

2010. 9. 6 제246호

특 집

# 세계도시동향



서울시정개발연구원  
Seoul Development Institute

# 세계도시동향

2010. 9. 6 제246호 특집

## 소통과 통합의 시정

1. 시민을 최우선으로 하는 전자정부 구축 (미국)
2. 시장(市長)이 시의원, 시민 등과 정기적으로 토론 (런던)
3. 트위터와 연계한 쌍방향형 홈페이지 구축 (런던)
4. 투명한 도시 만들기 정책 가이드라인 시행 (런던)
5. '지역사회 참여전략' 시행 (영국 뉴캐슬市)
6. 지역사회와 함께 도시를 만들어나가는 '파트너십 계획' 시행 (영국 브리스틀市)
7. '심층적인 협의 및 참여 전략 프로젝트' 시행 (영국 카디프市)
8. 시민 참여형 웹사이트 구축 (영국 카디프市)

- 
9. 시민서비스 강화를 위해 전면적인 행정쇄신 추진 (베를린)
  10. 직접민주주의 성격의 시민 참여 확대방안 시행 (베를린)
  11. 거주 외국인을 위해 '미디어 네트워크' 구축 (도쿄)
  12. 시민 의견을 시책에 반영하기 위해 '시민의 목소리' 운영 (일본 오사카市)
-

## 소통과 통합의 시정

### 1. 시민을 최우선으로 하는 전자정부 구축 (미국)

- 미국 연방정부 웹경영 위원회는 국민 누구나 전자정부와 소통할 수 있도록 모든 정부기관과의 인터넷 접속을 활성화하는 전략계획을 수립해 시행 중임.
  - 오바마 정부는 “시민이 일상생활에서 정부와 손쉽게 소통하도록 하자”라는 슬로건을 내걸고 전자정부 개편과 새로운 커뮤니케이션 방법 도입을 추진하고 있음. 2009년 현재 미국에는 정부기관 홈페이지가 약 2만 4000개 있는데 이 중 대부분이 사용자가 직접 접속하여 참여할 수 있는 ‘사회 미디어’(Social Media)로는 활용되지 못하고 있다는 지적을 받음. 특히 정부기관 접속은 법률, 보안, 내부 정책 문제로 제한되는 경우가 많고, 전자정부 업무에 있어서도 웹 서비스보다는 웹사이트 인프라 구축에 치중했다는 지적이 많음.
    - 최근에는 국민으로부터 ① 전자정부 시스템에서 필요한 정보를 손쉽게 찾기 어렵고, ② 적절한 웹페이지를 찾았다 해도 원하는 답변을 듣기는 더욱 어려우며, ③ 정부 관련 정보도 오히려 구글이나 위키피디아 등을 활용하는 경우가 대부분이라는 민원도 많이 제기됨.
  - 이에 연방정부는 다음과 같은 구체적인 비전을 수립하여 1500개 이상 정부기관 웹페이지를 개편하고 있음.
    - 손쉽게 정보를 찾을 수 있도록 하고 실시간 업데이트를 목표로 함.
    - 사용자가 정보를 처음 접했을 때부터 정보를 이해할 수 있도록 구성함.

- 웹, 휴대전화, 이메일, 채팅, 브로슈어 등 다양한 방법으로 접근하더라도 같은 주제에 대해 일관성 있는 답변을 얻을 수 있도록 함.
  - 시민을 위해 전자정부가 무엇을 개선할 수 있는지에 대한 의견수렴 통로를 열어둠.
  - 영어를 못하는 사람이나 장애인도 전자정부를 손쉽게 활용할 수 있도록 함.
- 이와 같은 비전 달성을 위해 연방정부는 州정부, 市정부, 지방정부가 다음과 같은 방법으로 전자정부를 개편할 것을 요청함.
- 웹 커뮤니케이션을 정부의 핵심사업으로 추진함.
  - 전자정부 서비스를 개선해 공문서 발급이나 서류 제출절차 등을 간소화하는 등 공공서비스를 제고함.
  - 웹페이지 구성을 간소화하여 원하는 정보항목으로 손쉽게 접속할 수 있도록 함.
  - 시민과 의견을 주고받을 수 있는 ‘대화 기능’을 활성화함.

([www.usa.gov/webcontent/documents/Federal\\_Web\\_Managers\\_WhitePaper.pdf](http://www.usa.gov/webcontent/documents/Federal_Web_Managers_WhitePaper.pdf))

## 2. 시장(市長)이 시의원, 시민 등과 정기적으로 토론 (런던)

○ 런던시장이 직접 런던 경제를 주제로 시의회 의원, 시민 등과 질의응답을 하고 토론을 벌이는 행사를 정기적으로 개최함. 제1회 시장(市長) 경제토론(Business Question Time)은 2010년 5월 ‘영세기업이 큰 기업이다’란 주제로 진행됨. 토론에는 시장을 비롯해 市 경제국장, 경제인, 중소기업단체, 상공회의소 등이 참여하였으며 좌장은 언론사 경제 담당기자가 맡음. 市는 토론회 영상을 홈페이지에 게시하고 음성 파일과 녹취록도 내려받을 수 있도록 함.

- 이날 토론회에서 시의회는 市가 영세기업 활성화계획을 세울 때 이른바 동네 구멍가게로 대표되는 지역 상권 살리기에 더욱 집중해야 한다는 의견을 제시함. 시의회 도시계획·주택 위원회가 발행한 보고서 ‘궁지에 몰린 가게’에서는 최근 주택가에서 동네 구멍가게가 빠른 속도로 사라지고 있어 생활용품을 사기 위해 차를 타고 멀리 떨어진 대형 마트를 찾아가야 하는 문제가 발생하고 있다고 지적함.

- 생필품을 파는 가게가 대형 마트와의 무한 경쟁으로 내몰리면서 지역에서 정육점이나 채소가게가 없어지고 도박장, 인터넷 카페 등이 들어서 지역 공동체가 붕괴되고 차량 이용을 부추겨 과소비나 환경피해까지 유발하고 있음. 따라서 시의회는 市와 자치구가 지역 필수 업종을 선정해 이를 특별 관리할 수 있도록 도시계획 심의 절차를 강화해야 한다고 제안함.

- 시의회 조사에 따르면 2001년부터 2007년까지 문을 닫은 소규모 상점은 7000개 이상이고 경기 침체로 문을 닫는 업체가 더 늘어날 것으로 예측함. 지역경제로 귀속되는 총매출 비율의 경우 대형 마

트나 지점은 5%에 불과하나 소규모 상점은 50%를 넘는 것으로 조사됨.

([www.london.gov.uk/get-involved/public-meetings/consultation-meetings/](http://www.london.gov.uk/get-involved/public-meetings/consultation-meetings/)  
24-may-2010)

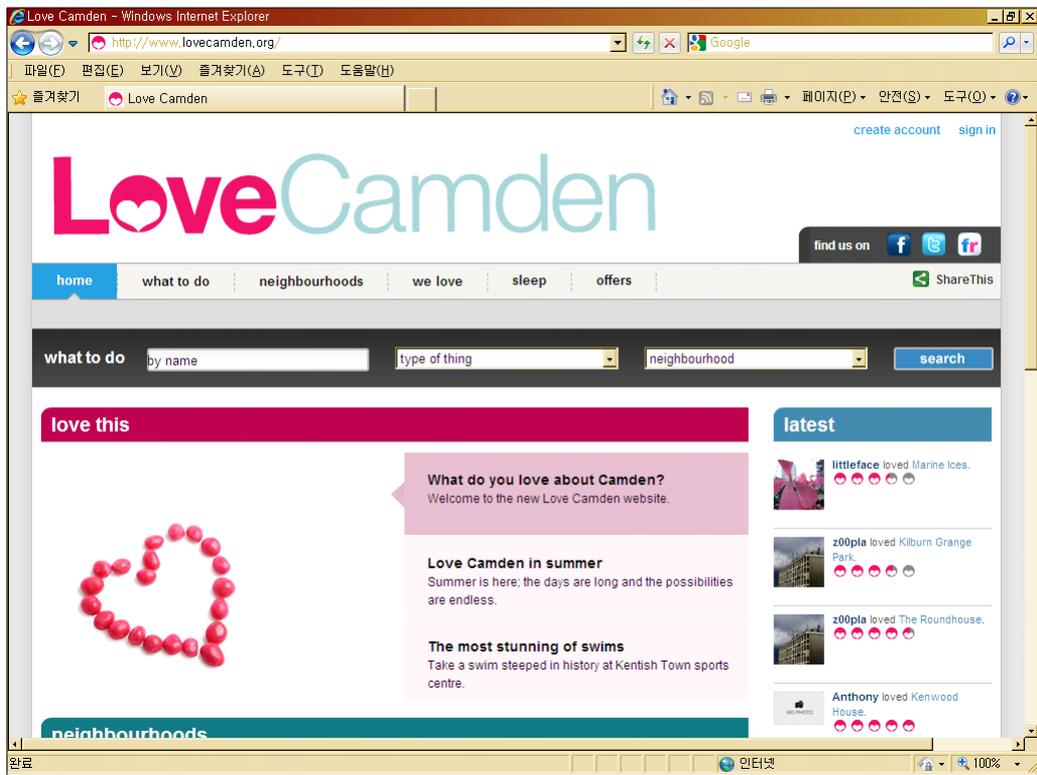
#### 시정 관련 정보를 제공하는 아이폰용 애플리케이션 무료 공급 (뉴욕)

- 뉴욕시는 스마트폰 사용자를 위하여 시정에 관한 정보를 실시간으로 제공하는 무료 애플리케이션을 시 홈페이지에 게시함. 무료 애플리케이션은 2종류임. ‘시장 동향’ 애플리케이션에서는 시장(市長)이 주요 정책을 발표하거나 행사에 참석하는 모습을 실시간으로 볼 수 있고, ‘311 서비스’ 애플리케이션에서는 시 정책에 관해 실시간으로 질문하고 이에 대한 답변을 볼 수 있음.
- 스마트폰 사용자가 지속적으로 증가함에 따라 시는 시민에게 더 정확하고 많은 정보를 제공하고 시민의 의견을 더 많이 들을 수 있게 됨. 특히 311 서비스 애플리케이션은 사용자가 311에서 필요로 하는 정보를 올리거나 기존 정보를 업데이트할 수 있어 관련 정보의 정확도를 높임.

(<http://itunes.apple.com/us/app/nyc-311/id324897619?mt=8>)

### 3. 트위터와 연계한 쌍방향형 홈페이지 구축 (런던)

- 최근 쌍방향형 홈페이지를 새로 구축한 런던市 캠던區가 지역 생활정보 홈페이지(Love Camden)를 개설함. 市나 자치구와 같은 공공기관 홈페이지는 대개 기관에서 제공하는 정보로 구성되는데 이 홈페이지는 캠던 區에서 만들어 놓은 기본 틀과 정보가 게시판, 블로그, 트위터 등과 연결되어 시민이 직접 정보를 올리고 공유할 수 있도록 되어 있음. 스마트폰 사용자가 많아지면서 짧은 메시지를 빠르게 교환하는 트위터 이용자를 적극 수용한 점이 눈길을 끌.
- 이 사이트는 활동, 우리 동네, 여기가 최고, 숙박업소, 할인정보 등의 항목으로 구성됨. 특히 주요 내용이 이미지나 플래시보다는 텍스트 위주로 깔끔하게 제공되는 초기 화면이 돋보임. 그밖에 주요 특징은 다음과 같음.
  - 우선 모든 항목을 교차 검색할 수 있고 검색창 아래에는 시기별로 선별된 區 정보가 게시됨. 또한 시민 참여방법을 다양화하고 있음. 홈페이지에 직접 가입해 정보를 올리거나 區에서 올려놓았거나 다른 사람이 남겨놓은 정보에 대해 댓글을 달 수 있음. 여기에 트위터, 페이스북 사용자가 정보를 올리고 공유할 수 있도록 설계됨. 마지막으로 시민이 최고라고 평가한 항목을 홈페이지 초기화면 왼쪽에 올려놓음. 전체적으로 쌍방향 참여기능이 구현된 사이트라는 점이 특징임.



(www.lovecamden.org)

#### 4. 투명한 도시 만들기 정책 가이드라인 시행 (런던)

○ 런던시는 투명한 시정을 구현하고 높은 수준의 공공서비스를 제공하기 위한 정책 가이드라인을 2009년 작성하여 시행 중임. 이 가이드라인은 시 여러 부서의 권한과 의무, 역할과 책임, 상호 관계 등을 규정함으로써 투명한 런던을 만들고 높은 품질의 공공서비스를 제공하는 데 목적이 있음.

- 이 가이드라인은 이타주의, 정직성, 협력, 객관성, 신뢰성, 개방성, 다른 사람에 대한 존중, 리더십 등의 원칙을 토대로 함. 또한 시정의

개방성과 투명성을 높이는 공무원의 행동패턴과 문화를 장려함. 이를 위해 市는 자체적으로 매년 시정 평가보고서를 작성함. 지난 2년 동안 투명한 시정을 위해 市가 추진한 핵심사업은 다음과 같음.

- 시장-시민 간 공개 토론회(Question Time) 개최: 시장(市長)은 기본적으로 매년 2회에 걸쳐 시민과 공개 토론을 함으로써 시정의 신뢰성을 높임. 여기에 매년 2~4회 정도 환경문제, 올림픽 준비 등 다양한 현안을 주제로 토론회를 개최함.
- ‘신뢰할 수 있는 조연자’ 위촉: 투명한 시정과 시민과의 원활한 소통을 위해 ‘신뢰할 수 있는 조연자’를 위촉해 활용함. 시장은 12명까지 조연자를 지명할 수 있음. 투명성을 제고하기 위해 조연자에 대한 개인정보, 급료, 활동내역 등을 홈페이지에 게재함.
- 市 재원 및 지출현황 공개: 市는 2010년 여름부터 500파운드(약 91만 원) 이상 지출현황을 공개하도록 의무화해 시민이 市 예산 사용현황을 알 수 있도록 함.
- 도시데이터 무료 공개: 市는 런던 관련 데이터를 무료로 공개하여 시민이 투명한 시정을 경험하도록 함. 市는 ‘런던 데이터 상점’(London Datastore) 홈페이지를 개설하여 운영 중임. 앞으로도 市 관련 데이터를 무료로 제공하는 정책을 지속적으로 펼 계획임.

([www.london.gov.uk/priorities/transparency](http://www.london.gov.uk/priorities/transparency))

## 5. '지역사회 참여전략' 시행 (영국 뉴캐슬市)

○ 영국 뉴캐슬市는 지역의 활발한 참여활동 경험을 바탕으로 공공서비스 이용자, 시민, 지역사회를 조율하는 포괄적인 참여전략을 수립해 시행 중임. 이 전략은 지역사회가 정책결정 과정에 더욱 적극적이고 창의적으로 참여할 수 있도록 지원하고 시민의 삶의 질을 높일 수 있도록 공공서비스를 개선하는 데 목적이 있음.

- 2002년 지역사회 참여전략이 수립된 이후 많은 변화와 성과가 있었음. 그 과정에서 다음과 같은 우수한 지역사회 참여활동 사례가 만들어짐.
  - 참여 틀: 市 공무원이 지역사회 참여계획을 수립하고 집행하는 데 도움을 줄 수 있는 다양한 참여 틀을 파트너와 협력하여 수립함.
  - 區 위원회 강화: 더 많은 시민이 지역 활동과 공공서비스 관련 의사결정 과정에 참여하도록 독려하기 위해 區 위원회를 강화함.
  - 지역분권 강화: 2005년부터 각 자치구에 권한을 위임하여 '주민 대응팀'을 구성하고 '주민 대응 관리자'를 배치하도록 해 주민 요구 사항의 우선순위를 파악하고 정책결정 과정에서 이를 반영하기 위해 노력함.
  - 참여를 활성화해 아동서비스 증진: 아동·청소년 참여전략과 부모·보호자 참여전략을 수립하여 아동·청소년에게 제공되는 공공서비스의 질을 제고함.
  - '공동체 참여 선언문' 채택: 택지 이용계획 수립 및 추진과정에서 주민이 언제 어떻게 중요한 이해당사자로 참여할 수 있는지에 대한 내용을 담은 선언문을 채택함.

([www.newcastle.gov.uk/core.nsf/a/engagementstrat?opendocument](http://www.newcastle.gov.uk/core.nsf/a/engagementstrat?opendocument))

## 6. 지역사회와 함께 도시를 만들어나가는 ‘파트너십 계획’ 시행 (영국 브리스틀市)

- 영국 브리스틀市는 기업, 공공기관, 지역사회, 시민단체, 교육기관 등이 참여하여 브리스틀을 유럽에서 가장 성공적인 도시로 만들기 위한 ‘파트너십 계획’을 수립하여 시행 중임. 이 계획은 ‘지속가능한 도시전략’ 목표 (빈부격차 해소, 지속가능한 번영, 강하고 안전한 공동체 실현, 어린이·청소년·가족의 성취도 증진 등)를 실현하는 데 목적이 있음.
  - 의사결정 과정에 시민이 관여하고 영향을 미치는 것이 아주 중요하기 때문에 市는 참여자의 하나로 여러 동등한 파트너와 원만한 파트너십을 구축하는 데 노력함. 브리스틀 파트너십을 구성하는 ‘지역주민 파트너십’은 주민이 일상에서 일어나는 일을 주도하고 영향을 미치도록 지원함. 예를 들어 쓰레기 문제에서부터 대중교통, 치안 문제, 도로 파손, 낙서, 정원 훼손 문제에 이르기까지 일상생활에서 일어나는 모든 사안임.
    - 14개 지역주민 파트너십에 따라 각 지역에 주민위원회가 새롭게 설립되어 위와 같은 일상생활 관련 현안을 해결할 수 있도록 지원함. 위원회에 참여하기 원하는 주민은 언제든지 홈페이지에 접속하여 지원할 수 있으며, 어떤 사안이 논의되고 있는지를 온라인상으로 쉽게 확인할 수 있음.
  - 市는 이 계획 추진을 계기로 브리스틀의 향후 10년의 비전과 계획, 이를 실현하기 위한 접근방법을 마련할 예정임. 市는 파트너십 계획을 지원하기 위해 집행위원회와 성과도전국, 파트너십팀을 설치하고 5개 전문위원회(번영·발전, 안전, 아동·청소년, 근린번영, 건강·웰빙

위원회)를 구성함. 각 전문위원회는 해당 분야의 변화 프로그램을 기획하고 추진하는 역할을 수행함. 이 파트너십은 지난 1년 동안 4단계(분석, 계획, 공급, 성과)별로 성과관리를 수행하여 의미 있는 변화를 이끌어냄.

([www.bristolpartnership.org/the-partnership](http://www.bristolpartnership.org/the-partnership))

#### 토지용도 규정을 쉽게 설명하는 유튜브 동영상 제작 (미국 오كل랜드市)

- 미국 캘리포니아주 오كل랜드市는 토지용도가 무엇인지, 어떤 내용이 바뀌었는지를 쉽게 설명해주는 동영상을 만들어 유튜브에 게시함. 市는 이 동영상이 오كل랜드를 더 나은 도시로 만드는 데 기여할 것으로 기대함.
- 이 동영상은 토지용도에 따라 사유지에 어떤 종류의 건물을 지을 수 있는지를 알려주고 토지용도가 건물 높이뿐 아니라 주차장 면적도 결정하는 등 특별한 제한조건이나 요건을 요구한다는 내용도 쉽게 설명해줌. 또한 한 건물에 허용 가능한 세대 수도 알려줌.

([www.planetizen.com/node/45453](http://www.planetizen.com/node/45453))

## 7. '심층적인 협의 및 참여 전략 프로젝트' 시행 (영국 카디프市)

- 영국 카디프市의 '심층적인 협의 및 참여 전략 프로젝트'는 지역에서 추진 중인 공공서비스 제공기관의 협의와 참여활동 촉진에 대한 접근방법을 개선하고 협의와 참여활동 촉진방안을 개발하거나 모색하는 데 목적이 있음. 이 프로젝트는 市 프로젝트국 관리 아래 진행됨.
  - 이 프로젝트는 다양한 현장에서 수행됨. 조사방법과 수행결과는 다른 지역 기관이 활용할 수 있는 참고자료가 되고, 협의 및 참여 분야 관리자와 활동가에게 기준으로 제시될 수 있으며, 협의 및 참여자원 개발에 기여함. 실제 현장 조사와 프로젝트 시행사례는 아래와 같음.
    - 카디프 등에서 진행되고 있는 공공 및 시민사회의 협의 및 참여 활동 및 역량에 대한 조사 시행
    - 지역주민을 대상으로 협의 및 참여, 이에 대한 인식수준을 중심으로 설문조사 실시
    - 이전에 협의 및 참여 과정을 경험한 주민을 대상으로 지역 현안에 대한 의견을 듣기 위한 포커스그룹 조직
  - 이와 같은 현장 조사로 ① 효과적으로 조율된 협의 및 참여 모델, ② 지역에서 협의와 참여활동 접근방법 향상을 도모하는 활동가를 위한 협의 및 참여 전략, ③ 협의 및 참여활동 향상을 위한 가이드라인, ④ 협의 운영자가 어떻게 협의 및 참여를 진행시킬 것인지를 도와주는 훈련프로그램, ⑤ 지역의 협의환경에 대한 이해를 돕기 위한 체계적인 접근방법 등의 성과를 거둠.
    - 이와 같은 성과는 각 기관과 활동가 모두에게 공개됨. 市는 향후 지속적으로 심층적인 협의 및 참여 전략을 발전시키기 위해 다양한

서비스 분야에 걸친 설문조사 개발 등에 노력할 계획임.

([www.cardiff.gov.uk/content.asp?nav=2872%2C3257%2C5423&parent\\_directory\\_id=2865&Council](http://www.cardiff.gov.uk/content.asp?nav=2872%2C3257%2C5423&parent_directory_id=2865&Council))

#### 공공문화행사 기간에 市청사 개방 (베를린)

- 독일 연방정부는 매년 8월 셋째 주말 이틀간 시민에게 정부청사를 개방함. 시민에게 총리관저, 14개 정부청사 등을 개방해 장관 직무실과 회의실, 직원이 이용하는 카페 등 청사 구석구석을 구경할 수 있도록 함. 총리, 장관이 직접 나와 주요 정책에 관한 시민의 질문을 받고 대답함. 국방부를 제외한 모든 정부청사에 신분증 없이 들어갈 수 있음. 해마다 시민과 관광객 약 20만 명이 참가함.
- 베를린시는 공공문화행사를 市청사 개방의 계기로 삼음. 시는 2009년부터 매년 1월과 8월 넷째 주 토요일, 9월 둘째 주말 이틀간 열리는 문화행사 기간에 시민에게 市청사를 개방함. 시가 소장하고 있는 미술작품을 보여주고 시장 직무실과 시의회 회의실, 기념행사장 등을 구경할 수 있도록 하고 있음. 또한 예술가에게 市청사를 전시회나 콘서트 공간으로 빌려주기도 함.

([www.lange-nacht-der-museen.de/](http://www.lange-nacht-der-museen.de/))

## 8. 시민 참여형 웹사이트 구축 (영국 카디프市)

- 영국 카디프市는 ‘카디프에 물어보세요’(Ask Cardiff) 웹사이트를 개설해 협의와 지역사회 참여활동 등에 관한 각종 정보를 시민에게 제공함. 시민은 이 웹사이트에서 관심 있는 분야의 협의과정에 참여할 수 있고, ‘시민 패널’로 활동할 수 있으며, 市의회 회의를 인터넷 생중계로 시청하고, 온라인 청원을 신청할 수 있음. 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같음.
  - 협의과정 참여(시민의 발언권 증진): 시민 각자가 관심 있는 분야 또는 지역사회의 협의과정에 온라인으로 신청하여 참여할 수 있음. ‘카디프에 물어보세요’ 웹사이트에서 카디프뿐 아니라 웨일즈 및 영국에서 진행되고 있는 다양한 협의내용을 확인할 수 있으며, 관련 사이트도 링크되어 있음.
    - 이 웹사이트에서는 협의활동을 계기로 실시 중인 프로젝트 진행상황을 공개함. 시민은 각자 필요하거나 관심 있는 사항에 관련된 상담내역을 웹사이트에서 확인할 수 있음. 예를 들어 웨일즈 의회, 카디프市, 영국 정부 등에 개인 및 지역사회의 요구사항에 대한 상담을 신청하고 향후 진행상황을 지속적으로 확인함.
  - 시민 패널 참여: 지역주민이 어떤 서비스를 필요로 하는지 파악하기 위해 2005년부터 시민 패널을 모집함. 시민 패널은 市와 시민 간 협의를 도울 뿐 아니라 직접 市의 정책결정 과정에 참여함.
    - 시민 약 1000명으로 구성되며 이들은 1년 동안 협의과정에서 의견을 제시함. 시민 의견 수렴을 위한 각종 여론조사에 협력하고 다양한 시민참여 틀(포커스그룹, 워크숍, 포럼 등)에 참여함.

- 온라인 청원: 市는 ‘카디프에 물어보세요’ 웹사이트에서 시민이 온라인 청원을 할 수 있도록 시스템을 구축 중임. 2009년에 제정된 ‘지방민주주의 및 경제 발전법’에 따라 지방자치단체는 시민이 손쉽게 발의할 수 있는 온라인 청원 시스템을 갖추어야 함.
- 市의회 회의 인터넷 중계: 시민은 이 사이트에서 市의회의 각종 회의가 어떻게 진행되는지 시청할 수 있음. 회의가 실시간으로 중계될 뿐 아니라 지난 회의 영상과 관련 자료도 볼 수 있음.
  - 이러한 인터넷 생중계로 시민은 이전보다 훨씬 쉽게 市가 어떤 일을 하고 어떻게 의사결정을 하는지를 알 수 있으며, 현 이슈에 대한 의견을 바로 전달할 수 있음.
- 협의 및 참여활동 지도: 이 사이트는 시민과 이용자뿐 아니라 공공기관과 파트너십을 맺은 지역 활동가 등에게도 유용한 정보를 제공하고 있음. 예를 들어 구체적인 실천방법, 협의 및 참여 지침 등임.

([www.cardiff.gov.uk/content.asp?nav=2872%2C3257%2C5423&parent\\_directory\\_id=2865&Council](http://www.cardiff.gov.uk/content.asp?nav=2872%2C3257%2C5423&parent_directory_id=2865&Council))

## 9. 시민서비스 강화를 위해 전면적인 행정쇄신 추진 (베를린)

- 베를린市는 2007년 ‘서비스도시 베를린 2007~2011’이란 이름으로 시민서비스를 강화하기 위한 전면적인 행정쇄신에 착수함. 그 결과 市와 12개 자치구가 더 편리하고 다양한 서비스를 제공할 수 있게 되어 시민으로부터 좋은 평가를 받고 있는 것으로 나타남.
  - 2008년 市는 독일 도시학연구소에 행정쇄신 방안에 대한 검토 및 평가를 위탁함. 새로 시행한 시민서비스가 미래 베를린에까지 지속적으로 유효할지를 검토하고, 필연적인 사회구조 변화에 적응할 수 있는 서비스도시 전략을 개발하며, 미래도시에서의 행정의 역할과 기능에 대한 이념상을 구축하기 위함임.
    - 독일 도시학연구소는 2009년 6월 ‘사회구조 변화에 따른 미래 베를린市 업무와 서비스에 대한 요구’란 보고서로 연구결과를 발표함. 이에 따르면 행정쇄신 방안의 실천으로 市가 ① 고객 지향의 원스톱도시, ② 소통을 위한 기술력·법적 구속력을 갖춘 전자정부, ③ 시민에게 다가가 참여를 유도하고 모색하는 도시가 되어야 한다고 제시하고 현재 그러한 모습을 갖추어가고 있다고 평가함. 아래 내용은 베를린이 지향하는 ‘서비스도시’의 주요 내용을 항목별로 구체화한 것임.
  - 고객 지향의 원스톱도시(통일적이고 상황에 적합하게 대응하는 행정)
    - 통일된 운영체계로 시민서비스를 수행하고 담당자 한 사람이 원스톱으로 업무를 처리함. 예를 들어 창업하고자 하는 사람은 서류를 제출하거나 허가를 받기 위해 여러 사람이나 부서를 들를 필요 없이 담당자 한 사람과 상대하면 됨.

- 市の 모든 서비스는 인구구조의 다양성, 특수성, 차이를 반영하여 개별 상황에 적합하게 제공함. 시민은 전화, 인터넷, 우편, 직접 방문 등 다양한 방식으로 市와 지속적으로 소통할 수 있음. 市는 관료주의를 철폐하고 다문화에 적절한 태도, 고객서비스 정신 등을 갖춤.
- 소통을 위한 기술력, 법적 구속력을 갖춘 전자정부
  - 시민은 '전화 115'로 市 행정에 관한 정보와 안내를 제공받을 수 있음. 문의와 신청 사항은 하루 24시간 온라인으로 접수되고 접수 사항은 항시 확인 가능하고 처리상황은 투명하게 공개됨.
  - 시민 접점부서에서는 대기자 우선 처리 시스템이 작동되며 온라인 업무는 전자정부법에 근거해 시행됨.
- 시민에게 다가가 참여를 유도하거나 촉진하는 도시
  - 市는 고객을 위해 활동적으로 움직이고 시민 욕구를 충족시키기 위해 노력함. 공공복지 관점에서 시민 참여를 촉진하는 다양한 방안을 모색함. 시민단체에는 정기적, 체계적으로 市와 자치구가 운영하는 온라인 시민 참여 서비스를 제공함. 영세 자영업자 등과 자주 만나 이들의 고충과 요구사항을 지속적으로 청취하고, 시민의 자발적인 봉사활동을 지원함.

([www.berlin.de/verwaltungsmodernisierung/aktuelles/leitlinien\\_zs.html](http://www.berlin.de/verwaltungsmodernisierung/aktuelles/leitlinien_zs.html))

## 10. 직접민주주의 성격의 시민 참여 확대방안 시행 (베를린)

- 베를린에서는 시민과의 소통과 시민 참여활동이 市와 자치구 차원에서 지속적으로 확대되고 있음. 대표적인 사례 몇 가지를 살펴보면 다음과 같음.
  - 市는 시민과의 직접적인 소통을 위해 인터넷에 ‘경제국장과의 대화의 장’을 개설함. 시민은 경제 문제뿐 아니라 市 정책에 관한 다양한 질문, 건의, 제안, 문제 제기 등을 텍스트, 음성 또는 비디오파일로 만들어 경제국장에게 이메일로 보낼 수 있음. 이 내용은 공공에 공개되며, 시민은 이 내용에 대해 찬성이나 반대 의견을 표시할 수 있음. 경제국장의 답변도 공개되고 이 답변에 대해서도 시민은 의견을 표시할 수 있음.
  - 또한 市는 시민 참여를 촉진하기 위해 시민 참여 포털사이트 ‘뷰르거 악티브 베를린’(bürgeraktiv Berlin)을 운영 중임. 이는 시민 참여에 관한 모든 정보를 안내하고, 독립적이고 중립적인 태도로 市정부와 시민사회단체의 의사소통을 지원함. 시민은 이 사이트에서 토론에 참여할 수 있고, 자원봉사나 시민 참여의 다양한 기회를 찾을 수 있음.
  - 市는 일상생활에서 시민과 더 많이 소통하고 시민 참여 가능성을 확대하기 위해 자치구에 더 많은 권한과 책임을 부여함. 또한 2005년 ‘자치구 행정법’ 개정에 따라 베를린에서는 자치구 주민의 참여권한이 강화됨. 자치구 의회가 결정권을 가졌던 사안에 대해서도 주민이 의사결정 과정에 참여할 수 있는 권한이 대폭 확대된 것임.
    - 12개 자치구는 주민 대상 정보시스템을 구축하고 자치구 활동을

온라인으로 주민에게 전달함으로써 주민은 자치구의 정책과제와 계획, 완료한 과제와 추진해야 할 과제 등을 알 수 있음. 구의회 회의록, 구의회 의원과 시민 대표위원 인적사항 등도 공개됨. 주민의 질문과 인터넷으로 제기된 제안과 불만 등도 구의회에 인쇄물로 제시됨.

- 몇몇 자치구의 경우 주민이 區 예산 편성에 부분적으로 참여하고 있음. 2010년 현재 5개 자치구에서 시행되고 있으며 다른 자치구에서도 주민 참여방식을 모색 중임. 이들 자치구는 예산편성 계획안을 온라인으로 공개하고 주민과 온라인 토론회를 열어 주민 의견을 수렴함. 토론 과정에서 주민은 자치구 예산으로 해야 할 사업을 제안하는 등 자치구 예산 편성에 영향력을 행사함.

([www.direktzu.berlin.de/wolf](http://www.direktzu.berlin.de/wolf))

([www.berlin.de/buergeraktiv/beteiligung/](http://www.berlin.de/buergeraktiv/beteiligung/))

## 11. 거주 외국인을 위해 ‘미디어 네트워크’ 구축 (도쿄)

- 지역 국제화 추진 검토위원회는 도쿄都 거주 외국인을 위한 ‘미디어 네트워크’를 구축함. 이는 도쿄에 거주하고 있는 외국인을 위해 都 시책에 관한 정보를 제공하고 외국인의 생활 안정과 향상을 위해 미디어를 활용하여 의견을 교환하고 조정하기 위한 것임.
- 40개 미디어에서 영어, 한국어, 중국어, 프랑스어, 스페인어, 필리핀어, 베트남어, 말레이시아어 등 13개 국어로 서비스되고 있음. 가장 많은 미디어는 신문과 잡지이며 그밖에 TV, 라디오, 인터넷 사이트, 웹진 등이 있음.

- 네트워크 관리는 비영리법인인 재일 외국인 정보센터에서 담당하고 있으며, 외국인을 대상으로 무료 법률상담도 시행함. 또한 비영리법인 Tokyo Alien Eyes에서는 도쿄 거주 외국인 유학생을 대상으로 네트워크를 조직하고 실생활에 필요한 정보를 담은 웹진 등을 제공함.

([www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2005/03/20f3g500.htm](http://www.metro.tokyo.jp/INET/OSHIRASE/2005/03/20f3g500.htm))

## 12. 시민 의견을 시책에 반영하기 위해 ‘시민의 목소리’ 운영 (일본 오사카市)

- 일본 오사카市는 시정에 대한 시민 의견을 수렴해 시책에 반영하고 시민에게 신뢰받는 시정을 실현하기 위해 ‘시민의 목소리’를 운영 중임. 시민이 의견을 보내는 방법은 인터넷, 전화, 팩스, 우편, 직접 방문 등이 있음. 인터넷 사이트에서는 접수받은 시민 의견의 요지와 답변을 볼 수 있음. 2009년 접수건수는 1044건임.
- 시민의 목소리는 크게 ① 호적, 주민등록, 보험, 연금, 세금, ② 복지, 문화, 스포츠, 관광, ③ 환경, 쓰레기, ④ 교육, ⑤ 교통, ⑥ 주택, ⑦ 상·하수도, ⑧ 도로, 하천, ⑨ 자전거, 오토바이, 주차장, ⑩ 방재, 방범, 소방, ⑪ 공원, ⑫ 건강, 의료, 위생, 동물, ⑬ 마을 만들기, 경제, 산업, ⑭ 시민과의 소통, 시정 모니터링, 홍보, 정보 공개, ⑮ 인사, 급여 등의 분야로 나뉨.
- 市는 투명하고 공정한 시정과 시민 참여 등을 도모하기 위해 관계부서를 통합하여 2008년 ‘시책반영팀’을 만들고 ‘정보공개실’을 신설함. 정보공개실에서는 매월 시민으로부터 받은 의견을 검토하는 회의를 열.

접수된 의견은 신속하게 대응하거나 개선해야 할 것, 시책이나 사업에 반영해야 할 것 등으로 나누어 처리함.

- 또한 市는 주요 계획안이나 시책 등을 홈페이지, 홍보매체, 언론 등에 공표한 후 담당부서에서 의견을 수렴함. 보통 1개월간 의견을 수렴하고 접수된 의견을 바탕으로 최종결정을 함. 접수된 의견에 대해서는 市 입장을 밝힘. 2010년에는 고용시책, 지역 커뮤니티 활성화 등 8개 계획안에 대해 이러한 과정을 거침.
- 市는 공모에 응한 시민 350명과 무작위 추출한 250명을 시정 모니터로 위촉하고 이들로부터 시정에 대한 의견을 듣거나 이들을 앙케트 조사대상으로 활용함. 2010년에는 근대미술관 운영, 시민과의 소통, 방치된 자전거 대책, 市 홈페이지 개선 등에 대한 앙케트 조사를 이들을 대상으로 실시함.

([www.city.osaka.lg.jp/johokokaishitsu/page/0000006578.html](http://www.city.osaka.lg.jp/johokokaishitsu/page/0000006578.html))