

시민 참여 플랫폼 데모스X

운영가이드



민주주의 서울 × Parti

오픈소스 ‘시민 참여 플랫폼 데모스X’는 2018년 행정안전부 주민 체감형 디지털 사회혁신 활성화 사업의 지원을 받아 민주주의 서울의 기획과 운영 경험을 바탕으로 서울특별시와 빠띠 데모스가 함께 만들었습니다.

데모스X 운영가이드는 서울시와 빠띠 데모스가 함께 운영한 민주주의 서울의 실제 경험을 기반으로 구체적이고 실용적인 방법을 담았습니다.

문의 : contact@demosx.org

지원 :  행정안전부

제작 :  서울특별시 **Parti** 



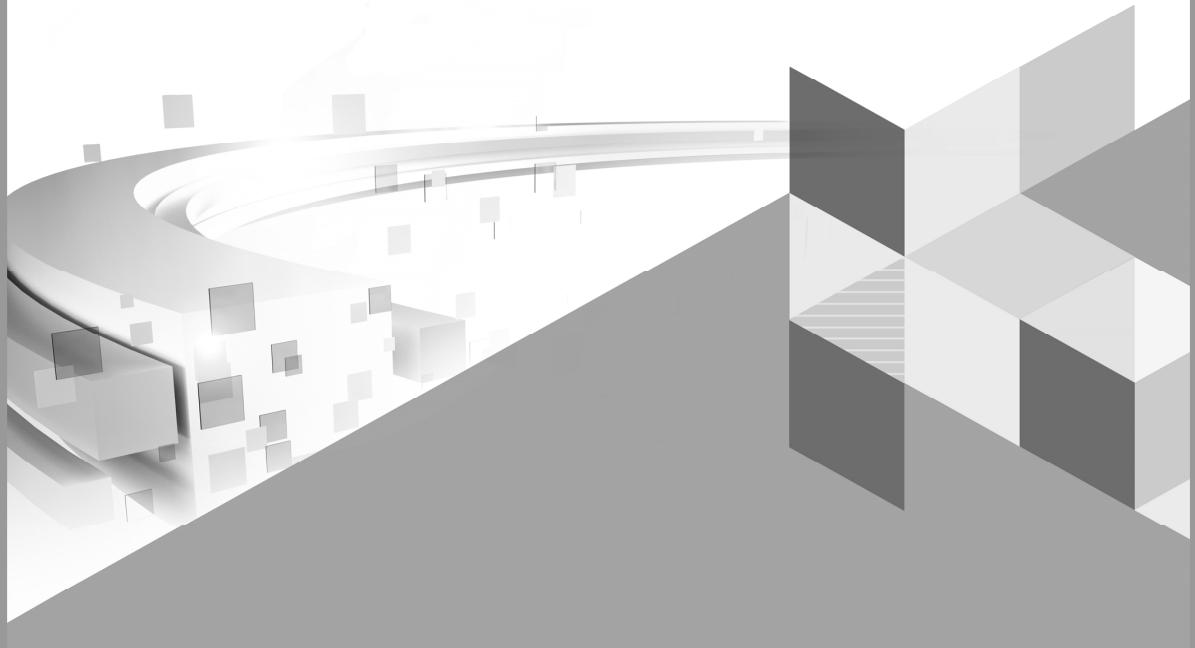
목 차

1. 들어가며	1
1) 시민 참여 플랫폼이란?	3
2) 시민 참여 플랫폼의 목표와 기능	4
3) 운영 원칙	4
4) 이 가이드에 관하여	6
2. 운영 계획 세우기	7
1) 목표 세우기	9
2) 정책 및 프로세스 세우기	9
3) 단계별 기준 정하기	10
4) 세부 실행계획 세우기	12
3. 시민제안 단계	13
1) 시민제안이란?	15
2) 시민제안 워크숍	15
3) 찾아가는 시민 제안	18
4) 제안 분류 및 관리	19
4. 시민토론 단계	23
1) 시민토론이란?	25
2) 시민토론 준비	25
3) 온라인 공론장	27
4) 오프라인 공론장 - 열린 토론회	29
5) 실험방식의 공론장 - 시민제안 실험장	30
6) 부서 답변	31

5. 실행	33
1) 실행이란?	35
6. 기관 제안	37
1) 기관 제안이란?	39
2) 기관 제안 준비	40
3) 온라인 공론장	42
4) 오프라인 공론장 – 열린토론회	45
5) 부서 답변 공개	46
7. 홍보 운영	49
1) 홍보 운영이란?	51
2) 홍보 기획	51
3) 홍보 실행	53
4) 홍보 콘텐츠	59
8. 데모스X 의 로드맵	63

1. 들어가며

- 1) 시민 참여 플랫폼이란?
- 2) 시민 참여 플랫폼의 목표와 기능
- 3) 운영 원칙
- 4) 이 가이드에 관하여



1

들어가며

1) 시민 참여 플랫폼이란?

시민 참여 플랫폼의 세계에 오신 것을 환영합니다. 시민 참여 플랫폼은 국가, 지자체, 행정기관 등 한 공동체의 의사결정에 시민이 참여할 수 있도록 만든 공간입니다. 시민 참여 플랫폼은 시민은 민원을 제기하고 기관은 답변을 하는 기능을 넘어, 민원을 포함하여 지역과 공동체를 개선하는 제안이 오가고, 시민이 함께 토론하고, 기관은 시민들의 의견을 성실히 수렴하여 반영 결과를 공개하는 과정이 일어나는 장이라 볼 수 있습니다.

 왜 시민 참여 플랫폼을 도입해야 할까요?

최근 다양한 시민 참여 플랫폼이 생겨나고 있습니다. 그렇다면 기관에 시민 참여 플랫폼을 도입해야 하는 중요한 이유는 무엇일까요?

- 지역, 사회, 기관의 이슈에 적극적으로 참여하는 시민들이 늘어났습니다.
- 시민과 함께 창의적인 문제 해결을 하고자 하는 기관이 늘고 있습니다.
- 디지털 기술을 통해 더 많은 시민이 참여하는 대화의 장을 열 수 있게 되었습니다.
- 민주적인 기관 운영에 대한 시민들의 관심과 기대가 높아졌습니다.

2) 시민 참여 플랫폼의 목표와 기능

정보 제공과 소통을 주된 목표로 하는 홈페이지와 달리, 시민 참여 플랫폼을 운영하는 목적과 기관 또는 지역의 상황에 따라 핵심적인 목표와 간결한 기능을 선택할 필요가 있습니다.

또한 플랫폼에서 이루어지는 공론화 의제 선정 및 과정의 공정성, 참여자의 구성과 규모의 대표성, 투표와 정책 실행을 가능하게 하는 기술에 대한 신뢰의 기반 확보 상태에 따라 목표가 달라질 수 있습니다. 이렇듯 다양한 요인을 고려하여, 단계별 목표를 설정하고 플랫폼을 발전시켜 나가야 합니다.

오픈소스 ‘시민 참여 플랫폼 데모스X’(이하 데모스X) 1.1은 시민 참여 플랫폼의 **핵심 목표 3가지**를 제안합니다.

- 누구나 어떤 제안이든 할 수 있다.
- 언제든 쉽게 참여할 수 있다.
- 참여 대한 효능감을 느낄 수 있다.

데모스X는 3가지 기능을 제안합니다.

- 제안
- 토론
- 실행

데모스X 1.1은 우선적으로 시민 누구나 쉽고 자유롭게 제안하고, 토론에 참여할 수 있는 공론화 과정을 만드는 것을 목표로 삼았습니다. 이후 더 많은 시민의 참여, 시민 참여 플랫폼의 목표와 기능 그리고 필요성에 대한 사회적 합의의 형성, 기술의 발전에 따라 정책이나 예산, 조례를 결정하는 투표와 실행이 강화될 수 있습니다.

3) 운영 원칙

시민 참여 플랫폼을 운영할 때 어떤 원칙을 지켜야 할까요? 데모스X는 아래와 같은 원칙이 중요함을 발견했습니다.

1. 참여는 최대한 쉽게, 운영은 섬세하고 꼼꼼하게 한다.
2. 제안과 답변을 넘어 시민들간의 토론을 북돋운다.
3. 처음부터 완벽한 프로세스를 실행하려고 계획하기보다는, 상황과 단계에 맞게 고도화 해나간다.

4. 시민의 눈높이에 맞는 콘텐츠로 참여를 촉진한다.
5. 온라인 뿐만 아니라 오프라인에서 시민을 만날 수 있는 조건을 최대한 활용한다.

1. 시민들의 참여는 최대한 쉽게, 운영단의 운영은 섬세하고 꼼꼼하게 한다.

“바쁘게 사는 시민들이 어떻게 하면 참여할 수 있을까?”

정해진 정답은 없습니다. 그러나 크게 바쁜 시민들이 쉽고 간편하게 참여하는 창구를 만들고, 시민들의 제안을 받아 섬세하고 꼼꼼하게 운영하도록 체계를 준비합니다. 제목, 설명, 이미지, 홍보 등 모든 단계에서 ‘쉬운 참여’를 위한 고민과 이후의 진행 과정을 ‘섬세하게 운영’할 운영 단위가 필요합니다.

2. 제안과 답변을 넘어 시민들간의 토론을 복돋는다.

더 나은 민주주의를 위한 시민 참여 플랫폼은 시민과 기관 사이의 대화만이 아니라 시민과 시민, 시민과 기관 사이의 토론이 일어나도록 디자인합니다. 시민 참여 플랫폼이 단순한 ‘민원과 상담’에 그치지 않도록 경계합니다.

3. 상황에 맞는 목표를 세우고, 프로세스를 단계적으로 고도화 해나간다.

성공 사례를 모방하거나 이론을 그대로 적용하기보다는 각 기관의 상황과, 각 기관이 운영하는 시민 참여 플랫폼의 단계에 맞게 기획하고 운영합니다. 특히 시민들의 참여 수준과 운영팀의 권한, 기관의 역량, 기관 전체의 비전을 고려하여 목표를 세워야 시민들이 효능감을 느낄 플랫폼을 만들 수 있습니다. 현재부터 미래까지 각 단계의 목표를 세워놓고, 한발 한발 고도화해나가는 것이 좋습니다.

4. 누구나 이해하기 쉬운 콘텐츠로 참여를 촉진한다.

기관 내부에서 사용하는 용어가 시민들에게는 어려울 수 있습니다. 기관 사업계획, 연구보고서와 같은 자료를 그대로 옮기기보다는 시민들이 쉽게 이해할 수 있도록 콘텐츠를 편집하여 제공합니다.

5. 온라인 뿐만 아니라 오프라인도 중요하다.

시민 참여 플랫폼을 ‘온라인 플랫폼’으로 한정지어 생각하는 경우가 있습니다. 하지만 시민이 제안하고, 토론하고, 함께 실행하는 전 과정에서 온라인과 오프라인은 동등하게 고려되고 운영되어야 합니다. 온라인과 오프라인 각각의 장점을 각 단계마다 적절히 활용하면 더 많은 시민이 새로운 기술을 활용하여 더 깊이 있게 시민 참여를 경험할 수 있습니다.

4) 이 가이드에 관하여

“시민 참여 플랫폼은 어떻게 운영할까?”

시민 참여 플랫폼 사업에서 ‘플랫폼 개발’ 만큼 ‘플랫폼의 운영’이 중요합니다. 참여하는 시민들이 민주적으로 소통할 수 있다는 효능감을 느낄 수 있도록 운영하는 것이 중요합니다.

데모스X 가이드는 시민 참여 플랫폼의 실제 운영에 관한 원칙, 방법, 체크리스트 등을 담았습니다. 특히 서울시와 빠띠 데모스가 함께 운영한 ‘민주주의 서울’의 경험을 실제 사례와 방법을 소개했습니다. 이 가이드는 플랫폼의 운영 사례를 바탕으로 지속적으로 개선될 예정입니다.

■ 대상

- 시민 및 다양한 이해관계자의 참여 플랫폼을 도입하고자 하는 분
- 이미 플랫폼을 만들었고, 운영 노하우가 필요한 분
- 기관과 협업으로 시민 참여 플랫폼을 운영해야 하는 운영팀

■ 구성

- 단계의 정의
- 단계별 목표
- 실행을 위한 체크리스트
- 실제 사례

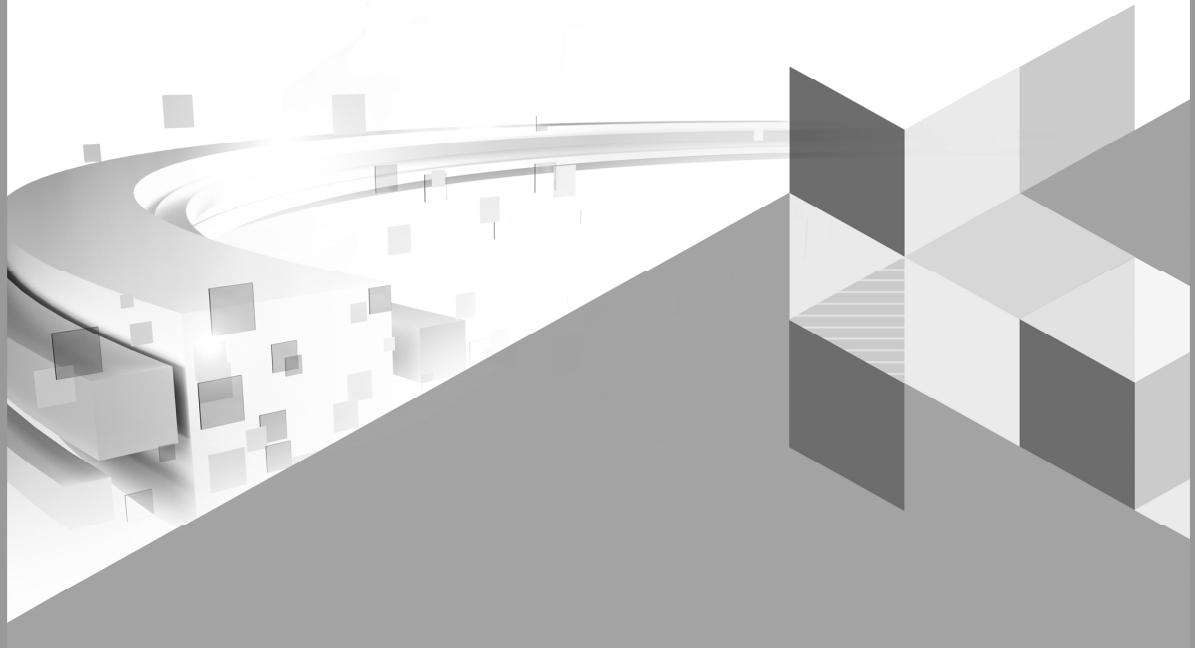
■ 민주주의 서울은?

‘서울의 공론장’ 민주주의 서울은 시민과 서울시가 함께 정책에 대해 의견을 나누고 함께 실행하는 시민 참여 플랫폼입니다.

- 민주주의 서울 바로가기 : <https://democracy.seoul.go.kr>
- 민주주의 서울 소개 영상: <https://youtu.be/gdWUTb61uWI>

2. 운영 계획 세우기

- 1) 목표 세우기
- 2) 정책 및 프로세스 세우기
- 3) 단계별 기준 정하기
- 4) 세부 실행계획 세우기



2

운영 계획 세우기

1)

목표 세우기

▣ 시민 참여 플랫폼의 목표를 세웁니다.

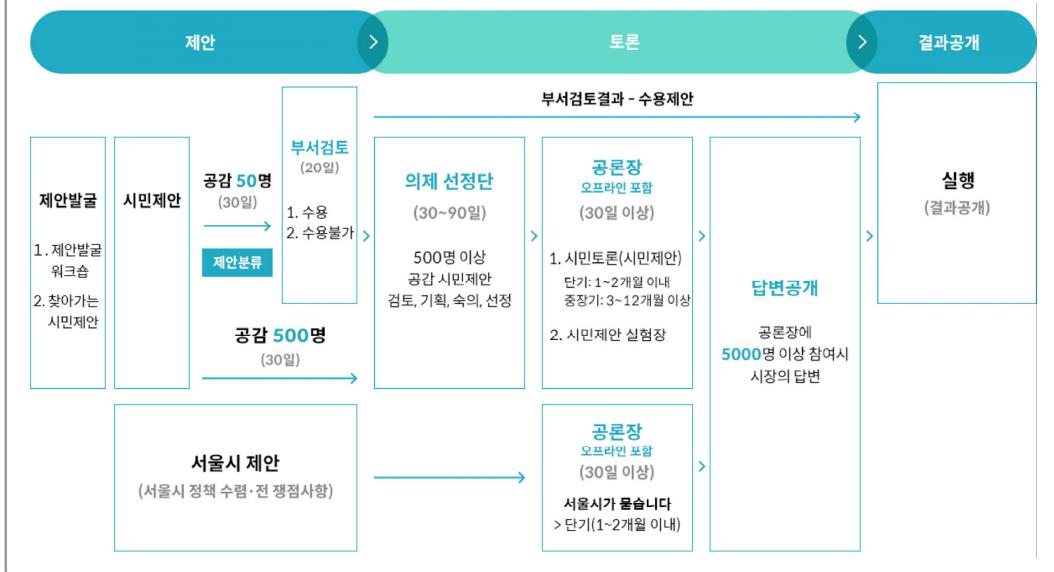
- 정량적 목표 : (예시) 제안 수, 토론 운영 수, 정책 실행 수 등
- 정성적 목표 : (예시) 시민과 이해관계자가 어떻게 플랫폼을 인지하게 할까?
- 장기적 목표 : (예시) 1단계 목표 달성 이후 2~3단계 목표는?

2)

정책 및 프로세스 세우기

시민 제안과 기관 제안을 수집하고, 토론하고, 결정하여 실행하는 전 과정을 그립니다. 전체 운영 개요를 한 눈에 살펴볼 수 있게 만듭니다.

[참고] 민주주의 서울 프로세스(2019년)



3) 단계별 기준 정하기

제안이 토론과 실행 단계로 넘어가는 데 필요한 기준을 수립합니다. 예를 들면 아래의 빈 칸에 들어갈 숫자를 정해봅니다.

- 제안의 '공감' 수가 ()일 내에 () 이상이 모이면 부서가 ()일 이내에 답변을 합니다.
- 제안의 '공감' 수가 ()일 내에 () 이상이 모이면 토론할 의제 후보가 됩니다.
- 토론은 ()일 동안 운영하고, 종료 후 ()일 이내 부서에 결과를 전달합니다. 결과를 받은 부서는 ()일 이내에 답변을 하고, 답변을 포함한 결과 콘텐츠를 ()일 이내에 공개합니다.
- 토론의 '참여' 수가 () 이상이면 기관의 대표자(예시)가 ()일 이내에 답변을 합니다.

▣ 기준이 되는 숫자의 정답은 없습니다. 기관의 상황에 따라 설계하는 것이 좋습니다.

- 기준이 너무 높으면 → 너무 적은 제안이 통과되어서 → 참여할 동기가 낮아질 수 있습니다.
- 기준이 너무 낮으면 → 너무 많은 제안이 통과되어서 → 운영 자원이 더 많이 요구됩니다.

[참고] 국내외 시민참여플랫폼의 정량적 목표 사례

플랫폼에서 일어나는 토론이나 제안의 발의, 공론화, 기관의 답변, 정책 또는 입법의 결정은 각각의 기능과 목표에 따라 참여 인원의 수와 운영 방식이 다르게 적용되어야 합니다. 시민의 참여 경험, 지역 또는 기관의 상황에 따라 이러한 운영 규칙이 충분한 논의를 통해 결정되고 조정되어야 합니다.



[왼쪽부터 청와대 국민청원, 대만 시민 참여 플랫폼 공공정책 Join]

- 청와대 '국민청원'은 2017년 8월 답변 기준을 정하지 않고 시작했습니다. 같은 해 9월, 30일 동안 20만 명 이상의 동의를 얻은 경우 정부 관계자의 공식 답변을 30일 이내에 들을 수 있도록 정했습니다. 2019년 3월 '국민청원 시즌 2'를 시작하면서 중복, 비방, 욕설 등 부적절한 청원의 노출을 줄이기 위한 방안으로, 100명의 사전동의를 받아야만 국민청원 게시판에 공개되는 기준을 신설하였습니다.

- 대만의 공공정책 참여 플랫폼 '조인'(<https://join.gov.tw/>)은 하나의 제안이 60일 이내에 5,000명 이상의 동의를 받아야 관계 기관의 응답을 받을 수 있게 설계했습니다. 5,000명 이상이 동의한 제안을 받은 해당 기관은 2개월 이내에 플랫폼에 관련 답변을 공시합니다. 플랫폼이 첫선을 보인 2015년 9월부터 2019년 11월까지 5,000건 이상의 지지를 받은 제안은 183건입니다.
- 스페인의 '디사이드 마드리드'(<https://decide.madrid.es/>)는 토론, 제안, 투표, 참여예산 기능을 제공합니다. 시민투표는 시의회가 제출한 의제, 시민 제안 중 마드리드시 유권자 1%의 지지를 얻은 의제를 대상으로 열립니다 (2015년 8월 플랫폼 개설 당시 2%의 지지를 기준으로 삼았으나, 2016년 중반 1%로 조정했습니다). 시민제안에 대한 투표는 1%의 지지 확보 이후 3개월 동안 개최되는데, 유권자들은 일주일동안 시민 제안을 찬성할지 거부할지 결정할 수 있습니다. 투표는 온라인과 오프라인 사무소에서 참여할 수 있으며, 과반의 동의(찬성)을 얻으면 시의회가 제안의 실현 가능성, 필요 예산 등을 검토하고 제안 이행을 위한 조치를 취합니다. 2017년 2월 시민 제안에 대한 첫 번째 투표가 개최되어 2개의 제안이 승인됐습니다.
- 핀란드의 '오픈 미니스트리'(<http://openministry.info>)는 시민발의 제도를 위한 입법 플랫폼입니다. 핀란드는 2012년 시민이 직접 입법, 발의할 수 있도록 헌법을 개정했습니다. 시민이 제안한 법안이 6개월 안에 5만명(인구의 1.2~1.7%)의 서명을 받으면 국회 안건으로 회부됩니다. 오픈미니스트리는 전자 서명을 통해 시민 발의가 보다 쉽게 이루어질 수 있도록 만들었습니다.

[참고] 민주주의 서울(2019)의 기준

- 제안의 '공감' 수가 (50명) 이상이면 부서가 답변을 합니다.
- 제안의 '공감' 수가 (500명) 이상이면 토론할 의제 후보가 됩니다.
- 토론의 '참여' 수가 (5,000명) 이상이면 서울 시장이 답변합니다.

4) 세부 실행계획 세우기

제안 - 토론 - 실행 각 단계의 프로젝트에서 누가, 어떤 역할을 할 것인지 세부적인 운영 절차를 정리합니다.

- 사업(프로젝트)명
- 목적
- 대상
- 운영 횟수
- 연간 일정
- 주요 내용
- 운영 방법
- 운영 절차(체크리스트)
- 운영팀 역할

■ 담당자와 운영팀의 역할 분담

시민 참여 플랫폼을 기관 담당자와 운영팀이 함께 운영하는 경우, 아래와 같이 업무를 분담할 수 있습니다.

■ 담당자

- 시민 참여 플랫폼 사업을 총괄하고 기관 내 타 부서와 소통 및 행정 실무를 담당합니다.

■ 운영팀

- 운영 PM(Project Manager): 플랫폼 기획 운영을 총괄합니다. 사업의 목표와 전략을 담당자와 함께 설계하고 실행하는 파트너입니다.
- 운영 PL(Project Leader): 각 스텝들과 소통하며 프로젝트를 리드하고 담당자-운영 PM과 논의하여 업무를 조율합니다.
- 시민제안 스텝: 시민제안 워크숍, 시민 캠페인 등 시민제안을 촉진하는 프로젝트를 수행합니다.
- 기관제안 스텝: 기관 내 부서와 협업하여 콘텐츠를 만들고 토론을 운영, 결과를 정리합니다.
- 시민토론 스텝: 시민 제안에서 의제를 도출하고 공론장을 기획, 운영합니다.
- 사이트 스텝: 온라인 사이트와 관련한 기술 부문을 기획하고 운영합니다.
- 홍보 스텝: 플랫폼의 인지도를 높이기 위한 대외 홍보 부문을 담당합니다.

3. 시민제안 단계

- 1) 시민제안이란?
- 2) 시민제안 워크숍
- 3) 찾아가는 시민 제안
- 4) 제안 분류 및 관리



3 시민제안 단계

1) 시민제안이란?

시민들은 자신이 일상에서 느낀 불편함이나 발견한 문제를 시민 제안으로 제시합니다. 다른 시민들의 제안을 살펴보고 공감을 하거나, 다른 시민들의 제안에 의견을 남김으로써 토론에 참여하기도 합니다.

▣ 진행 과정

- 제안 발굴
- 시민제안 워크숍
- 찾아가는 시민제안
- 제안 분류 및 관리
- 부서 답변

2) 시민제안 워크숍

시민 제안 워크숍은 보다 다양한 시민이 참여하고, 플랫폼에 익숙하지 않은 소수의 목소리도 플랫폼에 담기도록 운영팀이 기획, 운영 합니다. 시민 참여 플랫폼을 잘 알고 이용하는 시민들은 물론, 플랫폼에 쉽게 접근하지 못하는 시민들에게도 다가갈 수 있습니다.

▣ 워크숍의 목표

- 시민의 관점에서 사회 문제에 대한 다양한 해결책(제안)을 발굴합니다.
- 온라인 접근성이 낮은 시민들이 플랫폼에 참여할 수 있는 자리를 만듭니다.
- 문제에 직면해 있는 당사자이나 목소리를 낼 기회가 적은 시민들이 모여 직접 발언할 수 있게 합니다.
- 자신의 제안이 관련 부서의 답변을 받는 단계까지 경험하게 함으로써 참여한 시민들이 시민 참여 플랫폼의 효능감을 느끼도록 합니다.

▣ 워크숍 기획

워크숍의 주제나 대상에 맞게 창의적으로 프로그램을 설계해 보세요. 민주주의 서울에서는 '서울 제안가들'이라는 컨셉으로 워크숍 참여 시민을 '제안가'로 초대하고, 워크숍을 함께 기획하고 진행하는 시민들을 '협력가'로 섭외, 협력하는 방식의 워크숍을 디자인했습니다.

▣ 워크숍 진행 팀과 참가자의 역할

- 제안가 : 토론 및 제안에 참여하는 시민 참가자
- 협력가 : 주제 소개 및 대화를 촉진하는 진행자
- 스텝 : 민주주의 서울 플랫폼 안내, 행사 준비 및 운영, 대화 촉진 부 진행자
- 발표자: 주제에 대한 사례 발표

▣ 협력가 모집 대상

1. 워크숍 주제에 관심이 있는 시민, 당사자인 시민
2. 시민 참여 플랫폼과 워크숍의 취지에 공감하는 사람
3. 워크숍에서 토론을 진행하고 제안을 이끌어낼 수 있는 사람

▣ 협력가 사전워크숍

1. 목표
 - a. 시민협력가가 시민 참여 플랫폼에 대해 이해합니다.
 - b. 시민협력가의 의제를 통해 해당 주제 시민의제를 1차 발굴합니다.
 - c. 발굴한 의제를 바탕으로 참여시민이 논의할 수 있는 주제테이블을 마련합니다.
2. 진행 순서
 - a. 시민 참여 플랫폼 및 시민제안 워크숍 취지 소개
 - b. 시민협력가 의제 나눔
 - c. 주제테이블 주제 및 담당 선정
 - d. 주제테이블 진행 원페이지 작성 및 공유

[참고] 민주주의 서울 시민제안 워크숍 시민협력가 및 주제테이블 소개 카드뉴스



▣ 워크숍 진행 순서

(경우에 따라 순서가 일부 변경될 수 있습니다.)

1. 시민 참여 플랫폼 및 시민제안 워크숍 소개
2. 플랫폼 가입 방법 안내
3. 1~2명의 사례 발표
4. 5~6개 주제별 테이블에서 자유롭게 제안 토론
5. 테이블 당 주제 별 담당 협력가, 운영 스템, 제안가 3~6인으로 구성
6. 시민 참여 플랫폼에 시민제안 업로드
7. 업로드 후 시민 참여 플랫폼에서 서로 공감 및 댓글 남기기
8. 테이블 별 대표제안 발표
9. 소감 공유 및 마무리

3) 찾아가는 시민 제안

‘찾아가는 시민제안’은 시민들이 자주 오가는 공간에 시민들 누구나 목소리를 내는 장을 열어 참여케 하는 시민 의견 청취 이벤트입니다. 시민 참여 플랫폼을 알리고, 시민들이 자신의 일상에서 플랫폼을 직접 경험하는 기회를 만드는데 의의가 있습니다.

▣ 진행 방법

- 장소 선정
- 행사 기획
- 사전 홍보
- 행사 운영
- 결과 콘텐츠 배포

▣ 장소 선정

찾아가는 시민제안은 100~300명의 참여자를 목표로, 유동 인구가 많은 중심지에서 진행하는 것이 좋습니다. 지역 내 광장, 공원, 랜드마크 앞 등을 알아봅니다.

▣ 행사 기획과 사전 홍보

장소 환경에 맞게 진행 방법을 기획합니다. 시민 참여 플랫폼이나 행사를 모르는 시민도 직관적으로 파악하고, 관심을 가질만한 이벤트 아이디어가 필요합니다. 평소 할 말이 있는 시민들이 행사장에 올 수 있도록 사전 홍보와 발언자를 모집하는 것도 좋습니다.

[참고] 민주주의 서울 찾아가는 시민제안 <시민 깜짝 기자회견>



민주주의 서울은 2017년 광화문 세종문화회관 앞마당에서 ‘깜짝 기자회견’이라는 이벤트를 열었습니다. 길 한 가운데 단상을 설치해놓고, 단상에 서는 시민이 나타나면 갑자기 기자회견이 열리는 방식으로 ‘시민의 발언을 기자들이 유명인을 취재하듯이 듣고 기록한다’는 컨셉이었습니다. 갑자기 열린 시끌벅적한 해프닝으로 지나가는 시민들의 관심을 끌었으며 ‘서울시가 시민들의 이야기를 적극적으로 들으려 노력한다’는 시민들의 반응을 얻었습니다.

4) 제안 분류 및 관리

기관에서 설정한 기준에 따라 제안을 분류하고, 담당부서를 지정합니다.

■ 담당 부서 지정하기

제안 주제에 따라 분류하여, 담당 부서를 지정합니다.

[참고] '제안 관리' 관리자 화면

▣ 제안 외 시민의견 관리하기

행정기관의 플랫폼일 경우 ‘국민제안규정’에 따라 제안 외 시민 의견을 관리합니다.

※ 국민제안규정

제2조(정의) 이 영에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 〈개정 2017.7.26.〉

1. "국민제안"이란 국민이 정부시책이나 행정제도 및 그 운영의 개선을 목적으로 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장 및 교육감(이하 "행정기관의 장"이라 한다)에게 제출하는 창의적인 의견이나 고안으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하지 아니하는 것을 말한다.
 - 가. 다른 사람이 취득한 특허권·실용신안권·디자인권 또는 저작권에 속하는 것 또는 「공무원 직무발명의 처분·관리 및 보상 등에 관한 규정」에 따라 보상이 확정된 것
 - 나. 접수하려는 기관이 이미 채택했던 제안과 내용이 동일한 것
 - 다. 접수하려는 기관이 이미 시행 중인 사항이거나 기본 구상이 이와 유사한 것
 - 라. 일반 통념상 적용하기 어렵다고 판단되는 것
 - 마. 단순한 주의환기·진정(陳情)·비판 또는 건의이거나 불만의 표시에 불과한 것
- 바. 특정 개인·단체·기업 등의 수익사업과 그 홍보에 관한 것
- 사. 국가나 지방자치단체의 사무에 관한 사항이 아닌 것

▣ 제안 모니터링

시민 제안을 모니터링하면서 특이사항, 이슈를 관리합니다.

- 공감 50건 이상의 제안은 담당 부서에 검토와 답변을 요청합니다.
- 규정이나 법률을 위반하는 제안, 댓글이 발견되면 비공개로 변경합니다.
- 반복적으로 올라오거나 짧은 시간 내 다수의 공감 제안이 있다면 관련 상황을 조사합니다.
- 공론의제 선정단에서 논의 가능한 의제를 발굴합니다.
→ 공감 50건이 되지 않은 제안이지만 공익성, 실현가능성 등을 고려하여 주요제안을 발굴 합니다. (해당 제안은 플랫폼 홍보나 추가의제발굴 시 사용합니다.)

[참고] 민주주의 서울 주요시민제안 모니터링

▣ 모니터링 - 일일 주요시민제안 모니터링

@출령님이 위키 내용을 고쳤습니다. 2019.08.20

□ ::

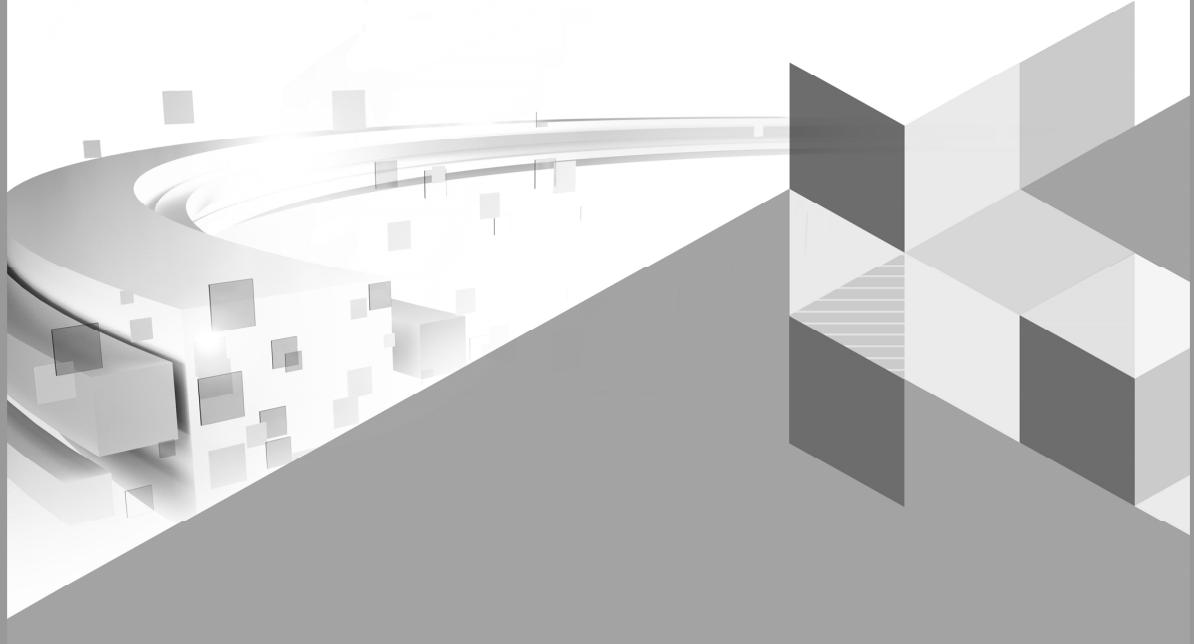
8월 주요시민제안 모니터링

- 업데이트: 19.08.20
- 8.20
 - 주요제안
 - 교통약자 버스탑승 알림시스템 개선제안
 - 장애인을 위한 종합 생활지도 제작
 - 전기택시 중고판매 기준 변경
 - 특이사항
- 8.19
 - 주요제안
 - 교통약자를 위한 대중교통 정책제안
 - 거주자우선주차장 공유서비스 불법주차 방지대책
 - 특이사항
- 8.18
 - 주요제안
 - 장애인콜택시 예산증대 요청
 - 임산부배려석 일리미
 - 따릉이 환승제도 활성화
 - 특이사항
- 8.17
 - 주요제안
 - 지문인식 어려운 시민을 위한 동주민센터 스마트폰 본인인증
 - 특이사항
- 8.16
 - 주요제안
 - 면접정장 대여사업 연령제한 폐지

시민들의 제안 중 주요제안과 특이사항을 파악하여 기록해둡니다. 웹 분석 서비스를 활용하여 사용자 접속량 및 유입경로 등을 확인하여 제안 모니터링 결과는 홍보용 콘텐츠를 제작하거나, 온오프라인 공론장 기획에 참고합니다.

4. 시민토론 단계

- 1) 시민토론이란?
- 2) 시민토론 준비
- 3) 온라인 공론장
- 4) 오프라인 공론장 - 열린 토론회
- 5) 실험방식의 공론장 - 시민제안 실험장
- 6) 부서 답변



4 시민토론 단계

1) 시민토론이란?

지역의 시민의 삶, 기관의 이해관계에게 영향을 미칠 의제, 반복적으로 불편함을 일으키는 문제에 대해 시민과 이해관계자가 함께 토론하는 공간입니다.

플랫폼에 올라온 제안 중 선정 기준에 부합하는 의제를 선별하여 면밀한 사전 조사를 진행합니다. 조사 내용을 바탕으로 다양한 세대와 젠더로 구성된 의제선정단이 여러 각도와 입장에서 시민토론 의제를 선정하고, 의제별로 토론의 방향과 형식을 논의합니다.

각 의제에 대해 공론화가 가능한지 토론한 후 선정된 의제를 바탕으로 온오프라인 공론장을 기획합니다. 민주주의 서울의 경우 5,000명 이상이 참여하면 기관장도 해당 의제에 대해서 답변합니다.

- 사전 조사
- 시민토론 의제 선정
- 시민토론 기획
- 결과 공개

2) 시민토론 준비

사전조사를 통해 정리된 회의 자료를 토대로 의제선정단 회의를 통해 시민토론 의제를 선정합니다.

▣ 시민토론 의제 선정

- 시민토론의 기준이 되는 공감 수를 넘은 제안인가? (민주주의 서울의 경우 500명)
- 시민의 일상생활에 파급력이 큰 사안인가?
- 시민이 함께 토론하고 풀어야 할 중요한 문제인가?
- 일반 시민이 토론에 참여하기 적절한 문제인가?

▣ 시민토론 의제 조사

시민토론 의제에 대한 사전 조사를 진행합니다. 이후 의제선정단을 위한 회의자료로 정리합니다.

- 기존 관련 정책: 해당 지자체, 기관 또는 타 지자체, 기관에서 현재 진행하고 있는 정책 조사
- 유사 제안: 플랫폼 내 유사한 제안 수합
- 관련부서의 입장: 부서간 이견을 가지고 있거나 갈등의 소지가 있는 의제로 예상 된다면, 해당 부서간 동향 파악
- 연구 자료: 논문, 통계, 기관 발간자료 등 신뢰할 만한 출처의 자료 조사
- 언론 자료: 어느 한쪽에 편향된 의견이 아닌지 주의해서 조사하고, 해당 언론사 사이트에 공지되어있는 보도자료 및 해명 자료도 참조
- 시민 여론: 이슈에 대한 시민들의 의견과 여론 동향 정리

▣ 시민토론 기획 (의제선정단 회의)

의제선정단은 시민의 다양한 의견을 반영할 수 있도록 성별, 연령, 지역 등 의 기준을 고려하여 구성합니다. 의제선정단 회의에서 시민토론의 방향, 토론방식, 기간 등을 결정합니다.

- 제안을 시민토론 의제화 하기
 - 시민들과 숙의, 토론이 가능한 주제 도출
 - 단순한 제안에서 공공의 이익을 위한 토론 의제로 정리
 - 비슷한 제안들을 함께 묶어서 그 시기에 시민들이 주로 제안하는 사안들도 포괄하는 의제화
- 시민토론 방식 결정하기
 - 의제의 성격에 따라 찬반형, 토론형, 실험형 등 방식 결정
 - 장기적 토론이 필요할 경우 시간 제한 없이 시민들의 의견을 댓글로 받고, 주기적으로 토론을 정리할 수 있음
 - 실험 및 검증에 적합한 시민제안은 실험 주제로 선정하여 진행할 수도 있음
- 시민토론 운영 준비
 - 온라인 공론장
 - 오프라인 공론장
 - 실험 방식의 공론장

3) 온라인 공론장

공론의제선정 회의에서 결정된 의제에 대하여 시민들이 토론할 수 있는 온라인 공론장을 기획합니다.
(평균 소요 기간: 1개월)

▣ 진행방법

- 공론의제선정단 논의 후 의제에 대한 원고 작성
- 주의사항
 - 시민토론의 주제를 명확히 설정하고 의제를 선정
 - 내용이 편향되어 보이지 않도록 중립적으로 작성
 - 성인지 관점에서 문제가 없는지 검토
 - 특정 집단 간의 이해관계가 첨예하게 대립하는 문제인 경우, 관계자만의 갈등이 아닌 사회적 갈등으로 범위를 확장하거나 갈등의 의미에 집중해서 주제 설정
 - 내용이 길어지거나 수준 높은 독해력이 필요한 내용인 경우, 데이터와 통계를 내용에 포함해 쉽게 이해할 수 있도록 정리
- 콘텐츠 검토
- 콘텐츠 제작 및 업로드
- 온라인 시민토론 실행

▣ 시민토론 유형 – 찬반투표형과 토론형

시민토론은 찬반투표형과 토론형 두 가지 방식으로 운영할 수 있습니다. 찬반투표형은 시민들이 찬성, 반대, 기타 중 한 가지로 자신의 의사와 의견을 남기게 되어 있고, 토론형은 시민들이 주제와 관련된 다양한 의견이나 제안을 남길 수 있도록 구성합니다.

찬반투표나 토론형 어떤 경우에도 투표 결과에 따른 결정보다는, 시민들간에 더 좋은 토론이 이뤄지도록 촉진하는 질문을 제시함으로써, 토론 진행 과정에서 기관이 다양한 시민들의 의견을 정책에 반영할 수 있도록 설계합니다.

1. 찬반투표형 운영

찬성과 반대, 혹은 기타에 투표하고 관련하여 의견을 남깁니다. 직관적으로 여론을 살펴볼 수 있습니다.

[참고] 민주주의 서울 시민토론 <보건소에서도 난임 주사를 맞을 수 있다면 어떨까요?>

I·SEÔUL·U
나라 나눔 서울



보건소에서도 난임 주사를 맞을 수 있다면 어떨까요?

기간 : 18.12.14. ~ 19.1.13.

민주주의 서울 × Parti

서울특별시

난임 주사를 보건소에서도 맞게 해달라는 시민제안.

여러분의 생각은 어떠신가요?



찬성



반대

의견을 남겨주세요.

* 본 시민토론에 5,000명이 참여하면 시장이 답변합니다

민주주의 서울 × Parti

2. 제안형 운영

주제에 관한 경험과 제안을 나눌 수 있게 하여, 시민들의 제안이나 의견을 모읍니다.

[참고] 민주주의 서울 시민토론 <길고양이와의 공존을 위해 우리는 무엇을 해야 할까요?>



보호의 대상에서 공존의 대상이 된
도심 속 길고양이,
동물과 사람이 공존하는 서울을 만들기 위해
시민의 관심과 참여가 필요합니다

길고양이와의 공존을 위해
우리는 무엇을 해야 할까요?

여러분의 의견을 남겨주세요.

*본 시민토론에 5,000명이 참여하면 시장이 답변합니다

민주주의 서울 × Parti

▣ 시민토론 홍보

- SNS
 - 홍보: 최소 1회 발행. 투표시작 당일에 업로드
 - 페이스북 / 인스타그램
- 커뮤니티 홍보
 - 관련 커뮤니티 조사 및 홍보 대상 정리
 - 주제 관련 단체, 커뮤니티(대학, 온라인 커뮤니티, SNS 등)
 - 커뮤니티에 홍보글 업로드
 - 직접 업로드 불가시 홍보 협조 요청 이메일 발송
- 관련 기관 연계 홍보
 - 관련 부서 및 기관에 홍보 협조 요청
- (선택) 추가 보도자료 배포
 - 관련 활동 기자 조사 및 보도요청
- (선택) 출력물 광고
 - 종류: 지하철/역사 내 인쇄물 (포스터, 리플렛, 전단지 등)
 - 광고 게시시 심의 기준 및 브랜드 통일성 등 고려해 진행
- (선택) 오프라인 행사 진행 시, 행사 후기 블로깅(블로그, SNS)

4) 오프라인 공론장 - 열린 토론회

시민토론 단계는 온라인 뿐 아니라 오프라인에서도 공론장을 열어, 더 다양하고 깊은 의견이 오고갈 수 있는 자리를 만들 수 있습니다. 주제에 따라 토론회, 공청회, 워크숍 등 다양한 방식으로 진행할 수 있습니다.

▣ 오프라인 공론장 예시

- 정책배틀
 - 쟁점이 찬반으로 나뉘어진 경우
- 시민 브레인스토밍
 - 시행을 위한 아이디어가 필요한 경우

[참고] 민주주의 서울 열린토론회 <재개발, 재건축시 길고양이 보호조치를 만들면 어떨까요?>



민주주의 서울은 2019년 7월 <재개발, 재건축시 길고양이 보호조치를 만들면 어떨까요?>라는 주제로 열린토론회를 진행하였습니다. 본 행사는 시민제안으로부터 시작되었으며 시민제안에 500건의 공감, 시민토론에 5,000명이 공감한 시민제안 사례입니다. 행사에는 관련 담당 공무원, 관련 전문가, 시민들이 함께 참여하여 토론을 진행하였습니다.

5) 실험방식의 공론장 – 시민제안 실험장

시민제안 실험장은 시민의 제안을 실험을 통해 검토하고 토론하는 방식의 공론장입니다. 실험을 통해 제안을 실행해보고, 이를 콘텐츠화하여 플랫폼에서 토론을 진행합니다.

▣ 제안 선정 방식

아래 실험목적에 대해 검증이 필요한 시민제안

1. 시민이 제시한 효과가 실제로 나타나는가?
2. 부서가 제시한 어려움이 실제로 나타나는가?
3. 어려움을 해결할 대안은 무엇이 있는가?

▣ 체크리스트

- 시민제안자 미팅 진행
 - 제안 상세 내용 인터뷰
 - 제안 기반의 실험 공론장 제안
 - 주의사항 안내
- 실험장 사업기획서 및 체크리스트 작성
- 관련부서 미팅 및 협의 진행

- 행사 홍보물 제작
- 행사 진행 (당일)
- 행사 영상 촬영 진행
- 행사 후속 정리
- 실험장 결과를 바탕으로 시민토론 진행
 - 실험장 영상 시민토론 업로드
 - 실험장 시민토론 진행

[참고] 민주주의 서울 실험장 <서울역 일일야학>



민주주의 서울은 2017년 12월에 올라온 '지하철을 학교로 만들어주세요'라는 시민제안을 실험해보기 위해 시민제안자 분들과 함께 민주주의 서울 실험장을 진행하였습니다. 시민제안의 내용을 실제로 실현해 볼 수 있도록 제안자와 함께 실험 환경을 조성하였고, 직접 실험한 내용은 영상으로 제작하여 실험내용과 결과를 볼 수 있도록 하였습니다.

6) 부서 답변

시민토론 결과를 보고서로 제작하여 해당 부서에 전달하고, 이에 대한 부서 및 기관장의 답변을 공개 합니다.

- 토론 보고서 제작 및 공개
 - 시민의견, 제안, 오프라인 공론장 논의 데이터를 바탕으로 토론 보고서 제작
 - 빅데이터 분석 도구 등을 활용하여 의제 관련 시민 의견을 분석, 부서 답변과 결과 콘텐츠 제작의 자료로 활용함
 - 토론 보고서를 결과 콘텐츠(카드뉴스)와 함께 진행결과에 게시
- 부서 답변 요청
 - 제작한 토론 보고서와 토론 데이터를 부서에 공문으로 전달하여 검토 및 답변 요청

- 부서 답변 공개
 - 부서 답변 수령
 - 부서 답변 내용을 바탕으로 대시민용 콘텐츠(카드뉴스/ 이미지) 제작
 - 콘텐츠를 진행결과로 공개
- 기관장 답변
 - 기관장 답변 기준 이상으로 시민이 참여할 경우 기관장 답변 진행
- 최종 결과보고서 작성
 - 운영 경과
 - 공론 결과
 - (정량적, 정성적) 평가

5. 실행

1) 실행이란?



5 실행

1) 실행이란?

기관제안, 시민제안의 토론 결과를 반영하여 정책 실행 계획을 수립하고 공개합니다. 이후 해당 정책의 후속 진행과정에 대해서도 분기별로 모니터링 하여 업데이트 합니다.

▣ 실행 정책 모니터링

실행 정책의 추진 현황을 정기적으로 모니터링 하고, 그 결과를 실행 페이지에 올려 시민들이 알 수 있게 합니다.

- 정책 추진의 구체적인 계획(추진 개요)
- 정책 추진 상황(추진 현황)
- 정책 추진 결과와 변화 모니터링 자료 공개(성과)

[참고] 시민토론 <보건소에서도 난임주사를 맞을 수 있다면 어떨까요?> 결과 콘텐츠

I·SEOUL·U  서울특별시



민주주의 서울을 통해 시민이 만들습니다.

서울시 난임 정책 5가지 실천 계획!

1. 보건소에서 난임 주사를 맞을 수 있도록 단계적 실행
2. 시 의사회와 주사 가능한
민간 의료기관 네트워크 400여곳의 정보 안내
3. 서울시 임신출산정보센터를 개설,
난임 관련한 정책사업 정보를 원스톱으로 제공
4. 서울의료원에 공공 난임센터를 개설,
난임 치료의 공공성 강화
5. 난임 문제를 정부와 협력해 적극적으로 해결

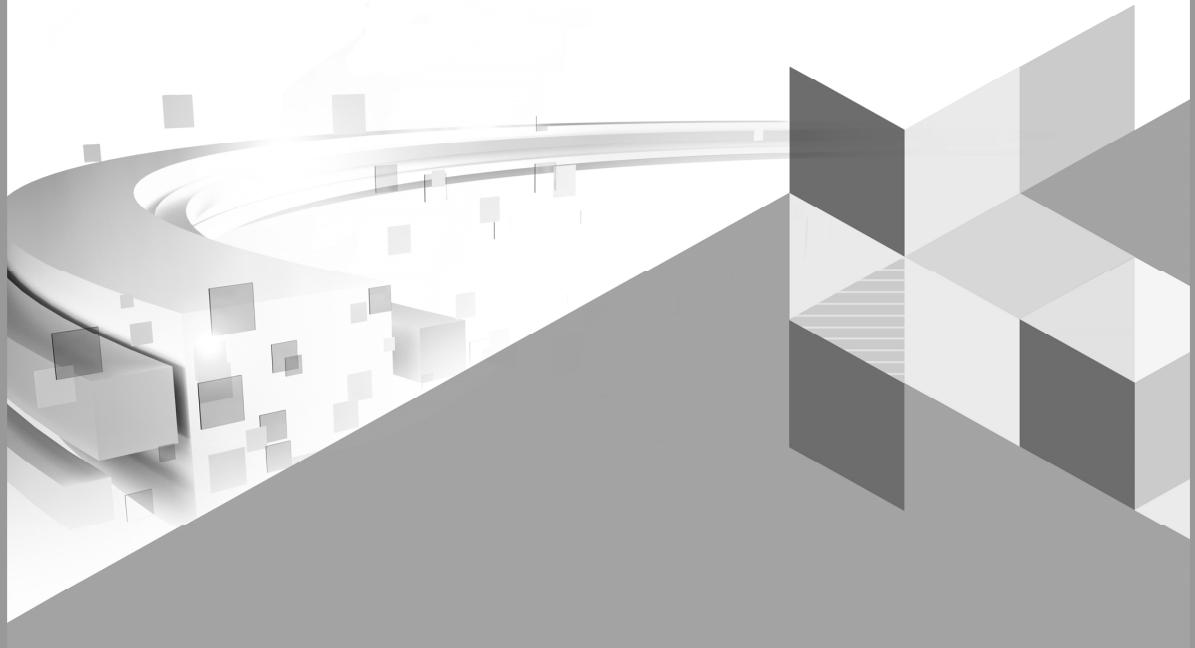
서울시 난임 정책 5가지 실천 계획은
이런 과정을 통해 만들어 졌습니다.

- '18. 1. 19. 난임 주사 보건소 처치 최초 제안
- '18. 10. 2. 의제선정단 논의로
'난임 주사 처치'를 <시민토론> 의제로 선정
- '18. 11. 27. 난임 관련 시민제안 발굴 워크숍 개최
- '18. 12. 14.~'19. 1. 13. 난임 관련 <시민 토론> 진행
- 투표참가: 5,147명 (찬성 5,007 / 반대 135 / 기타 5)
- '19. 1. 14.~ 소관 부서 검토 및 관계기관 자문 (건강증진과)
- 자치구 보건소 의견수렴('18.1.12.) 및 보건소장 회의 개최('19.1.29)
- 난임 전문가 자문회의('19.1.22), 한국 난임가족연합회 간담회 개최 ('19.2.13)
- 난임 주사 처치 현황 조사 및 서울시 야간·휴일 진료기관 조사 ('19.1~2)
- '19. 3. 26. 민주주의 서울<시민토론>간담회 (난임편)
- 난임 당사자 및 일반시민 150여명 참가

민주주의 서울 × Party

6. 기관 제안

- 1) 기관 제안이란?
- 2) 기관 제안 준비
- 3) 온라인 공론장
- 4) 오프라인 공론장 - 열린토론회
- 5) 부서 답변 공개



6 기관 제안

1) 기관 제안이란?

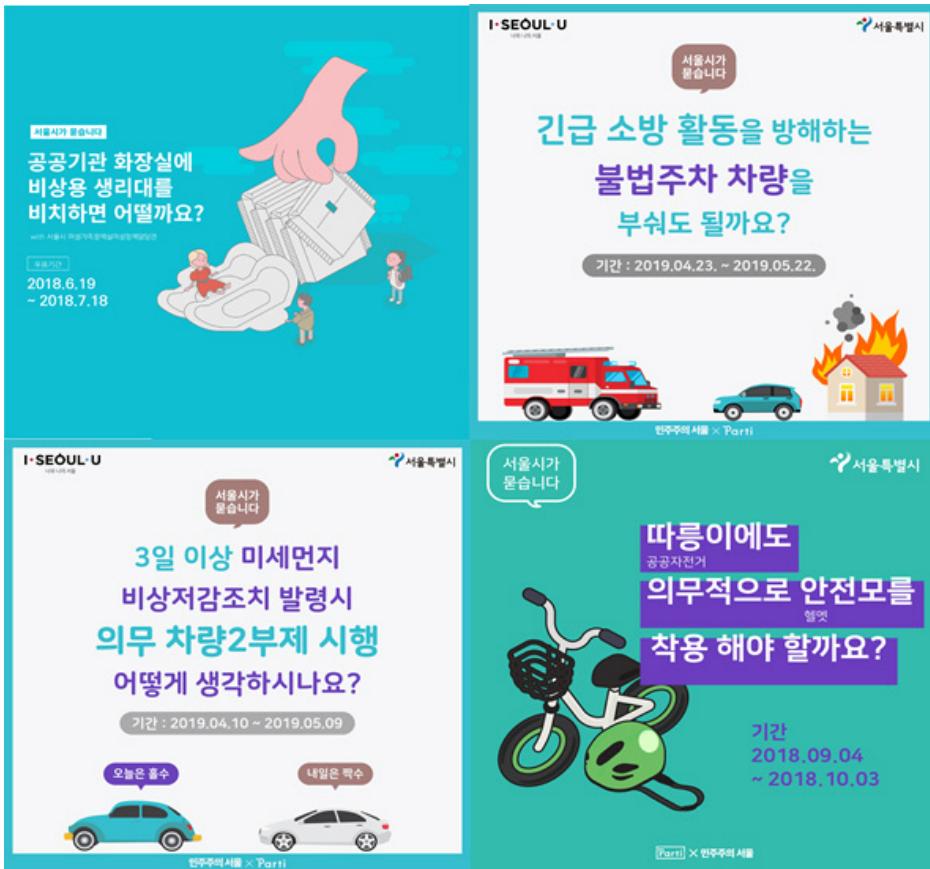
기관 제안이란 기관이 수립하고자 하는 정책에 대해 시민들의 생각을 듣고, 더 나은 정책을 만드는 과정입니다. 시민들은 찬성과 반대 혹은 기타 의견으로 정책에 대한 의사를 표현합니다. 해당 부서는 시민 의견을 다양하게 수렴하여 정책 실행 전의 위험요소를 골고루 고려하여 개선된 정책을 수립할 수 있습니다.

민주주의 서울에서는 '서울시가 물습니다'라는 이름으로 기관 제안을 운영하고 있습니다.

▣ 기관 제안의 토론 진행 과정

1. 주제 선정
2. 해당 부서 협의
3. 공론장 기획과 콘텐츠 제작
4. 공론장 홍보
5. 해당 부서 답변 요청 및 토론 보고서 공개
6. 부서 답변 공개

[참고] 민주주의 서울 <서울시가 묻습니다> 주요 기관 제안



2) 기관 제안 준비

▣ 주제 선정

시민의 의견이 필요한 정책 의제를 발굴합니다. 아래의 관점으로 주제를 폭넓게 탐색합니다.

- 정책 시행 전, 시민 의견 수렴을 계획 중인 주제 (토론회, 공청회 등)
- 간접성이 있어 해결 방안 수립에 시민들의 목소리를 듣고 반영이 필요한 정책
- 시민의 일상 생활의 문제와 밀접히 관련된 주제

기관 제안의 주제는 1) 부서의 제안으로 시작할 수 있고, 2) 운영팀에서 먼저 주제를 발굴하여 해당 부서에 협업을 제안할 수도 있습니다.

부서의 제안을 받을 경우, 플랫폼의 성격에 맞는 주제인지, 공론장을 기획하여 시민들과 토론을 진행하는 것이 가능한지 등을 검토합니다. 이후 관련 자료를 사전 요청하여 해당부서와의 회의를 준비합니다.

[참고] 주제 발굴 방법

1) 부서의 제안을 받을 경우

- 해당부서가 어떤 정책 주제, 자료, 기간으로 하고 싶은지 파악합니다.
- 해당부서에 관련 자료를 공유해달라 요청합니다.
- 해당부서와 협의를 위한 회의 일정을 잡습니다.

2) 운영팀에서 먼저 제안할 경우

- 기관제안으로 다룰 수 있는 주제를 일상적으로 모니터링합니다.
- 조사한 주제를 정기회의 때 논의합니다.
- 추진하기로 결정한 주제를 기초 조사한 후에 해당 부서에 협업 문의합니다.

▣ 해당 부서 협의

해당부서와 기획회의를 통해 목적, 주제, 기간, 홍보, 오프라인 공론장, 전체 진행 일정과 역할을 확정합니다.

● 부서 협의 추진 목적

- 정책과 관련하여 쟁점이 있는 사안인가?
- 정책 개발을 위한 시민의 제안이나 아이디어가 필요한 사안인가?
- 정책 개발이 완료된 후에 홍보를 하려는 사안인가?

● 협의 사항

- 무엇을 주의해야 하는가?
- 핵심 질문(제목)을 무엇으로 할 것인가?
- 형식은 무엇으로 할 것인가?
 - 찬/반 투표형
 - 토론형
- 추진일정 협의
 - 콘텐츠
 - 토론 진행기간
 - 홍보 추진 기간
 - 토론 종료 후 부서검토 및 답변일정
 - 오프라인 공론장 진행여부

● 홍보

- 운영팀: SNS (카드뉴스, 광고, 경품 이벤트), 커뮤니티 홍보
- 해당 부서: 보도자료, 유관 단체, 기관 내 홍보채널, 오프라인 인쇄물 홍보 등

[참고] 민주주의 서울 <서울시가 묻습니다> 역할 분담

- 해당 부서: 보도자료 배포, 부서 유관 단체/커뮤니티에 참여 및 홍보 협조 요청, 오프라인 공론장 주최, 오프라인 홍보, 결과보고서 작성
- 운영팀: 콘텐츠 제작, 온라인 홍보, 유관단체/커뮤니티 이메일 홍보, 플랫폼 관리, 결과 데이터 전달, 결과보고서 콘텐츠 제작, 오프라인 공론장 지원

3) 온라인 공론장

기관제안 공론장 기획서를 만들고 해당 부서와 계획을 합의합니다. 이 기획서를 바탕으로 운영팀과 해당 부서가 운영합니다.

이후 콘텐츠를 제작합니다. 시민들이 의제를 쉽게 이해하고 참여할 수 있도록 기관 제안의 핵심 쟁점을 소개하는 콘텐츠입니다. 중립적인 관점에서 찬성, 반대 각각의 입장을 설명하고, 시민 스스로 자신의 의사를 정할 수 있게 합니다.

■ 진행방법

● 기획서 만들기

- 목적, 주제, 일시, 대상, 목표, 기간
- (열린토론회 진행시) 열린토론회 기획서: 장소(세팅), 참여대상(성격, 규모) 행사개요 및 일정, 세부내용, 준비일정, 예산 기획 포함

● 콘텐츠 만들기

- 해당 부서로부터 정책 관련 자료 수급 (배경, 현황, 사업 개요, 찬성 자료, 반대 자료 등)
- 개발팀에 작업 일정 사전 공유
- 콘텐츠(카드뉴스) 원고 제작
- 콘텐츠(카드뉴스) 원고 검토 (해당 부서)
- 콘텐츠(카드뉴스/이미지) 디자인
- 첨부파일용 참고자료 준비 - 해당 정책 관련 자료를 편집없이 원본 그대로 첨부
- 사이트 운영툴에서 카드뉴스/이미지 업로드 및 테스트
- 사이트 운영툴에서 시각장애인용 대체텍스트 삽입

▣ 기관제안 유형 - 찬반투표형과 토론형

기관 제안은 시민 토론과 마찬가지로 찬반투표형과 토론형 두 가지 방식으로 운영할 수 있습니다. 찬반투표나 토론형 어떤 경우에도 투표 결과에 따른 결정보다는, 시민들간에 더 좋은 토론이 이뤄지도록 촉진하는 질문을 제시함으로써, 부서가 이후 과정에서 다양한 시민들의 의견을 정책에 반영할 수 있도록 설계합니다.

1. 찬반투표형

찬성과 반대, 혹은 기타에 투표하고 관련하여 의견을 남깁니다. 직관적으로 여론을 살펴볼 수 있습니다.

[참고] 서울시가 물습니다 <공공기관 화장실에 비상용 무료 생리대를 비치하면 어떨까요?>

1 /

공공기관 화장실에
비상용 무료 생리대를
비치하면 어떨까요?



정책에 찬성하는 이유는?
추가 제안도 올려주세요!
생각을 공유해주세요.



정책에 반대하는 이유는?
어떤 문제가 있을까요?
생각을 공유해주세요.



2. 제안형

주제에 관한 경험과 제안을 나눌 수 있게 하여, 시민들의 아이디어나 의견을 모읍니다.

[참고] 서울시가 묻습니다 '3일 이상 미세먼지 비상저감조치 발령시 의무 차량2부제 시행 어떻게 생각 하시나요?'

서울시가 묻습니다

**미세먼지 저감조치시
의무 차량2부제 시행에 대한
시민 여러분의 의견을 듣습니다.**

의견달기

민주주의서울 × Parti

이런 점이 우려돼요 😞

- 원거리 출퇴근자, 교대 근무자 등 대중교통 이용이 어려운 이들은 어떡하나요
- 생계용 차량 및 이동취약계층에 대한 지원/예외가 필요해요
- 찬성합니다만, 저공해자동차는 예외로 해주세요

서울특별시 답변

• 차량2부제 시행을 위한 구체적인 조건, 방법 등에 관하여 전문가, 시민, 관계기관 등과 심도 있게 검토하겠습니다

• 또한, 시민 불편을 최소화하기 위해 저공해 자동차, 생계용 차량 등 **예외 차량**에 대해 더욱 꼼꼼히 살펴보겠습니다

민주주의서울 × Parti

▣ 기관 제안 홍보

기관 제안의 토론을 시작하면 온오프라인 홍보를 통해 의제에 관심있는 시민들이 최대한 많이 참여 할 수 있게 하고, 시민들의 토론이 의미있는 과정이 될 수 있게 촉진합니다. 자세한 예시는 홍보 단계 가이드를 참고하세요.

- 해당 부서의 홍보
 - 보도자료 배포
 - 유관 단체/기관에 홍보협조 요청
- SNS
 - 카드뉴스: 최소 1회 발행. 공론장 시작 당일에 업로드
 - 페이지 링크: 공론장 시작 후 2주 이내 1회 이상 페이지 링크와 함께 텍스트 업로드 (광고시 링크 게시물 권장)
 - SNS 이벤트(선택) : 1회 진행 (상품 증정 포함)
 - 홈페이지에 공지사항에 이벤트 소식 올리기,
 - 이벤트 참여자 개인정보 수집 및 활용 동의 확인
 - 이벤트 종료 후 개인정보 폐기

- 커뮤니티 (홍보협조 요청)
 - 주제 관련 단체, 커뮤니티(대학, 온라인 커뮤니티, SNS 등), 관련 개인의 이메일 주소, 연락처 조사
 - 홍보 협조 요청 이메일 발송
 - 수신 확인 전화하기
- 추가 보도자료 배포
 - 진행기간 중간에 현재까지의 투표 상황과 제안 중 주요 자료를 정리한 보도자료
 - 미리 준비해서 1000명 참여 시 바로 배포하기
- (선택) 옥외 광고
 - 종류: 기관 건물 내부, 지하철/지하철역 내 인쇄물, 대중교통 영상
 - 광고 심의: 지하철, 버스 등 광고는 기관 광고 게시 심의 기준 고려하여 진행
- (선택) 오프라인 행사 진행했을 경우
 - 행사 후기 콘텐츠 게시

4) 오프라인 공론장 - 열린토론회

오프라인에서도 기관 제안을 토론하는 자리를 열면 도움이 됩니다. 온오프라인을 연계한 기관 제안을 운영해보세요. 단, 오프라인 토론회는 부서 협의 단계에서 진행여부를 결정해서 사전에 준비되어야 합니다. 오프라인 토론회는 아래와 같은 순서로 진행합니다.

- 행사 개요: 일정, 장소, 인원, 예산 정하기
- 진행방식 기획
 - 열린토론회
 - 정책배틀
 - 정책 설명회
 - 그룹 토론 등
- 발제자 섭외
- 홍보 및 참가자 모집
- 토론회 진행
- 토론회 기록을 플랫폼에 게시

[참고] 민주주의 서울 열린토론회 <거주자우선주차장, 같이 쓰면 어떨까요?>



5) 부서 답변 공개

기관 제안 기간 종료 후 운영결과를 정리하여 해당 부서에게 검토 및 답변을 요청합니다. 해당 부서는 약속한 기한(1개월) 내에 답변을 제출합니다.

▣ 토론 보고서 제작 및 부서답변 요청

- 토론 데이터로 토론토론회 제작
 - 투표 수, 시민의견 댓글, 제안, 오프라인 공론장 데이터
 - 빅데이터 분석 도구 등을 활용하여 의제 관련 시민 의견을 분석, 부서 답변과 결과 콘텐츠 제작의 자료로 활용함
 - 토론토론회는 진행결과에 게재

[참고] 시민의견분석 리포트 <걱정 없이 아이를 키울 수 있는 서울, 어떻게 만들까요?>

2. 시민의견 분석

- 전체 시민 의견 텍스트에서 돌봄 지원 정책의 확대, 직장인 및 맞벌이 양육자를 위한 지원 확대, 아이에게 안전한 환경 구축 및 돌봄서비스의 안전성 강화 등이 주요 키워드로 분석됨
- 빈도수 분석에서는 보육시설, 지원, 직장, 안전, 맞벌이, 확대, 학교, 등이 높게 나옴
- 네트워크 분석에서는 전반적인 돌봄지원정책의 확대 필요. 아이와 관련해 안전한 보육시설 및 안전한 놀 곳이 필요, 맞벌이가정, 워킹맘 등을 위한 지원이 필요한 것으로 나타남

※키워드 빈도수 분석 시각화



▣ 부서 답변 작성 요청

- 제작한 보고서와 토론 데이터를 부서에 공문으로 전달하여 검토 및 답변 요청

▣ 부서 답변 공개

- 부서 답변 수급
- 부서 답변 바탕으로 콘텐츠 제작
 - 카드뉴스 원고 작성
 - 카드뉴스 원고를 해당부서에 확인 요청
 - 카드뉴스/이미지 디자인
- 콘텐츠를 진행결과에 업로드

[참고] 민주주의 서울 <서울시가 묻습니다> 결과 콘텐츠

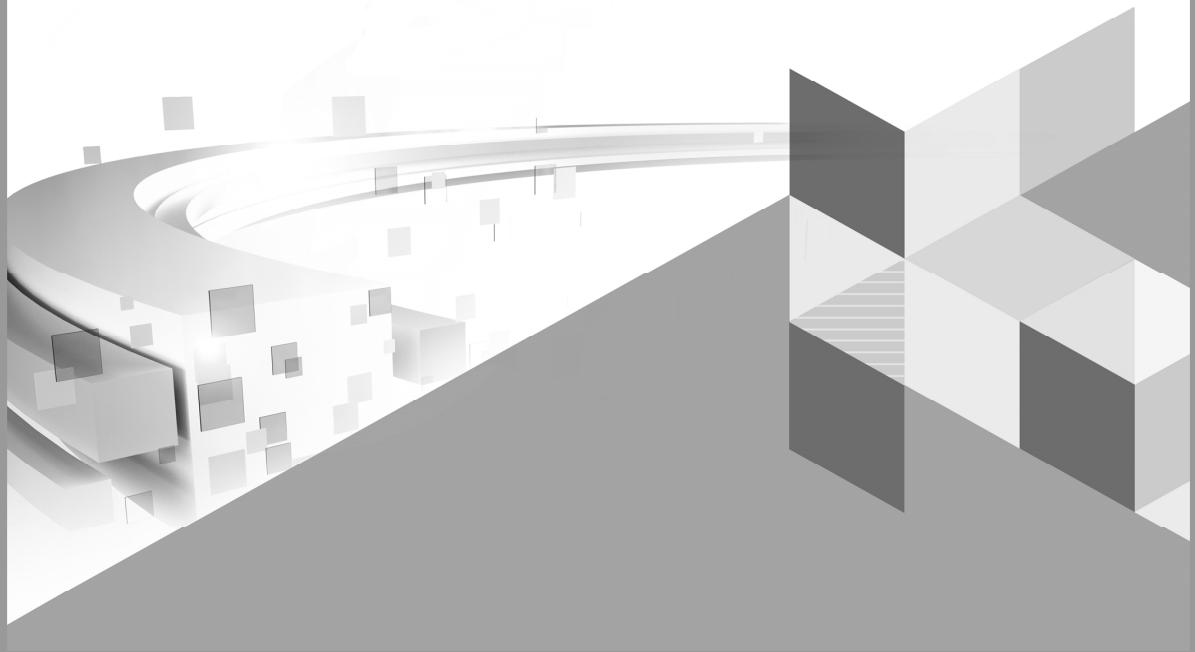


▣ 최종 결과 보고서 작성

- 결과 보고서 작성
- 운영 경과
- 공론 결과
- (정량적, 정성적) 평가

7. 홍보 운영

- 1) 홍보 운영이란?
- 2) 홍보 기획
- 3) 홍보 실행
- 4) 홍보 콘텐츠



7

홍보 운영

1) 홍보 운영이란?

홍보 운영은 기관의 시민 참여 플랫폼에 시민들의 참여를 극대화하고, 타 플랫폼과 차별화된 가치를 드러냄으로써 플랫폼을 브랜딩하는 과정을 모두 포함합니다.

시민들에게 전방위로 다가가기 위해 각 타겟에 맞게 온라인, 오프라인 채널을 활용합니다. 스마트폰 활용도가 높은 타겟층에게 다가가기 위해 디지털 콘텐츠를 제작하고 SNS 중심으로 소통합니다. 디지털 접근도가 비교적 낮은 대상에게는 오프라인 홍보물을 제작하고 배포함으로써 모든 시민들에게 다가갈 수 있도록 합니다.

2) 홍보 기획

▣ 홍보 목표 세우기

- 정량적 목표
- 정성적 목표

▣ 홍보 전략 세우기

- 플랫폼 이용 활성화를 위한 마케팅 전략 수립합니다.
- 유관 기관/조직과 대외 협력하여 온오프라인 채널을 활용한 홍보 및 보도 전략 수립합니다.

(참고)

- 정량적 목표: 1일 방문자 000명, 제안 건수 연간 0000건
- 정성적 목표: 시민들의 모바일 중심 디지털/SNS 참여 극대화, 타 유사 플랫폼과 차별화된 브랜딩 정착
- 마케팅 전략
 - 시민 제안 기반의 스토리텔링 영상 및 바이럴 콘텐츠 제작
 - 민주주의 서울 브랜드 홍보물 기획 및 제작
 - SNS 채널을 활용한 홍보 전략 수립 및 운영
- 대외 협력 전략
 - 서울시 온라인 홍보채널 활용
 - 오프라인 채널, 보도 적극 운영

디자인 가이드 만들기

일관되고 통일성 있는 플랫폼 브랜드를 구축하기 위해, 디자인 가이드를 제작합니다. 홍보 담당자와 실무자, 콘텐츠별 디자이너가 디자인 가이드에 맞춰 콘텐츠를 제작할 수 있도록 안내합니다. 플랫폼 담당자는 홍보 실무자에게 가이드에 근거하여 콘텐츠 피드백을 주면, 보다 원활하게 제작과 수정 작업을 진행 할 수 있습니다.

[참고] 민주주의 서울 디자인 가이드

민주주의 서울 디자인 가이드

폰트

민주주의 서울 디자인 가이드

색상

예시) Black과 DemiLight을 함께 사용한 예시

더 나은 일상
시민과 서울시가 함께
만듭니다

예시) Bold과 Light을 함께 사용한 예시

친성과 반대 의견을
남겨주세요

표준 서체

컨테츠, 웹페이지 등을 작성할 때 사용합니다.
(기존에도 사용되는 본문과 함께 사용되도록 했으나, 이 부분은 사용하지 않습니다.)

BI Color

	#57B9CC C71 M 7 Y 17 K 0 RGB(88,135,204)	(gradient)		#3F83A5 C70 M 6 Y 42 K 0 RGB(62,118,164)
	#F04E42 C0 M 6 Y 95 K 0 RGB(249,65,34)	(gradient)		#F04E42 C0 M 6 Y 95 K 0 RGB(249,65,34)

*경고색

‘경고’ 정도의 의미를 내포한 경우에 주로 사용하도록 합니다.

* DemiLight / Light
인화와 예술과 같은 Black 또는 Bold와 함께 사용될 때 강조의 목적으로 사용할 때 사용할 수 있습니다. 이 외에 단독으로 내용제시나 제목제시에는 사용하지 않습니다.

민주주의 서울 소와치

BI Color을 범용적으로 사용할 수 있도록 정리한 컬러스와치입니다. 일러스트를 만들거나 카드뉴스의 포인트 색상을 정할 때 참고용으로 사용합니다.

* 커리스와치: 색상 견본, 자주 사용되는 색상을 모아둔 팔레트입니다.

강조 서체

본고딕만을 가지고 컨텐츠를 만드는 대체는 거의 없어 나눔스퀘어와 나눔스퀘어아운드는 추가로 사용되어야 했었습니다. 강조 전용으로, 특히 일상스와와 함께 사용되어 카드뉴스 및 베너 등에 컨텐츠를 전달하는데 목록 서열로 사용할 수 있습니다.

서울시가 출판합니다.로고에도 나눔스퀘어가 사용되었습니다.

활용 예

일러스트를 만드 때에 색상을 정하는 용도로 사용할 수 있습니다.

* 나눔스퀘어와 나눔스퀘어아운드를 사용하여 만든 편집도 예시

특히 강조색은 경고의 의미를 포함하고 있는 경우 사용하여 강조 효과를 얻을 수 있습니다.
지난 컨텐츠에서는 ‘반대 의견’을 포함 때 사용되었습니다.

3) 홍보 실행

시민 제안, 시민 토론, 실행 단계와 기관 제안 별 특성에 맞춰 온라인과 오프라인 채널을 선택적으로 활용하여 시민 참여 플랫폼을 홍보합니다.

- 온라인 채널
 - SNS 활용
 - SNS 이벤트
- 오프라인 채널
 - 옥외 광고
 - 기관 내 홍보
 - 행사 및 이벤트

1. 온라인 채널

효과적으로 홍보하기 위하여

- 타겟을 명확히 합니다.
- SNS 운영을 통해 플랫폼에서 다루고 있는 이슈를 확산합니다.

페이스북

- 기관 제안이 진행되는 기간에 유사한 시민 제안이 올라오면 관련 내용을 소개합니다.
- 페이스북의 '이벤트' 기능을 활용하면 오프라인 행사, 이벤트, 토론회가 있을 때 온라인 참가 신청을 받는데 용이합니다. 시민들이 '참석함, 관심있음'을 표시하게 되면, 개인 SNS 타임 라인 상에 노출되기 때문에 이벤트 홍보 효과가 좋습니다.
- 활발하게 플랫폼에서 활동과 사업이 일어나고 있다는 것을 드러내기 위해, 일주일에 2회 이상 업로드 합니다.
- 또한, 꾸준하게 콘텐츠를 업로드함으로써 시민들은 시민 참여 플랫폼에서 운영하는 페이스북을 통해 주요 사회 이슈를 확인할 수 있다고 인식할 수 있습니다.

[참고] 민주주의 서울 공식 페이스북



프로필 커버에 30초 홍보 영상을 띄워, 생동감 있는 플랫폼의 성격을 나타냈습니다.

▣ 인스타그램

- 10대부터 30대를 타겟으로 하는 홍보에 유용한 채널입니다.
- 일러스트 디자인과 시각적으로 흥미를 끄는 사진을 게재합니다. 스낵* 콘텐츠를 정기적으로 발행으로 SNS 상에서 감각적인 브랜딩을 할 수도 있습니다.
- 사진과 동영상을 적절히 배치하여 업로드 하는 것도 좋습니다.
- 일주일에 1.5회 이상 업로드 합니다.
- 인스타그램을 페이스북과 '비즈니스 계정'으로 연동하여 유료 광고를 집행하면, 두 채널에서 모두 홍보 효과를 볼 수 있습니다.

* 스낵 컬처: 언제 어디서나 간편히 즐길 수 있는 snack처럼, 이동시간 등 짧은 시간에도 쉽게 즐길 수 있는 새로운 형식의 문화 트렌드를 일컬음

[참고] 민주주의 서울 공식 인스타그램



▣ 이메일

- 콘텐츠가 다루고 있는 이슈와 관련된 단체나 인물에게 홍보할 수 있도록 합니다.
- 특히, (SNS 운영과 더불어) 시민 참여 의제 홍보에 이메일 발송을 활용하여 홍보하면 좋습니다.
- [참고] 시민 제안 워크숍 ‘육아편’이 끝나고 나서 참여자와 참석하지 못한 신청자들에게 보낸 이메일 워크숍에서 나온 제안들을 간추려 보내어 온라인 상에서 다시 한번 토의와 참여가 일어날 수 있도록 했습니다.

[참고] 시민제안 워크숍 참여독려 이메일



▣ SNS 이벤트

- 토론에 많은 사람이 참여할 수 있도록 하는 것이 목적입니다.
- 주제와 관련된 상품을 선택하거나 커피 등 대중적인 상품 중 선택합니다.
- 토론에 확실히 참여하도록 하는게 목적이라면 참여를 인증하는 방식으로 이벤트 참여를 유도하고, 최대한 많은 사람들에게 노출되는 것이 중요하다면 공유, 태그하는 방식으로 이벤트 참여를 유도합니다.

[참고] 민주주의 서울 페이스북 이벤트 <민주주의 서울을 찾아라>



시민들의 참여를 통해 광고 효과를 높이기 위해 광고를 찾아 사진을 촬영해 페이스북 메시지로 보내주시는 시민들께 1만원 상당의 커피 쿠폰을 증정하는 이벤트를 진행하였습니다.

[참고] 서울시 관련 온라인 채널 리스트

유관 기관/조직과 대외 협력하여 해당 온라인 채널을 활용한 홍보도 적극적으로 진행합니다.

서울시 채널

- 서울특별시 홈페이지: <http://www.seoul.go.kr/main/index.html>
 - 페이스북: <https://www.facebook.com/seoul.kr>
 - 트위터: <https://twitter.com/seoulmania>
 - 인스타그램: https://www.instagram.com/seoul_official/
- 서울시민청(서울시청) 홈페이지: <http://seoulcitizenshall.kr>
- 서울시민청(삼각산) 홈페이지: <http://sg.seoulcitizenshall.kr>
 - 인스타그램: <https://www.instagram.com/sgsimin/>
- 내 손 안에 서울 홈페이지: <http://mediahub.seoul.go.kr/>
 - 페이스북: <https://www.facebook.com/mediahub.seoul/>
 - 서울시 공식 SNS 채널과 연동: 트위터, 블로그, 라이브 서울, 인스타그램, 미디어메이트
- 응답소 홈페이지: <http://eungdapso.seoul.go.kr/>
- 다산콜재단 홈페이지: <https://www.120dasan.or.kr/dsnc/main/main.do>
- 박원순 서울특별시 시장
 - 페이스북: <https://www.facebook.com/hope2gether/>
 - 트위터 <https://twitter.com/wonsoonpark>
 - 소셜 시장실: <http://mayor.seoul.go.kr/app/index.do>
- 서울을 가지세요 페이스북: <https://www.facebook.com/haveseoul/>

2. 오프라인 채널

▣ 효과적인 홍보를 위해

- 예산과 정해진 자원을 바탕으로 활용 가능한 오프라인 채널을 선택합니다.
- 온라인 채널에 접근도가 낮은 대상들에게도 달을 수 있도록 합니다.

▣ 옥외 광고

- 시민들이 자주 이용하는 장소나 대중교통을 활용하여 시민 참여 플랫폼을 홍보합니다. 플랫폼이 열리기 전에 전에 플랫폼 기획 단계에서 옥외 광고를 동시에 고려하는 것도 좋습니다.

[참고] 민주주의 서울 지하철, 버스, 전광판 광고

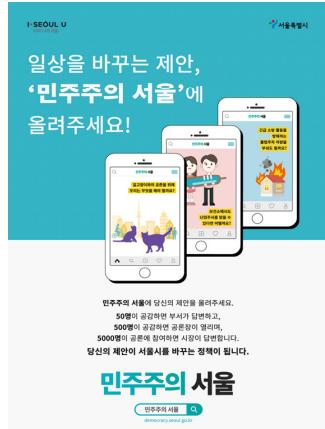


2019년에는 지하철 2호선 시청역, 을지로입구역 스크린도어 광고와 2, 4호선 내, 서울시내 버스정류장 및 버스 외부 광고 및 서울시내 전광판에도 민주주의 서울의 키네틱 영상을 송출했습니다. 위부터 2019년 지하철 및 버스에 게시된 액자형/모서리형 광고, 홍보영상이 송출되고 있는 전광판, 홍보물이 노출되고 있는 버스정류장

▣ 기관 내 홍보

- 시민들의 제안을 얻는 것 뿐만 아니라 기관 내 플랫폼홍보를 하는 것도 중요합니다. 기관 내 부서에서 기관 제안을 통해 정책 집행 전에 시민들의 의견을 수합할 수 있도록 촉진합니다.

[참고] 서울시 동 주민센터 배포용 포스터



서울시 각 동 주민센터에 배포, 부착하기 위해 제작한 A3 사이즈의 포스터입니다. 참여를 독려하는 문구와 함께 민주주의 서울의 기본 프로세스가 안내되어 있습니다.

[참고] 서울시 내부용 <서울시가 묻습니다> 가이드



서울시 전체 부서를 대상으로 '서울시가 묻습니다'를 홍보하기 위하여 제작한 브로셔입니다. '민주주의 서울'과 '서울시가 묻습니다' 간단한 설명과 츠지, 진행에 소요되는 기간과 수행해야하는 업무, 담당자 연락처와 SNS 등이 기재되어 있습니다.

▣ 행사 및 이벤트

- 시민 참여 플랫폼에서 주로 논의되고 있는 주제와 관련된 행사와 이벤트에 참여하여 홍보물을 배포하고 대면으로 시민들에게 플랫폼을 설명하는 시간을 갖습니다.

[참고] 민주주의 서울 엽서 형태의 홍보물 제작 및 배포



4) 홍보 콘텐츠

시민의 관심을 불러일으키고, 시민에게 시민 참여 플랫폼을 소개하거나, 시민 참여 플랫폼과 관련된 여러 홍보 콘텐츠를 제작하여 시민 참여 플랫폼에 더 많은 시민들이 유입될 수 있도록 하는 콘텐츠를 만듭니다.

유형은 아래와 같습니다

- 카드뉴스
- 홍보 티저 영상
- 플랫폼 이용 가이드 영상
- 바이럴 홍보 영상
- 오프라인 워크숍 스케치 영상

▣ 카드뉴스

- SNS상에 업로드되는 콘텐츠 특성상 카드뉴스 내 텍스트는 간단하고 짧게 작성합니다.
- 텍스트 이해를 돋는 이미지나 일러스트를 함께 첨부합니다.
- 흐름을 파악하기 용이하도록 첫장부터 마지막장까지 이야기를 풀어나가듯이 이어지는 것이 좋습니다.
- 카드뉴스는 10장 내외로 만드는 것이 가장 홍보 효과가 좋습니다.

[참고] 민주주의 서울 페이스북 카드뉴스 게시글



▣ 홍보 키네틱 영상

- 플랫폼 내에서 노출하거나, 런칭 행사나 기타 서울시 행사나 제안 발굴 워크숍에서 반복적으로 활용합니다. 기관 내 주요 홍보 매체에도 노출 요청합니다.

[참고] 민주주의 서울 홍보 키네틱 영상



▣ 플랫폼 이용 가이드 영상

- 시민 제안, 토론, 실행 단계에 대한 설명, 기관 제안에 대한 설명했습니다. 플랫폼에서 다룬 이슈를 사례 삼아 영상의 소스로 활용하는 것도 좋습니다.

[참고] 민주주의 서울 이용 가이드 영상



▣ 바이럴 홍보 영상

- 시민이 제안하고 서울시가 실행한 사례를 발굴함으로써 민주주의 플랫폼의 효용성을 시민들에게 알립니다. 실제로 제안 후 실행 계획이 수립된 사례를 바이럴 영상으로 제작합니다.

[참고] 민주주의 서울 <어린이 보호구역> 에피소드 영상



여러 사례 중에서도 어린이와 관련된 사안이면서 시민들의 실생활에 가깝게 와닿는 사례를 다룸으로써 민주주의 플랫폼이 다루려는 주제가 1. 시민들의 일상적인 삶과 2. 스스로 목소리를 내지 못하는 약자들의 삶에 필요한 제안을 섬세하게 다가서려는 것임을 드러낼 수 있게 기획했습니다.

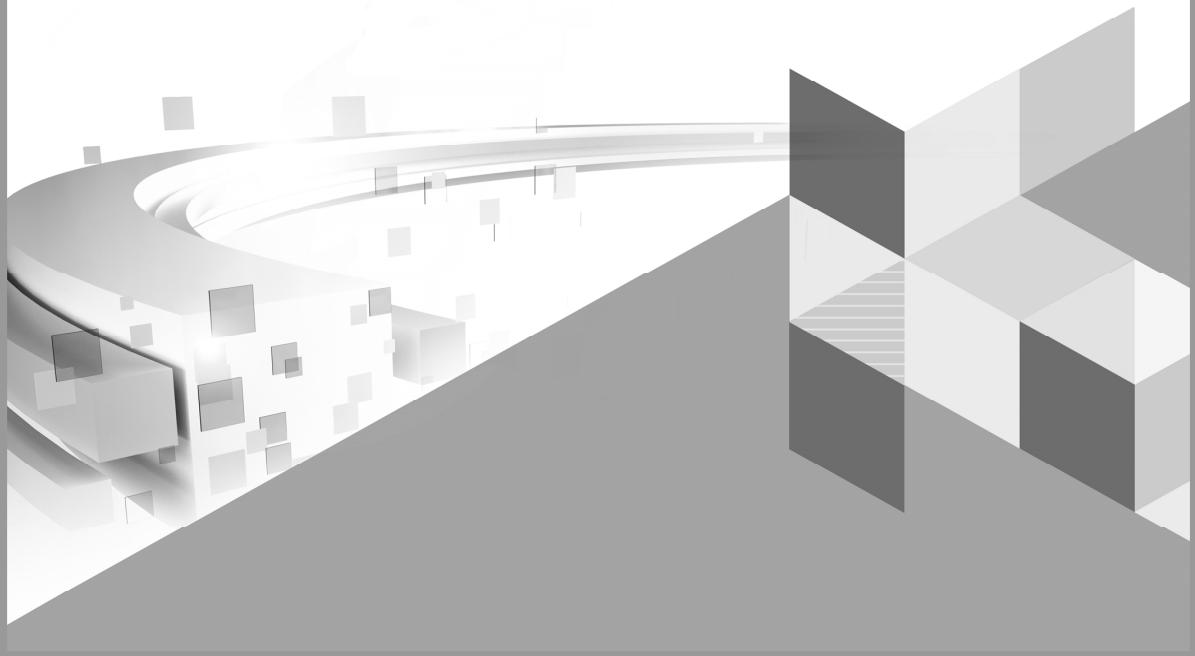
▣ 오프라인 워크숍 스케치 영상

- 워크숍의 전체적인 흐름을 파악할 수 있도록 만듭니다.
- 해당 워크숍을 통해 발굴된 제안들을 소개하고 어떤 시민제안이 플랫폼에 올려지는지는 보여 줍니다.
- 워크숍에서 어떤 이야기가 나왔는지 간단하게 알 수 있도록 미니토크, 소감발표 등의 음성이 들어가면 좋습니다.
- 다음 워크숍에 대한 호기심을 자극하거나 시민 참여 플랫폼에 참여할 수 있도록 유도합니다.

[참고] 민주주의 서울 워크숍 <시민제안가들 : 중도입국 청소년 편> 스케치 영상



8. 데모스X 의 로드맵



8 데모스X 의 로드맵

현재부터 미래까지 각 단계의 목표를 세워놓고, 시민참여플랫폼의 운영 체계를 단계적으로 고도화해 나가는 것이 좋습니다.

더 나은 민주주의를 위한 시민 참여 플랫폼은 시민과 기관 사이의 대화만이 아니라 시민과 시민, 시민과 기관 사이의 토론이 일어나도록 디자인합니다. 시민 참여 플랫폼이 단순한 ‘민원과 상담’에 그치지 않도록 경계합니다.

성공 사례를 모방하거나 이론을 그대로 적용하기보다는 각 기관의 상황과, 각 기관이 운영하는 시민 참여 플랫폼의 단계에 맞게 기획하고 운영합니다. 특히 시민들의 참여 수준과 운영팀의 권한, 기관의 역량, 기관 전체의 비전을 고려하여 목표를 세워야 시민들이 효능감을 느낄 플랫폼을 만들 수 있습니다.

[참고] 민주주의 서울 발전 전략

민주주의 서울 발전 전략 - '민주주의 특별시 서울'의 기반으로서 O2O¹⁾ 민주주의 플랫폼



(끝)



시민 참여 플랫폼 데모스X 운영가이드

-
- 발행인 : 서울특별시 서울민주주의위원회
 - 편집인 : 서울민주주의담당관 조미숙
 - 발행처 : 서울특별시 서울민주주의위원회
 - 발행일 : 2019년 12월
 - 제작부서 : 서울민주주의담당관
-

Citizen Participation Platform

Demos X

Operation Guide



민주주의 서울 × Parti

The open-source “Citizen Participation Platform **Demos X**” was created by the Seoul Metropolitan Government and **Parti Demos** based on the planning and operational experience of **Democracy Seoul**. The project received support from the 2018 Ministry of the Interior and Safety Citizen Experience Digital Social Innovation Revitalization Project.

The Demos X Operation Guide is based on actual experiences of Democracy Seoul under joint operation between Seoul and Parti Demos, and the guide is comprised of detailed and practical solutions.

Inquiries : contact@demosx.org

Support :  행정안전부

Production :  서울특별시 **Parti** 

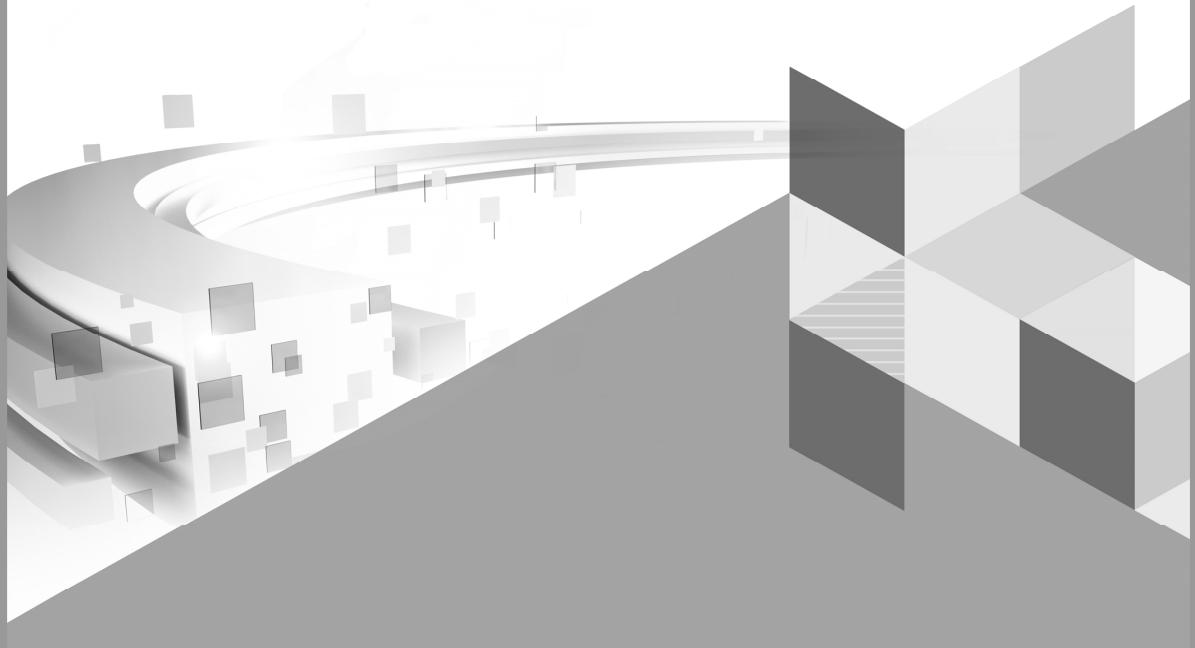
Contents

1. Introduction	1
1) What is a citizen participation platform?	3
2) Goals and functions of a citizen participation platform	4
3) Rules of operation	5
4) About this guide	6
2. Forming Operational Plans	9
1) Setting goals	11
2) Forming policies and processes	11
3) Choosing a standard for each step	12
4) Forming a detailed action plan	15
3. Citizen Suggestion Step	17
1) What is a citizen suggestion?	19
2) Citizen suggestion workshop	19
3) Visiting Citizens for Suggestions	22
4) Suggestion categorization and management	23
4. Citizen Discussion Step	27
1) What is a citizen discussion?	29
2) Citizen discussion preparations	29
3) Online public forum	31
4) Offline public forum – open debate	34
5) Public forum by experimental format – citizen suggestion trial center	34
6) Department response	36

5. Implementation	37
1) What is an implementation plan?	39
6. Institution Suggestion	41
1) What is an institution suggestion?	43
2) Preparations for an institution suggestion	44
3) Online public forum	46
4) Offline public forum – open forum	50
5) Announcement of department replies	51
7. Publicity Management	55
1) What is publicity management?	57
2) Publicity planning	57
3) Publicity implementation	59
4) Publicity Content	66
8. Demos X Roadmap	69

1. Introduction

- 1) What is a citizen participation platform?
- 2) Goals and functions of a citizen participation platform
- 3) Rules of operation
- 4) About this guide



1 Introduction

1) What is a citizen participation platform?

Welcome to the world of the citizen participation platform. A citizen participation platform is a created space through which citizens can participate in the decision-making processes of national, autonomous, and administrative institutions. A citizen participation platform provides a greater function than simply allowing citizens to bring up issues and complaints about institutions to respond to. Instead, it acts as a center of communication that is inclusive of suggestions for the improvement of civil affairs, local areas and communities, providing support and space for discussions among citizens, earnest collection of citizens' opinions by institutions, and the announcement of outcomes following reflection.

□ Why introduce the citizen participation platform?

There has recently been a growing number of citizen participation platforms. So why is it crucial to introduce a citizen participation platform to institutions?

- There is a growing number of citizens actively taking part in local, social, and institutional issues.
- There is a growing number of institutions attempting original solutions with citizens.
- There are more opportunities for centers of communication with citizens through digital technology.
- There is heightened interest and anticipation from citizens regarding democratic operations of institutions.

2) Goals and functions of a citizen participation platform

Unlike websites that aim to provide information and communication, there is a need for clear, explicit objectives in the operation of a citizen participation platform, as well as the identification of a key goal and concise functions according to institutional or local circumstances.

The specific goals can change depending on a number of factors, including the nature of the topic hosted by the platform, the impartiality of the process, the representativeness and scale of the composition of the participants, and the status of having secured a foundation of trust for enabling the realization of voting and policies. These factors must be taken into consideration in selecting step-by-step goals and developing the platform.

The open-source “Citizen Participation Platform Demos X” 1.1 (hereinafter “Demos X”) proposes **three key goals** for the citizen participation platform.

- Anyone can make a suggestion.
- Anyone can easily participate at any time.
- Anyone can experience the benefits of participation.

Demos X proposes 3 functions.

- Suggestion
- Discussion
- Implementation

Demos X 1.1 prioritizes the goal of enabling all citizens to easily and freely make suggestions with the goal of organizing a process of publication and participation in discussions. Votes and implementation in a selection of policies, budgets, and regulations may be reinforced by the formation of a social agreement and developments in technology regarding the goals, functions, and nature of the citizen participation platform and increased citizen participation.

3) Rules of operation

What rules must be observed when operating a citizen participation platform? Demos X found the sign in the following rules.

1. Participation must be as easy as possible, and operations must be detailed and meticulous.
 2. In addition to suggestions and responses, discussions among citizens must be encouraged.
 3. Rather than attempting to enforce a complete process from the start, operations must proceed in agreement with circumstances and phase.
 4. Participation must be promoted with content that is engaging and widely distributed to all targeted citizens.
 5. Conditions for meeting citizens, both online and offline must be utilized to the fullest.
- 1. Citizen participation must be as easy as possible, and operation by the operating group must be detailed and meticulous.**

“How can busy citizens participate?”

There is no definite answer. However, there must be a service window for easy and convenient participation by extremely busy citizens along with detailed and meticulous operations through suggestions made by citizens. There is a need for an operational unit with “detailed operation” of the progressive process in determining “easy participation” in all steps from a selection of title, description, image, and publicity along with following procedures.

- 2. In addition to suggestions and responses, discussions among citizens must be encouraged.**

A citizen participation platform for better democracy must not only include dialogue between citizens and institutions but must also be designed for discussions amongst citizens and between citizens and institutions.

3. Goals must be set according to circumstances, and processes must be publicized in steps.

Rather than imitating successful cases or directly applying theories, operations must be inclusive of projects appropriate to each step of a citizen participation platform managed by each institution. The levels of citizen participation, the authority of operating teams, capacity of institutions, and vision for entire institutions must be taken into consideration when setting goals in order to create a platform through which citizens can experience a sense of efficacy. Goals must be set for each step, from the present to the future, and publicized in steps.

4. Participation must be promoted using easy to understand content that anyone can understand.

Complicated terminology used within institutions may be difficult for citizens to understand. Therefore, rather than posting an institution's business plan or research report, edit and offer content that citizens can easily comprehend.

5. Both online and offline channels are essential.

Many tend to believe that a citizen participation platform is an “online platform”. However, both online and offline channels must be equally taken into consideration during operations in the whole process of citizen suggestions, discussions, and implementation. Appropriate use of online and offline advantages in each step should result in better application of new technology by citizens, along with in-depth citizen participation.

4) About this guide

“How should a citizen participation platform be operated?”

In a citizen participation platform project, “platform operation” is as pivotal as “platform development”. Participating citizens must experience efficacy in democratic communication.

The Demos X guide contains rules, methods, and checklists for the actual operations of a citizen participation platform. Experiences, practical case studies, and the methods of “Democracy Seoul”, which was jointly operated with the Seoul Metropolitan Government, and Parti Demos were introduced. This guide is expected to evolve as we continue to learn from new operational cases of the platform.

Target users

- Individuals wishing to introduce a participatory platform for citizens and other interested parties
- Individuals who have already created a platform and are in need of operational know-how
- Operating teams that must manage a citizen participation platform in cooperation with institutions

Composition

- Definition of steps
- Goals by steps
- Checklist for implementation
- Actual cases

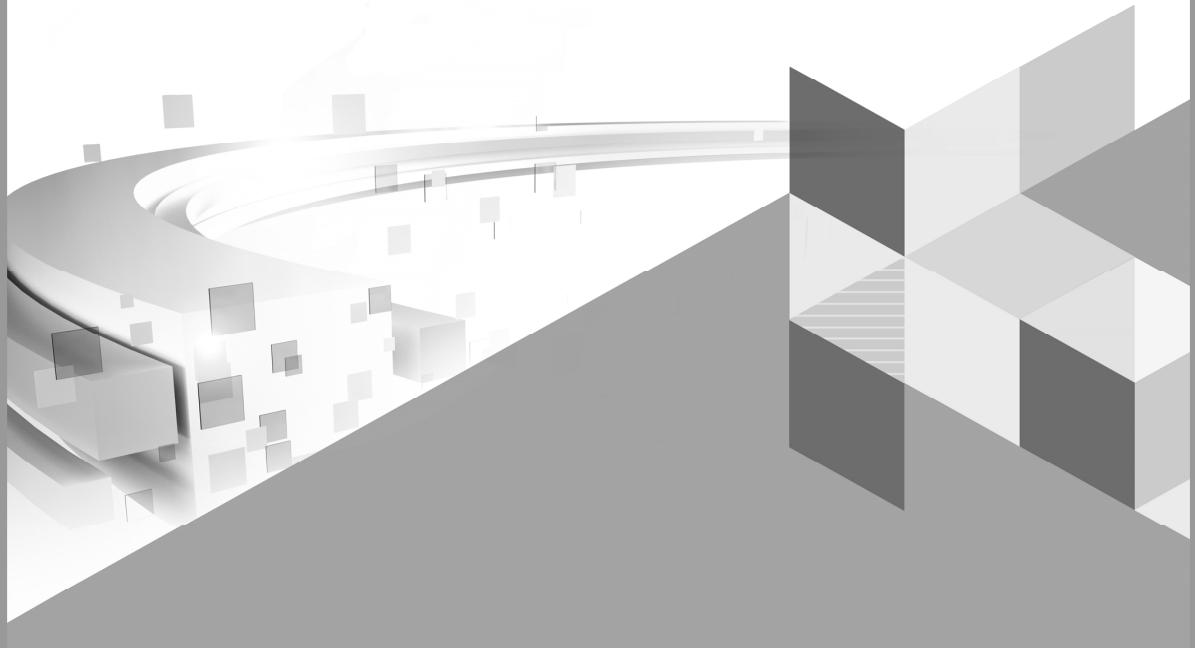
What is Democracy Seoul?

Democracy Seoul, “the public sphere of Seoul”, is a citizen participation platform through which citizens and the Seoul City government share opinions on policies and join together to put them into effect.

- Link to Democracy Seoul: <https://democracy.seoul.go.kr>
- Introductory video of Democracy Seoul: <https://youtu.be/gdWUTb61uWI>

2. Forming Operational Plans

- 1) Setting goals
- 2) Forming policies and processes
- 3) Choosing a standard for each step
- 4) Forming a detailed action plan



2

Forming Operational Plans

1) Setting goals

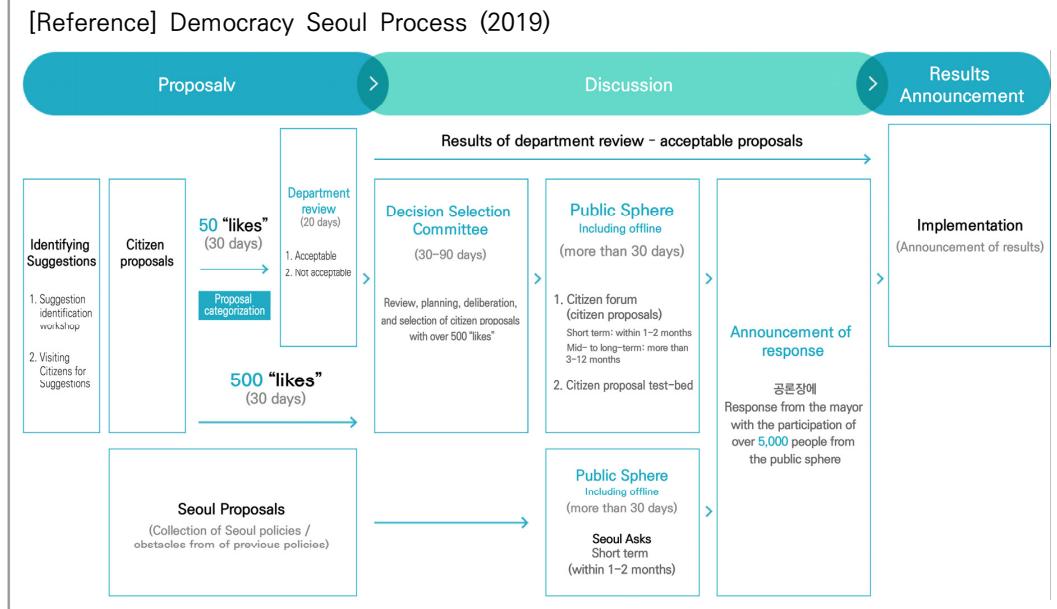
 Set goals for the citizen participation platform.

- Strategic goals: (example) number of suggestions, number of discussions, number of policy implementations, etc.
- Qualitative goals: (example) How will citizens and interested parties perceive the platform?
- Long-term goals: (example) What are steps 2 and 3 following achievement of step 1?

2) Forming policies and processes

This is a diagram of the entire process from the collection of suggestions by both citizens and institutions to discussion, decision-making, and implementation. It shows the entire operational overview.

[Reference] Democracy Seoul Process (2019)



3) Choosing a standard for each step

This is the establishment of a standard necessary in the step of transitioning from the suggestion step to the discussion and implementation steps. For example, try choosing the numbers that go in the blanks.

- If there is a minimum of () “likes” for a suggestion within () days, the department responds within () days. If there is a minimum of () “likes” for a suggestion within () days, the suggestion becomes nominated as a topic for discussion.
- A discussion will run for () days, and the results will be delivered to the department within () days following the conclusion of the discussion. The department that receives the results will respond within () days, and the contents of the results including the response will be announced within () days.
- If there is a minimum of () “participants” for the discussion, the representative (for example) of the institution will respond within () days.

There is no correct answer for the numbers that are to be the standard. They should be determined according to the circumstances of the institution.

- If the standard is too high, → there will be a low number of suggestions that are passed, → this will result in a lack of motivation for participation.
- If the standard is too low, → there will be a high number of suggestions that are passed, → this will result in demand for more operational resources.

[Reference] Cases of strategic goals from domestic and overseas citizen participation platforms

Discussions, proposed motions, publications, responses from institutions, and decision-making for policies and legislation that take place on the platform must be appropriately applied based on the number of participations and operational methods in accordance with each function and goal. Such operational rules must be determined and regulated thorough discussion under citizens' participatory experiences and local or institutional circumstances.



[From left: Cheong Wa Dae National Petition; "Join", Taiwan's citizen participation platform for public policies]

- The Cheong Wa Dae “National Petition” was launched in August 2017 with no response standard. In September of the same year, it was decided that petitions that receive over 200,000 “likes” within thirty days would receive an official reply from a governmental official within thirty days. The “National Petition Season 2” was launched in March 2019 as a means of lessening the exposure of repetitive, slanderous, abusive, and inappropriate petitions, and a new standard stating that only petitions with over 100 prior “likes” would be made public on the National Petition Board.
- Taiwan’s participation platform for public policies, “Join (<https://join.gov.tw/>)”, was designed for a suggestion to receive a reply from an official of an institution only when it receives over 5,000 “likes” within sixty days. The relevant institution that gets a suggestion with more than 5,000 “likes” must publicly post a reply on the platform within two months. From September 2015 when the platform was first launched to November 2019, the platform received 183 suggestions that had over 5,000 “likes”.
- 스페인의 ‘디사이드 마드리드’(<https://decide.madrid.es/>)는 토론, 제안, 투표, 참여예산 기능을 제공합니다. 시민투표는 시의회가 제출한 의제, 시민 제안 중 마드리드시 유권자 1%의 지지를 얻은 의제를 대상으로 열립니다 (2015년 8월 플랫폼 개설 당시 2%의 지지를 기준으로 삼았으나, 2016년 중반 1%로 조정했습니다). 시민제안에 대한 투표는 1%의 지지 확보 이후 3개월 동안 개최되는데, 유권자들은 일주일동안 시민 제안을 찬성할지 거부할지 결정할 수 있습니다. 투표는 온라인과 오프라인 사무소에서 참여할 수 있으며, 과반의 동의(찬성)을 얻으면 시의회가 제안의 실현 가능성, 필요 예산 등을 검토하고 제안 이행을 위한 조치를 취합니다. 2017년 2월 시민 제안에 대한 첫 번째 투표가 개최되어 2개의 제안이 승인됐습니다.

- Spain's "Decide Madrid (<https://decide.madrid.es/>)" offers functions for discussions, suggestions, voting, and participatory budgeting. Citizen voting only takes place for topics that receive the top 1% of support from eligible voters in Madrid among topics submitted by the city council and suggestions made by citizens. (2% support was set as the standard at the launch of the platform in August 2015, but was revised to 1% in mid-2016.) Voting for citizen suggestions is held for three months after securing the 1% support, and eligible voters have the right to decide whether to vote in favor or against the citizen suggestion during a period of one week. Voting takes place both online and at an offline office, and approval by the majority (favorable votes) leads to the possibility for the actualization of the suggestion by the city council, examination of the required budget, and measures for the implementation of the suggestion. The first vote for a citizen suggestion took place in February 2017, and two proposals were approved.
- 핀란드의 '[오픈 미니스트리](http://openministry.info)'(<http://openministry.info>)는 시민발의 제도를 위한 입법 플랫폼입니다. 핀란드는 2012년 시민이 직접 입법, 발의할 수 있도록 헌법을 개정했습니다. 시민이 제안한 법안이 6개월 안에 5만명(인구의 1.2~1.7%)의 서명을 받으면 국회 안건으로 회부됩니다. 오픈미니스트리는 전자 서명을 통해 시민 발의가 보다 쉽게 이루어질 수 있도록 만들었습니다.
- Finland's "Open Ministry (<http://openministry.info>)" is a legislation platform for a citizen motion system. Finland amended its constitution in 2012 for citizens to make direct legislation and motions. If a bill proposed by a citizen receives more than 50,000 signatures (1.2-1.7% of the population) within six months, the proposal is submitted under parliamentary agenda. The Open Ministry allows for citizen motions to be made more easily through electronic signatures.

[Reference] Standard of Democracy Seoul (2019)

- A department replies when there are "likes" from more than [50 individuals] for a suggestion.
- A suggestion becomes a candidate for discussion when it has "likes" from more than [500 individuals] for a proposal.
- The mayor of Seoul replies when the number of "participation" is more than [5,000 individuals] for a discussion.

4) Forming a detailed action plan

This is the organization of a comprehensive operational process for roles to be taken up in each step of the project—suggestion, discussion, and implementation.

- Project name
- Goal
- Target
- Number of operations
- Yearly schedule
- Main content
- Operation method
- Operational procedure (checklist)
- Roles of operating teams

Division of roles among officials and operating teams

If an official and an operating team jointly operate a citizen participation platform, duties can be divided as follows.

Coordinating Official

- A coordinating official oversees the citizen participation platform project and is in charge of communication with other departments and administrative business.

Operating team

- The Operations Project Manager (PM) oversees the operation of platform planning. This is a partner who designs and implements project goals and strategies with the coordinating official.
- The operations Project Leader (PL) leads the project while in communication with each staff member. This person regulates duties through discussions with the coordinating official and the operations PM.
- Citizen suggestion step: This step is the implementation of projects to promote citizen suggestion workshops, citizen campaigns, and citizen suggestions.

- Institution suggestion step: This step requires collaboration among departments within the institution for the creation of content, operation of discussions, and summarization of results.
- Citizen discussion step: This step deduces a topic for discussion from a citizen suggestion and plans and operates a public forum.
- Website step: This step plans and operates technical areas concerning the website.
- Publicity step: This step coordinates overseas publicity as a means of heightening platform awareness.

3. Citizen Suggestion Step

- 1) What is a citizen suggestion?
- 2) Citizen suggestion workshop
- 3) Visiting Citizens for Suggestions
- 4) Suggestion categorization and management



3 Citizen Suggestion Step

1) What is a citizen suggestion?

Citizens voice issues experienced in everyday life or present problems encountered in the form of citizen suggestions. Citizens can also read and agree with suggestions from other citizens or participate in discussions by leaving opinions on other citizens' suggestions.

Process

- Identifying suggestions
 - Citizen suggestion workshop
 - Visiting Citizens for Suggestions
- Suggestion categorization and management
- Department response

2) Citizen suggestion workshop

The citizen suggestion workshop involves more participation from citizens and is planned and operated by the operating team so that the voices of minorities who are unfamiliar with the platform can also express themselves through the platform. The workshop allows for easy access to the platform by both citizens who are familiar with the citizen participation platform and citizens who cannot easily access the platform.

Goals of the workshop

- Discover various solutions (suggestions) to social issues from the point of view of citizens
- Create opportunities for platform participation by citizens with little online access
- Allow for direct remarks from officials confronting issues or citizens with little opportunity to voice their opinions

- Allow participating citizens to experience the efficacy of the citizen participation platform from the suggestion step to receiving a response from the relevant department.

Workshop planning

Design a creative program suitable to the workshop theme or its participants. Democracy Seoul designed a workshop that invites participating citizens as “suggesters” under the concept of “**Seoul Suggesters**” in addition to connecting and collaborating with citizens as “cooperators” for workshop planning and advancement.

Roles of the workshop hosting team and participants

- Suggester: citizen participant who takes part in discussions and suggestions
- Cooperator: a host who proceeds with theme introduction and conversation
- Staff: a Democracy Seoul agents who helps provide platform guidance, prepare events and operations, host, and start conversations
- Presenter: presents cases on the theme

Recruitment of cooperators

1. Citizens interested in the workshop theme or who are directly involved
2. Individuals who agree with the objectives of the citizen participation platform and workshop
3. Individuals who can lead discussions and motivate suggestions at the workshop

Preliminary workshop for cooperators

1. Goals
 - a. A citizen cooperator must understand what the citizen participation platform is.
 - b. First, identify the topic for citizen discussion through discussion topics among citizen cooperators.
 - c. Prepare a theme table based on the identified topics for discussion among participating citizens.
2. Order of proceedings
 - a. Introduction of objectives of the citizen participation platform and the citizen suggestion workshop

- b. Sharing of topics among citizen cooperators
- c. Selection of a theme table topic and the person(s) to lead
- d. Drawing up and sharing of a one-page website for theme table proceedings

[Reference] Card news introducing citizen cooperators and the theme table of the Democracy Seoul citizen suggestion workshop



Workshop order of proceedings

(Order is subject to change depending on workshop circumstances.)

1. Introduction of the citizen participation platform and citizen suggestion workshop
2. Platform signup guide
3. Presentation of cases by 1-2 individuals
4. Open suggestion discussion at 5-6 theme tables
5. Comprised of a coordinating cooperator, an operating staff member, and 3-6 suggesters per table for each theme
6. Upload citizen suggestions on the citizen participation platform
7. Respond and comment on each other's suggestions after uploading on the citizen participation platform
8. Present the main suggestions for each table
9. Share thoughts and conclude

3) Visiting Citizens for Suggestions

“Visiting Citizens for Suggestions” is an event where citizens’ voices are heard at venues frequented by citizens. This program is significant in that it introduces the citizen participation platform and forms opportunities for citizens to personally experience the platform in their daily lives.

▣ Method of proceedings

- Venue selection
- Event planning
- Advance publicity
- Event operations
- Distribution of results content

▣ Venue selection

It is most suitable to host the citizens’ suggestions at a place which can support 100–300 participants. Consider local plazas, parks, and other landmarks.

▣ Event planning and advance publicity

Plan the event in accordance with the venue environment. Intuitively assess citizens who are unaware of the citizen participation platform or the event. Event ideas that will hold the interest of citizens are essential. Publicize the event beforehand and gather suggesters so that citizens with opinions can visit the event.

[Reference] Democracy Seoul Visiting Citizens for Suggestions <Surprise Citizen Press Conference>



In 2017, Democracy Seoul held the “Surprise Press Conference” event in the courtyard of the Gwanghwamun Sejong Center for the Performing Arts. A platform was installed in the middle of the street, and a press conference was held each time a citizen stood on the platform as part of the concept of listening and recording citizen suggestions by journalists like a celebrity interview. The sudden, noisy event caught the attention of passersby, and the event was recognized as Seoul’s effort to constructively listen to the voices of citizens.

4) Suggestion categorization and management

Categorize suggestions according to the standards established by the institution and designate a coordinating department.

Selecting a coordinating department

Categorize according to suggestion topics and designate a coordinating department.

[Reference] Administrator's "suggestion management" screen

DEMOCRACY		알림판				
시민제안		회원 15	전체 댓글 37	전체 댓글 공감 37		
제안 관리		제안 14	제안 댓글 17	제안 공감 9		
토론 관리		토론 13	토론 댓글 16			
실행 관리		실행 3				
기관제안		기관제안 7	기관제안 댓글 4			
기관제안 관리						
회원						
회원 관리						
담당자 관리						
제시판						
제시판 관리						
카테고리						
카테고리 관리						
평가						
제시판 품평						
댓글 품평						

Copyright © 2018-2019 Slowalk Team-D. All rights reserved. Version 2.4.0

Managing suggestions and other citizen opinions

Manage suggestions and other citizen opinions in accordance with the "[**Regulations on Citizen Suggestions**](#)" in the case of a platform of an administrative institution.

* [Regulations on Citizen Suggestions](#)

Article 2 (Definition) The definitions of the terms used in this ordinance are as follows. (Revised July 7, 2017)

1. A "Citizen Suggestion" is a creative opinion or idea submitted to the head of the central administrative agency or the head or superintendent of a local autonomous group (hereinafter "head of administrative institution") by citizens with the purpose of improving governmental policies or administrative systems and operations, and does not apply to any of the following items.
 - A. Items pertaining to patent rights, utility model rights, and design rights acquired by other individuals, or pertaining to copyrights, or with established compensation in accordance with the "Regulations on the Disposition, Administration, and Compensation of Inventions Related to the Duties of a Government Official"
 - B. Any suggestions or content identical to those previously selected by the institution for receipt
 - C. Items already being implemented by the institution for receipt or those similar in basic design
 - D. Items determined difficult to apply in terms of generally common ideas
 - E. Items that simply call for attention, express personal feelings, and criticize, or merely express dissatisfaction
 - F. Items pertaining to the for-profit business or publicity of specific individuals, groups, or institutions
 - G. Items that are not related to the affairs of the nation or local autonomous groups

Suggestion monitoring

Monitor citizen suggestions and manage unusual matters and issues.

- Requests for examination and response for suggestions with more than 50 "likes" are made to the department in charge.
- Suggestions or comments that violate regulations or laws are changed to private status.
- Repeated suggestions or suggestions with a considerable number of "likes" in a short time are examined closely.
- Identify topics where discussion is possible in the Public Agenda Selection Committee.
 - Identify important suggestions through consideration of suggestions with less than 50 cases of content but with public interest and the possibility for realization. (Applicable suggestions will be used for platform publicity or identification of additional topics.)

[Reference] Democracy Seoul monitoring of key citizen suggestions

▷ 모니터링 - 일일 주요시민제안 모니터링

@출렁님이 위키 내용을 고쳤습니다. 2019.08.20



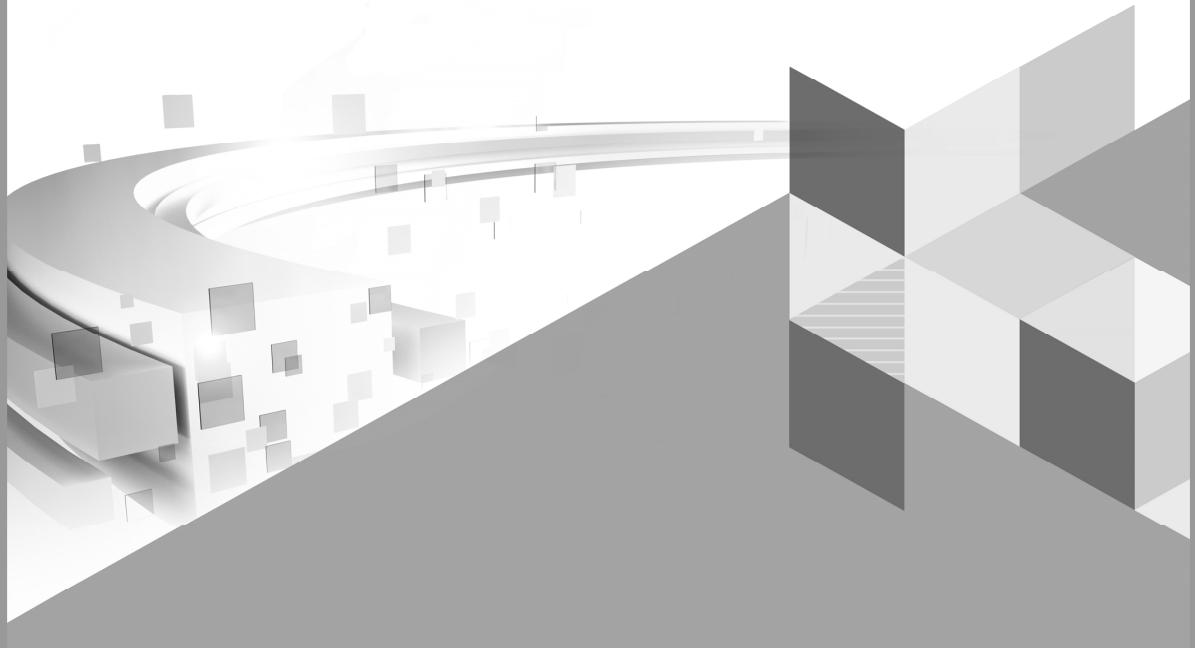
8월 주요시민제안 모니터링

- 업데이트: 19.08.20
- 8.20
 - 주요제안
 - 교통약자 버스탑승 알림시스템 개선제안
 - 장애인을 위한 종합 생활지도 제작
 - 전기택시 종고판매 기준 변경
 - 특이사항
- 8.19
 - 주요제안
 - 교통약자를 위한 대중교통 정책제안
 - 거주자우선주차장 공유서비스 불법주차 방지대책
 - 특이사항
- 8.18
 - 주요제안
 - 장애인콜택시 예산증대 요청
 - 임산부배려석 알리미
 - 따릉이 환승제도 활성화
 - 특이사항
- 8.17
 - 주요제안
 - 지문인식 어려운 시민을 위한 동주민센터 스마트폰 본인인증
 - 특이사항
- 8.16
 - 주요제안
 - 면접정장 대여사업 연령제한 폐지

Ascertain and record important suggestions and unusual matters from among citizens' suggestions. Utilize the web analytics service to check user connection and inflow routes, and use the suggestion monitoring results to produce publicity content or as a reference in planning online and offline public forums.

4. Citizen Discussion Step

- 1) What is a citizen discussion?
- 2) Citizen discussion preparations
- 3) Online public forum
- 4) Offline public forum – open debate
- 5) Public forum by experimental format – citizen suggestion trial center
- 6) Department response



4 Citizen Discussion Step

1) What is a citizen discussion?

A citizen discussion is a space for debate among citizens and interested parties and representatives of institutions addressing suggestions concerning the lives of local citizens and the issues they face

A topic is selected from the suggestions on the platform that coincides with the selection standard for a close preliminary examination. A topic for citizen discussion is selected by the Agenda Selection Committee, which is comprised of individuals of various ages and genders, in accordance with details from the examination and from various perspectives.

After discussing the possibility of a public forum on each topic, plan online and offline public forums based on the selected agenda. In the case of Democracy Seoul, the head of an institution replies to the applicable topic if there is participation by more than 5,000 individuals.

- Preliminary examination
- Selection of topic for citizen discussion
- Citizen discussion planning
- Announcement of results

2) Citizen discussion preparations

Select topics for citizen discussion through a meeting by the Agenda Selection Committee based on organized materials from the meeting found through the preliminary examination.

Selection of a topic for citizen discussion

- Does this suggestion satisfy the number of “likes” that is the standard for a citizen discussion? (In the case of Democracy Seoul, the standard for the number of “likes” is 500.)
- Is this a case that will have a great impact on citizens’ daily lives?

- Is this an important issue that citizens must discuss and resolve?
- Is this an issue that is appropriate for discussion by the public?

Examination of a topic for citizen discussion

Conduct a preliminary examination of the topic for citizen discussion followed by organization of the meeting materials for the Agenda Selection Committee.

- Existing related policies: an examination of policies currently implemented by the relevant local government and institution or other local governments and institutions
- Similar suggestions: a collection of similar suggestions on the platform
- Viewpoints of concerned departments: if a topic is possibly one with differing opinions between departments or is a subject of conflict, assess the trends of each relevant department.
- Research material: research of materials such as academic theses, statistics, institutional publications, or other reliable data
- Media material: carefully examine matters of partiality in opinion, and refer to press releases and explanatory materials on relevant media websites.
- Citizen public opinion: organization of citizens' opinions on an issue and the public trends

Citizen discussion planning (Agenda Selection Committee Meeting)

The Agenda Selection Committee is organized with the standard of gender, age, and region for reflection of various citizen opinions. The Agenda Selection Committee meeting determines the direction of citizen discussions, discussion methods, periods, etc.

- Turning a suggestion into a topic for citizen discussion
 - Deduce subjects for deliberation and discussion among citizens
 - Organize a simple suggestion into a discussion agenda for the public good
 - Combine similar suggestions and draw up an agenda that collectively defines cases generally proposed by citizens in that time period
- Select a method for citizen discussion
 - Select methods for discussion according to the characteristics of the agenda, such as a for-and-against format, debate format, or experimental format

- Where long-term discussion is necessary, receive citizens' opinions through comments with no time limit for the periodic organization of the discussion
- Citizen suggestions suitable for experimentation and verification may be selected as subjects for experimentation
- Preparations for operation of citizen discussions
 - Online public forum
 - Offline public forum
 - Public forum in an experimental format

3) **Online public forum**

Plan an online public forum for citizens to hold discussions regarding the agenda determined at the Public Agenda Selection Committee meeting. (Average duration: one month)

Method of proceedings

- Deliberation by the Public Agenda Selection Committee followed by a written draft on the topic
- Matters of precaution
 - Establish a clear subject for citizen discussion before selecting the topic.
 - Write a neutral draft so that contents do not appear biased.
 - Examine the draft for issues pertaining to gender perspectives.
 - In the case of interested parties of specific groups who are acutely opposed to the topic, a subject must be selected by extending the scope of conflict from the interested parties to that of a social conflict or place focus on the meaning of the conflict.
 - If the contents are lengthy or require high-level reading skill, data and statistics may be added to the contents for easy comprehension.
- Examination of content
- Production and uploading of content
- Implementation of online public forum

▣ Citizen discussion type – for-and-against voting format and debate format

A citizen discussion can be operated in two ways: a for-and-against voting format and debate format. In a for-and-against voting format, citizens vote for, against, or other to express their intentions and opinions, and in a debate format, citizens give opinions and suggestions related to the subject.

Both formats present questions that promote better discussions among citizens rather than making decisions based on voting results. The voting process is designed for institutions to reflect various citizen opinions in policies

1. Operation of for-and-against voting format

In this voting style, citizens vote in favor of, against, or others and leave opinions related to the subject. This is an intuitive way to hear the public's opinion.

[Reference] Democracy Seoul Citizen Discussion <How do you feel about being able to receive fertility shots at community health centers?>





2. Operation of suggestion format

Allow for sharing of experiences and suggestions on the subject, and collect opinions or suggestions from citizens.

[Reference] Democracy Seoul Citizen Discussion <What must we do to share our neighborhoods with stray cats?>



■ Citizen discussion publicity

- Social media
 - Publicity: minimum one-time publication. Upload on the day that voting starts.
 - Facebook / Instagram
- Community publicity
 - Survey of related communities and categorization of publicity participants
 - Groups and communities related to the subject
(universities, online communities, social media, etc.)
 - Upload publicity posts on communities
 - Email request for publicity support if direct uploads are not possible.
- Publicity linked to related institutions
 - Request publicity support from related departments and institutions
- (Optional) Distribute additional press releases
 - Request research and news by associated active journalists
- (Optional) Printed advertisements
 - Types: Printed materials in subways and station buildings
(posters, leaflets, flyers, etc.)
 - Conduct with consideration for advertisement review standard and brand unity.
- (Optional) Blogging (blogs, social media) with event reviews for offline events

4) Offline public forum – open debate

The citizen discussion step can be held both online and offline through public forums as a space for sharing deeper and more diverse views. This can be conducted in various ways such as a debate, public hearing, workshop, etc. according to the topic.

▣ Example of an offline public forum

● Policy Debate

- In a case where the issue is divided by for and against

● Citizen Brainstorming

- In the case where ideas are required for implementation

[Reference] Democracy Seoul Open Forum <How do you feel about creating measures for protection of stray cats upon redevelopment or reconstruction?>



In July 2019, Democracy Seoul held an open forum on the subject of <How do you feel about creating measures for protection of stray cats upon redevelopment or reconstruction?> The event began with a citizen suggestion, and the suggestion received 500 “likes” while the discussion received 5,000 “likes”. A discussion was held at the event with participation by concerned government officials, professionals, and citizens.

5) Public forum by experimental format – citizen suggestion trial center

The citizen suggestion trial center is a public forum that examines and discusses citizen suggestions through experimentation. A suggestion is implemented through a trial run, and this is developed into content for discussion at a platform.

▣ Method of suggestion selection

Citizen suggestions requiring verification on the following experimentation purposes

1. Are the effects presented by citizens actually evident?
2. Are the difficulties presented by departments actually evident?
3. What solutions are there for such difficulties?

▣ Checklist

- Hold a meeting for citizens who made suggestions
 - Interview them on suggestion details
 - Suggest a trial public forum based on the suggestion
 - Guideline for precautions
- Write a trial project suggestion and checklist
- Hold meetings and conferences with related departments
- Produce promotional event materials
- Hold event
- Film videos of the event
- Clean up after the event
- Hold citizen discussion based on results

[Reference] Democracy Seoul Trial Center <Seoul Station daily night school>



In December 2017, Democracy Seoul opened the Democracy Seoul Trial Center with citizens who posted a suggestions to test the citizen suggestion “Please turn the subway into a school.” An experimental environment was created with the citizen who made the suggestion in order to test the content of the suggestion. The test results were made into a video for others to see the results of the trial run.

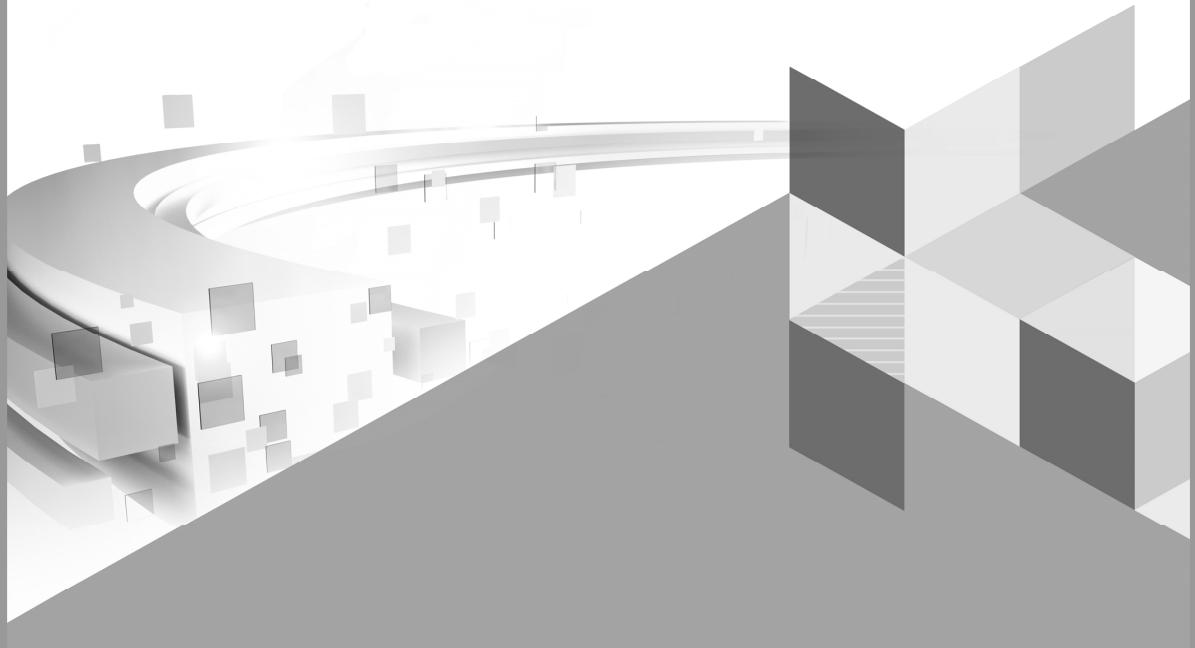
6) Department response

Organize the results of the citizen discussion into a report to deliver to the appropriate department, then announce the related responses from the department or the institution head.

- Write and announce discussion report
 - Write a discussion report based on citizen opinions, suggestions, and data from the offline public forum
 - Utilize big data analysis tools to analyze citizen opinions and use department replies and results as material for content production
 - Post the discussion report on the event results with content results (card news)
- Request department response
 - Deliver the discussion report and discussion data to the department as an official document, and request examination and reply
- Announcement of department response
 - Receive department response
 - Produce content for citizens (such as card news/images) based on the department's response
 - Reveal content as event results
- Response from the head of an institution
 - The institution head replies in a case where more than the standard number of citizens participate
- Drafting of a final report
 - Operation results
 - Public discussion results
 - Evaluation (quantitative, qualitative)

5. Implementation

1) What is implementation?



5 Implementation

1) What is an implementation plan?

A policy implementation plan is established and announced through reflection on the discussion results from institution suggestions and citizen suggestions. This is followed by quarterly monitoring and updates on the following processes of the applicable policy.

▣ Monitoring implemented policies

The progress status of an implemented policy is monitored regularly, and its results are posted on the implementation page for citizens to see.

- Detailed plan (progress overview) for policy progress
- Conditions (state) of policy progress
- Announcement of monitored data (outcome) on policy progress results and changes

[Reference] Content of Citizen Discussion <How do you feel about being able to receive fertility shots at community health centers?> Results

The screenshot shows a webpage titled '서울시 난임 정책 5가지 실천 계획은 이런 과정을 통해 만들어 졌습니다.' (How the '5 Policies for Maternal Health' implementation plan was created). It features a timeline of events from October 2018 to March 2019, accompanied by illustrations of a pregnant woman and a man holding a stethoscope.

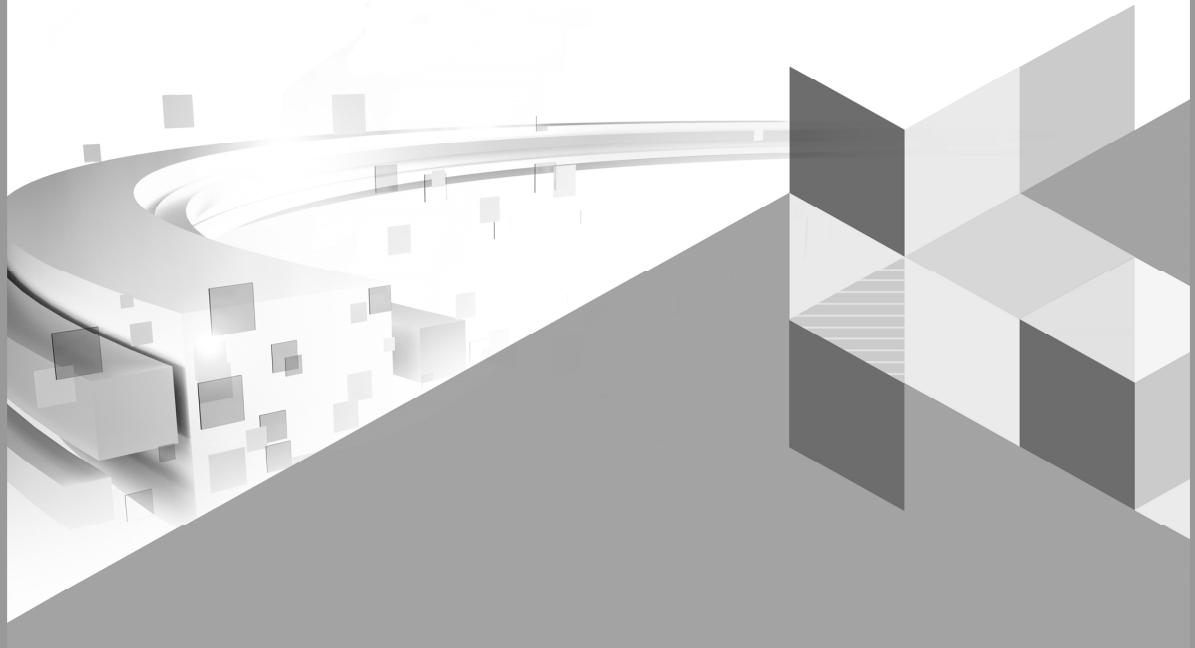
Timeline of Events:

- '18.10.19. 난임 주사 보건소 처치 최초 제안
- '18.10.2. 의제선정단 논의로 '난임 주사 처치'를 <시민토론> 의제로 선정
- '18.11.27. 난임 관련 시민제안 발굴 워크숍 개최
- '18.12.14.~'19.1.13. 난임 관련 <시민 토론> 진행
 - 투표참가: 5,147명 (찬성 5,007 / 반대135 / 기타5)
- '19.1.14.~ 소관 부서 검토 및 관계기관 자문 (건강증진과)
 - 자치구 보건소 의견수렴('18.12.) 및 보건소장 회의 개최('19.1.29)
 - 난임 전문가 자문회의('19.1.22), 한국 난임가족연합회 간담회 개최 ('19.2.13)
 - 난임 주사 처치 현황 조사 및 서울시 야간·휴일 진료기관 조사 ('19.1~2)
- '19.3.26. 민주주의 서울<시민토론>간담회 (난임편)
 - 난임 당사자 및 일반시민 150여명 참가

At the bottom, it says '민주주의 서울 × Partii'.

6. Institution Suggestion

- 1) What is an institution suggestion?
- 2) Preparations for an institution suggestion
- 3) Online public forum
- 4) Offline public forum – open forum
- 5) Announcement of department replies



6 Institution Suggestion

1) What is an institution suggestion?

An institution suggestion is the process of listening to citizens' ideas on a policy that the institution is planning to establish and for forming a better policy. Citizens express their thoughts on a policy by standing for or against the policy, or by expressing other opinions. The relevant department collects a variety of citizen opinions and takes into consideration a wide range of risk factors before implementing a policy in order to establish an improved policy.

Democracy Seoul operates the institution suggestion under the name "**Seoul Asks**".

Discussion process of institution suggestion

1. Selection of a topic
2. Conference among relevant departments
3. Production of plans for public forum and content
4. Public forum publicity
5. Request for a response from relevant department and announcement of discussion report
6. Announcement of department response

[Reference] Democracy Seoul <Seoul Asks>



2) Preparations for an institution suggestion

▣ Selection of subject

Identify a policy agenda requiring citizens' opinions. Extensively explore the following points.

- A topic under consideration for collection of citizen opinions before policy implementation (debate, public hearing, etc.)
- A policy requiring reflection through citizens' voices when establishing solution plans for points of debate
- A subject closely related to issues in citizens' daily lives

The subject of institution suggestions 1) can start with a suggestion by a department or 2) through the identification of a subject first by operating a team for a suggestion of cooperation among relevant departments.

In the event that a suggestion by a department is received, a public forum must be planned after verifying whether the subject is appropriate to the platform's characteristics. The possibility for a discussion with citizens is then examined, and a request will then be made for relevant data in preparation for a meeting with the concerned department.

[Reference] Ways to identify topics

1) Receiving a suggestion from a department

- Ascertain what type of policy topic, data, and period the relevant department wishes to set.
- Request that the relevant department share relevant data.
- Set a meeting time for a conference with the relevant department.

2) When an operating team makes a suggestion first

- Routinely monitor the subject that can be handled through the institution suggestion.
- Discuss the examined topic at a regular meeting.
- Conduct a basic examination of the topic to be proceeded and make an inquiry regarding cooperative work to the relevant department.

Conference with relevant department

Confirm the goals, subject, period, publicity, offline public forum, and complete event schedule and assign roles through a conference with the relevant department.

- Goals for promoting cooperation with departments
 - Is this a case with an issue relevant to the policy?
 - Is this a case requiring suggestions or ideas from citizens for policy development?
 - Is this a case that will be publicized following completion of the policy's development?
- Matters of cooperation
 - What are matters requiring caution?
 - What will be the key question (title)?
 - What will be the format?

- For/against voting
- Debate
- Conference on progress schedule
 - Content
 - Debate period
 - Publicity period
 - Department inspection and response schedule after debate closes
 - Confirmation of proceeding for an offline public forum
- Publicity
 - Operating team: Social media (card news, advertisements, prize events), community publicity
 - Relevant department: press releases, publicity channels within related groups and institutions, offline print publicity, etc.

[Reference] Democracy Seoul <Seoul Asks>

- Relevant department: distribute press releases; request participation in groups/communities related to the department and cooperation with publicity; open offline public forum and offline publicity; draft results report
- Operating team: content production and online publicity; email related groups/communities; platform management; deliver resulting data; produce content for results report; support offline public forum

3) Online public forum

Draw up a public forum plan report for an institution suggestion and reach an agreement with the relevant department. This plan report will be the basis for operation by the operating team and relevant department.

Afterwards, create the content. The content will introduce the key points of the institution suggestion for easy understanding of topics and participation for citizens. From a neutral standpoint, explain the viewpoints of those who are for and against the suggestion so that citizens can make individual decisions.

Method of proceedings

- Making a plan report
 - Goals, subject, date and time, target, objective, period
 - Open forum plan report (for open forums): venue (setting), participants (characteristics, scale), event overview and schedule, details, preparatory schedule, budget planning
- Creating content
 - Supply and demand for policy-related materials from relevant departments (background, current state, business history, materials for those in favor of suggestion, materials for those against a suggestion)
 - Share work schedules with the development team in advance
 - Create content draft (card news)
 - Verify content draft (card news) (relevant department)
 - Content design (card news/images)
 - Prepare reference materials as file attachment—attach original document containing relevant policy information without modification
 - Upload and test card news/images with website operational tools
 - Insert alternate text for the visually impaired with website operational tools

Institution suggestion type – for-and-against format and debate format

Just like with a citizen discussion, an institution suggestion can be operated in two ways: the for-and-against voting format and debate format. The for-and-against voting format and the debate format present questions that promote better discussion among citizens rather than making decisions based on voting results. The voting process is designed for departments to reflect various citizen opinions in policies.

1. For-and-against voting format

In this voting style, citizens vote in favor of, against, or other and leave opinions related to the subject. This is an intuitive way to hear the public's opinion.

[Reference] Seoul Asks <How do you feel about furnishing restrooms of public facilities with free emergency sanitary pads?>

1 /

공공기관 화장실에
비상용 무료 생리대를
비치하면 어떨까요?



정책에 찬성하는 이유는?
추가 제안도 올려주세요!
생각을 공유해주세요.



정책에 반대하는 이유는?
어떤 문제가 있을까요?
생각을 공유해주세요.



2. Suggestion format

Allow for sharing of experiences and suggestions on the topic, and collect opinions or suggestions from citizens.

[Reference] Seoul Asks “How do you feel about the alternate no-driving day system as an emergency measure for fine dust lasting more than three days?”

■ Institution suggestion publicity

When discussion on an institution begins, effective publicity is vital to ensure a large number of citizens interested in the topic are aware of the discussion and able to participate online or offline. Promotion of the citizen discussions is an important step in the process. For more information, refer to the examples in the publicity step guide.

- Publicity of relevant department
 - Distribution of press releases
 - Request for publicity cooperation from related groups/institutions
- Social media
 - Card news: at least one publication. Upload at the start of the public forum on the day of the forum
 - Page link: upload text with at least one page link within two weeks of the start of the public forum
 - Social media event (option): one-time event (includes complimentary gift)

- Upload event news under website announcements
- Check event participants' consent to the collection and utilization of their personal information
- Dispose of personal information after event closing
- Community (request cooperation for publicity)
 - Verify personal contact and email information of groups and communities (universities, online communities, social networks, etc.) related to the subject
 - Send emails requesting publicity cooperation
 - Make phone calls to confirm receipt of a message
- Distribution of additional press releases
 - Press releases incorporating the midway voting status and major details of the suggestion
 - Prepare in advance and distribute immediately upon participation by 1,000 individuals
- (Optional) Outdoor advertisements
 - Types: Inside institution buildings, printouts in subways/subway stations, public transportation images
 - Advertising review system: take into consideration the standard of the advertising review system when placing advertisements on subways and buses
- (Optional) Offline events
 - Present content with event reviews

4) Offline public forum – open forum

Hold an offline occasion for discussion of an institution suggestion. Try operating institution suggestion both online and offline. An offline forum must be prepared in advance with a decision made in the department cooperation step. The offline forum must proceed in the following order.

- Event overview: select date and time, venue, number of participants, and budget
- Plan method of proceedings
 - Open forum
 - Policy debate

- Policy briefing session
- Group discussion
- Liaise with presenters
- Publicize and recruit participants
- Hold open forum
- Post forum records on the platform

[Reference] Democracy Seoul Open Forum <How do you feel about sharing resident priority parking lots?>



5) Announcement of department replies

Organize operation results after closing of the institution suggestion period and make a request for an examination and response from the relevant department. The relevant department will present a reply within the agreed deadline (one month).

▣ Prepare discussion report and request department response

- Prepare discussion report with discussion data
 - Data comprised of a number of votes, comments with citizen opinions, suggestions, and offline public forum data
 - Utilize big data analysis tools to analyze citizen opinions and use department replies and results as material for content production
 - Insert discussion report in the results

[Reference] Citizen discussion analysis report <How can we create a Seoul where we can raise children without worries?>

2. 시민의견 분석

- 전체 시민 의견 텍스트 분석에서 돌봄 지원 정책의 확대, 직장인 및 맞벌이 양육자를 위한 지원 확대, 아이에게 안전한 환경 구축 및 돌봄서비스의 안전성 강화 등이 주요 키워드로 분석됨
- 빈도수 분석에서는 보육시설, 지원, 직장, 안전, 맞벌이, 확대, 학교, 등이 높게 나옴
네트워크 분석에서는 전반적인 돌봄지원정책의 확대 필요. 아이와 관련해 안전한 보육시설 및 안전한 놀 곳이 필요, 맞벌이가정, 워킹맘 등을 위한 지원이 필요한 것으로 나타남

※키워드 빈도수 분석 시각화



▣ Request for department response

- Deliver the written report and discussion data to the department and make a request for examination and response

▣ Announcement of department response

- Supply and demand department response
- Create content based on department response
 - Write card news draft
 - Make a request for confirmation of card news draft from the relevant department
 - Card news/image design
- Upload content to progress results

[Reference] Democracy Seoul <Seoul Asks> results content

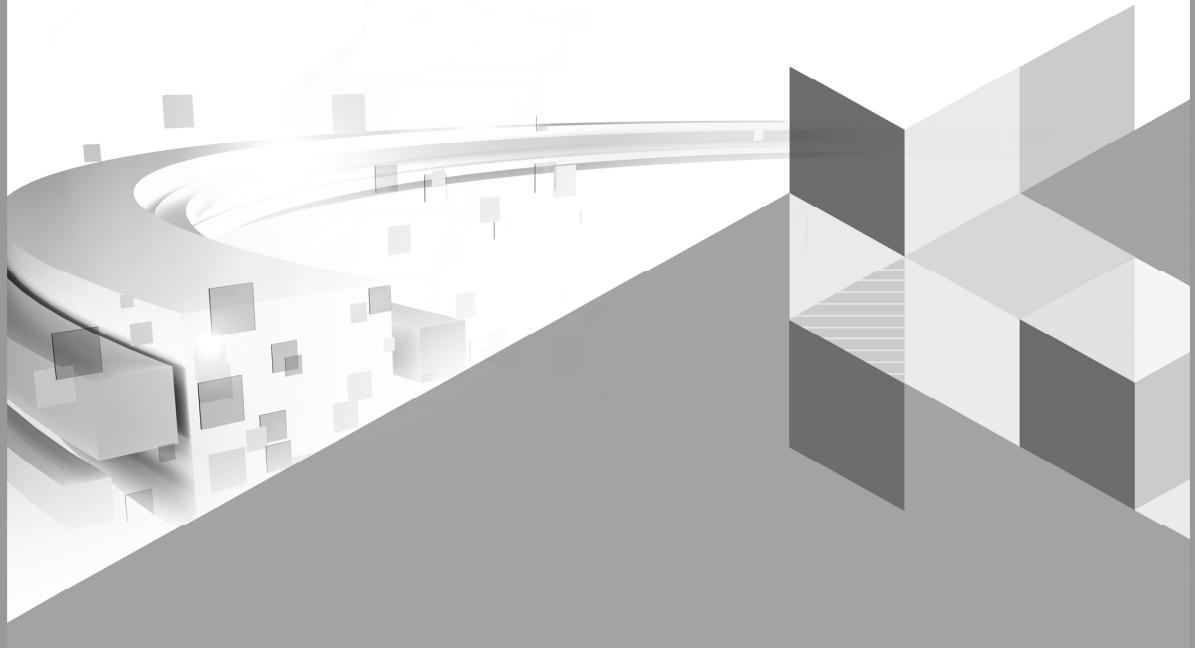


▣ Write final results report

- Write results report
 - Operational development
 - Forum results
 - Evaluation (quantitative, qualitative)

7. Publicity Management

- 1) What is publicity management?
- 2) Publicity planning
- 3) Publicity implementation
- 4) Publicity Content



7 Publicity Management

1) What is publicity management?

Publicity management maximizes citizen participation on citizen participation platforms of institutions and shows its differentiated value from other platforms to incorporate the process of platform branding.

Online and offline channels are utilized in ways suitable to each target in order to approach citizens from all directions. Digital content is created to reach out to targeted groups with frequent smartphone use, and communication is centered on social media channels. Offline publicity materials are created and distributed for targeted groups with comparatively little access to digital mediums in order to approach all citizens.

2) Publicity planning

Setting publicity goals

- Quantitative goals
- Qualitative goals

Forming publicity strategies

- Establish a marketing strategy for the activation of platform use.
- Cooperate externally with related institutions/groups utilizing online and offline channels to establish strategies for publicity and news.

(Reference)

- 정량적 목표: 1일 방문자 000명, 제안 건수 연간 0000건
- Quantitative goal: ### daily visitors, #### annual suggestions
- Qualitative goal: maximize mobile-oriented digital/social media participation for citizens; establish branding differentiated from other similar platforms
- Marketing strategies
 - Create storytelling images and viral content based on citizen suggestions
 - Plan and create publicity materials for the Democracy Seoul brand
 - Establish and manage publicity strategies utilizing social media channels
- External cooperative strategies
 - Utilize the Seoul online publicity channel
 - Active operation of offline channels and news

 **Making a design guide**

Create a design guide to construct a consistent and unified platform brand. Guide the head of PR, personnel in charge, and content designers to create content suitable to the design guide. Production and editing operations can progress more smoothly when the head of the platform gives personnel in charge of public feedback on the content based on the guide.

[Reference] Democracy Seoul Design Guide

민주주의 서울 디자인 가이드 폰트

색상

본고딕
Noto Sans CJK KR
Black | Bold | Medium | Regular | DemiLight | Light
제작서체 ← 내용서체 → 차복서체 ("설명창조")

표준 서체
컨텐츠, 템페이지 등을 작성할 때 사용합니다.
(기존의 가이드는 본문조와 함께 사용하도록 되어있었으나, 이 부분을 삭제하였습니다)

BI Color
#57B9CC (gradient)
C 71 M 7 Y 17 K 0
RGB(88,185,204)
#3FB3A5
C 70 M 6 Y 42 K 0
RGB(21,178,154)
#F94422
C 0 M 88 Y 96 K 0
RGB(249,68,34)

***기조색**
'경고' 정도의 의미를 내포한 경우에 주로 사용하도록 합니다.

민주주의 서울 스와치
BI Color을 범용적으로 사용할 수 있도록 정리한 컬러스와치입니다. 일러스트를 만들거나 카드뉴스의 포인트 색상을 정할 때 참고용으로 사용합니다.

*** 컬러스와치: 색상 견본, 자주 사용되는 색상을 모아둔 팔레트입니다.**

나눔스퀘어
ExtraBold | Bold | Regular | Light
제작서체 ← 보조서체 →
* 강조 서체나 카드뉴스, 메시지 제작 등
* 서울시가 공유합니다라고 표기

나눔스퀘어라운드
ExtraBold | Bold | Regular | Light
제작서체 ← 보조서체 →
* 강조 전용 : 카드뉴스, 메시지 제작 등

강조 서체
본고딕서체를 가지고 전문성을 만드는 대에는 차례나 2인이 나눔스퀘어와 나눔스퀘어라운드를 주기로 사용하도록 연습합니다.
강조 전용으로, 특히 일러스트와 함께 사용되어 커뮤니티 및 헤더 등의 컨텐츠를 만드는데 제작 서체로 사용할 수 있습니다.
서울시가 공유합니다라고에도 나눔스퀘어 사용되었습니다.

활용 예

일러스트를 만들 때에 색상을 정하는 용도로 사용할 수 있습니다.

3) Publicity implementation

Selectively utilize online and offline channels suitable to the characteristics of the institution suggestion and the citizen suggestion, citizen discussion, and implementation steps to publicize the citizen participation platform.

- Online channels
 - Social media utilization
 - Social media events
- Offline channels
 - Outdoor advertisements
 - Publicity within institution
 - Functions and events

1. Online channels

For effective publicity:

- Choose a clear target.
- Expand on an issue addressed on the platform through social media operation.

Facebook

- When a similar citizen suggestion is posted during the institution suggestion period, introduce the related content.
- When the Facebook “event” function is utilized, it will be easier to receive online participation sign-ups for offline functions, events, and forums. When citizens indicate “Attending” or “Interested”, this will show up on social media timelines for good event publicity.
- To display lively platform activities and projects, upload posts at least twice a week.
- Continuously upload content so that citizens can gain awareness of major social issues through the Facebook account managed by a citizen participation platform.

[Reference] Democracy Seoul official Facebook page



Upload a 30-second publicity video as the profile cover to express a vivacious platform personality.

Instagram

- This channel is useful for publicizing to targeted groups comprised of teens to individuals in their 30s.
- Insert photos of illustrated designs and those that are visually eye-catching. Periodically issue snack* content to establish sensible branding within the social media channel.

- Post and upload suitable photos and videos.
- Upload at least 1.5 times a week.
- Link Instagram with Facebook as a “business account” and add paid advertisements to see the publicity effects on both channels.
 - * Snack culture: like a simple snack that can be enjoyed anytime and anywhere, “snack culture” is a new cultural trend in which entertainment can be conveniently enjoyed within a short time.

[Reference] Democracy Seoul official Instagram



▣ Email

- Publicize to groups or individuals associated with the issue addressed by the content.
- Utilize emails to especially publicize topics related to citizen participation (in addition to management of social media channels) for better publicity.
- [Reference] Email sent to participants and applicants who could not attend after the closing of the citizen participation workshop on “childcare”.
Suggestions made at the workshop were summarized for more discussion and participation which took place online.

[Reference] Email encouraging participation in citizen suggestion workshop



▣ Social media event

- The goal is to gather as many participants in the discussion as possible.
- Choose gifts related to the subject or a popular gift like coffee.
- If the goal is to encourage participation in the discussion, encourage participation in the event through the social proof method. If exposure to more people is important, encourage participation in the event through a sharing and tagging method.

[Reference] Democracy Seoul Facebook event <Find Democracy Seoul>



To boost advertising effects through citizen participation, the event offered a coffee coupon valued at KRW10,000 to citizens who found and photographed ads and uploaded them on Facebook.

[Reference] List of online channels related to Seoul

Cooperate with related external institutions/groups for active publicity utilizing relevant online channels.

- Seoul Metropolitan Government website: <http://www.seoul.go.kr/main/index.html>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/seoul.kr>
 - Twitter: <https://twitter.com/seoulmania>
 - Instagram: https://www.instagram.com/seoul_official/
- Seoul Citizens Hall (Seoul City Hall) website: <http://seoulcitizenshall.kr>
- Seoul Citizens Hall (Samgaksan) website: <http://sg.seoulcitizenshall.kr>
 - Instagram: <https://www.instagram.com/sgsimin/>
- Media Hub Seoul website: <http://mediahub.seoul.go.kr/>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/mediahub.seoul/>
 - Linked official Seoul social media channels: Twitter, blogs, Live Seoul, Instagram, Media Mate
- Eungdapso website: <http://eungdapso.seoul.go.kr/>
- Dasan Call Foundation website: <https://www.120dasan.or.kr/dsnc/main/main.do>
- Seoul Metropolitan Government Mayor Park Won-soon
 - Facebook: <https://www.facebook.com/hope2gether/>
 - Twitter: <https://twitter.com/wonsoonpark>
 - Social Mayor's Office: <http://mayor.seoul.go.kr/app/index.do>
- Have Seoul Facebook: <https://www.facebook.com/haveseoul/>

2. Offline channels

▣ For effective publicity

- Choose an offline channel that can be utilized based on the budget and fixed resources.
- The offline channel should be able to reach a targeted group with little access to online channels.

▣ Outdoor advertisements

- Utilize locations or public transportation frequented by citizens to publicize the citizen participation platform. Before opening a platform, consider outdoor advertisements in the platform planning step.

[Reference] Democracy Seoul advertisements on subways, buses, and electronic signboards



In 2019, advertisements for Democracy Seoul were placed on Subway Line 2 City Hall Station and Euljiro 1(il)-ga Station safety screen doors, throughout Subway Lines 2 and 4, and on bus stops and bus exteriors in Seoul, and kinetic typography videos of Democracy Seoul were transmitted on electronic signboards throughout Seoul. From the top (2019): frame-type/corner advertisement on subways and buses; electronic signboards transmitting advertisement videos; bus stop displaying publicity material

▣ Publicity within institutions

- It is important to publicize the platform within an institution and not simply to receive citizen suggestions. In each institutional department, promote collaboration with citizens' opinions before policy implementation through institution suggestions.

[Reference] Poster for distribution at Seoul dong community service centers



This A3-size poster was made to distribute and post at each dong neighborhood community service center in Seoul. The poster incorporates words that encourages participation along with the basic process of Democracy Seoul.

[Reference] Seoul City internal <Seoul Asks> guide



This is a brochure made to publicize "Seoul Asks" to all departments in Seoul. It presents a simple explanation and the objective of "Democracy Seoul" and "Seoul Asks", the period of progression, the duties to be fulfilled, contact information of personnel in charge, and social media channels.

Event

- Distribute publicity materials and explain the platform to citizens in person through activities and events related to the subjects discussed on the citizen participation platform.

[Reference] Production and distribution of Democracy Seoul publicity materials in postcard form



4) Publicity Content

Motivate citizens' interest, introduce the citizen participation platform to citizens, and create various content for publicity related to the citizen participation platform by creating content that can encourage more citizens to try the citizen participation platform.

The content types are as follows

- Card news
- Publicity teaser video
- Platform user guide video
- Viral publicity video
- Offline workshop sketch video

Card news

- Keep the text of the card news simple and short, as content will be uploaded to social media channels.
- Attach images or illustrations that help with understanding the text.
- Make the content flow like a story from the first page to the last for easy understanding of the flow.
- Card news with under ten pages produces the most effective publicity results.

[Reference] Democracy Seoul Facebook card news post



▣ Publicity kinetic typography video

- Expose within the platform or use repeatedly at a launching event, other Seoul events, or suggestion discovery workshops. Request display at major publicity mediums within institutions.

[Reference] Democracy Seoul publicity kinetic typography video



▣ Platform user guide video

- The citizen suggestion, discussion, and implementation steps and the institution suggestion steps were previously explained. Cases addressed on the platform can be taken and utilized as image sources.

[Reference] Democracy Seoul user guide video



▣ Viral publicity video

- Identify cases of Seoul's implementation of citizen suggestions to announce the usefulness of the democratic platform to citizens. Take cases of actually established implementation plans that were based on suggestions to produce as viral videos.

[Reference] Democracy Seoul <School Zone> episode



Among many cases, this case was one that related to children and closely appealed to citizens' actual lives. The subject that the democratic platform handled delicately approached suggestions essential to the 1) everyday lives of citizens and 2) the lives of vulnerable citizens whose voices could not be heard.

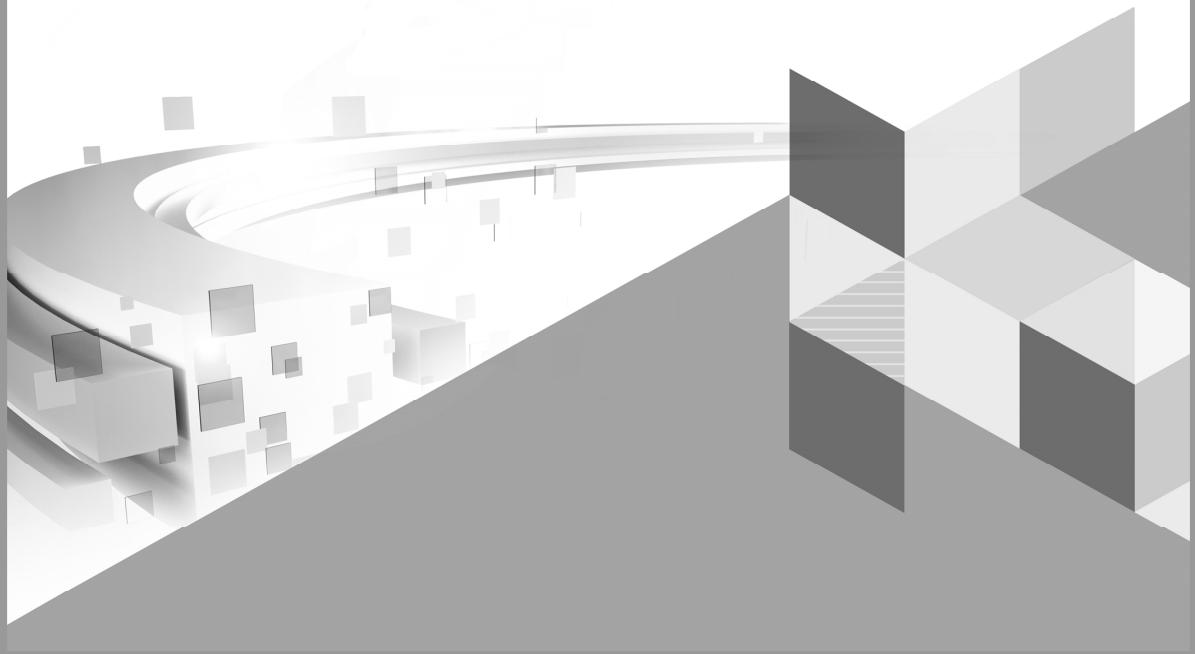
▣ Offline workshop sketch video

- Ensure that the overall flow of the workshop can be understood.
- Introduce suggestions identified through the workshop, and show citizen suggestions that are uploaded onto the platform.
- Include voices in mini-talks and presentations for easy understanding of the content discussed at the workshop.
- Stimulate curiosity about an upcoming workshop or induce participation in the citizen participation platform.

[Reference] Democracy Seoul Workshop <Citizen Suggesters: episode on youth who enter Korea later in life> sketch video



8. Demos X Roadmap



8 Demos X Roadmap

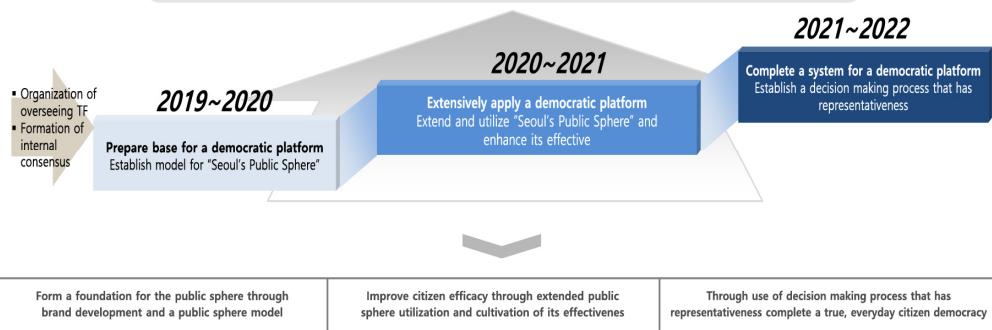
Set step-by-step goals from the present to the future, and elevate the operational system of the citizen participation platform in steps.

A citizen participation platform for better democracy is designed not only for communication between citizens and institutions, but also for debates between citizens and citizens and between citizens and institutions. Be careful not to let a citizen participation platform stop at simple “civil affairs and counselling”.

Rather than imitating successful cases or literally applying theory, plan and manage according to the circumstances of each institution and in accordance with each step of the citizen participation platform managed by each institution. Be sure to take into consideration the levels of participation by citizens, the authority of the operating team, the capacity of the institution, and the institution’s overall vision in setting goals in order to create a platform that citizens will find efficient.

[Reference] Democracy Seoul’s Strategies for Growth

Democracy Seoul’s strategies for growth – an O2O1) democratic platform based on the “Democratic Seoul Metropolitan Government”



1) O2O is an abbreviation for "Offline-to-Online" and "Online-to-Offline," implying a combination of online and offline channels.

(End)

