

## 복합커뮤니티센터 운영 활성화를 위한 주민참여 확대 방안

### 복합커뮤니티센터 운영과 주민참여

- 복합커뮤니티센터는 행정·복지·문화·체육 시설 등을 통합시켜 주민이 한 번 방문으로 원하는 모든 서비스를 제공받을 수 있도록 하기 위해 지방자치단체에 설치·운영
- 복합커뮤니티센터에는 주민들에게 기본적인 행정서비스를 제공하는 주민센터를 비롯하여 보육시설, 노인복지시설, 문화·체육시설 등이 입주하고 있으며, 주민들의 동호회 활동이나 참여를 위한 별도의 공간도 제공
  - 주민들 간 활발한 교류를 할 수 있는 공간도 마련되어 실질적인 생활자치를 실현할 수 있는 거점으로도 주목받고 있음
- 그러나 지방자치단체에 따라서는 복합커뮤니티센터에 대한 운영기준이 없거나 주민참여 방안에 대한 제도가 잘 갖춰져 있지 않아서 주민참여 관점에서 복합커뮤니티센터를 합리적으로 운영할 수 있는 방안 모색 필요

### 복합커뮤니티 운영에의 주민참여 현황 및 문제점

#### 주민참여형 복합커뮤니티센터 프로그램 개발 및 운영

##### 복합커뮤니티센터 프로그램 개설 및 운영 관련 수요조사 참여

- 수요조사는 의견수렴의 형태로 주로 진행된다는 점에서 복합커뮤니티센터 이용자들이 원하는 프로그램을 중심으로 문화, 취미, 건강 등 다양한 분야의 프로그램을 운영하는 데에 기여
- 수요조사는 다수의 시민이 참여할 수 있다는 장점이 있으며, 시민들의 니즈를 반영하여 프로그램을 편성할 수 있다는 점이 장점
- 반면, 수요조사는 시민들이 프로그램 운영에 대한 의견만 제시할 수 있다는 점에서 시민참여의 수준은 낮은 편이며, 수요조사에 대한 홍보가 부족하거나 시민들의 의견 제시가 부족한 경우, 특정 집단의 의사가 지나치게 많이 반영된 프로그램이 개설될 가능성이 있음

##### 프로그램 만족도조사 참여

- 시민들을 대상으로 복합커뮤니티센터 프로그램에 대한 만족도조사를 매년 실시하여 프로그램 운영에 대한 지속적인 모니터링
- 인터넷을 통하여 만족도조사에 관한 안내를 포함하여 시민들이 접근하기 쉬운 다양한 방법을 통한 만족도조사 실시
  - 프로그램 운영, 강좌의 내용 등에 대한 참여자들의 만족도조사를 통한 프로그램 운영·관리
- 만족도조사를 통해서도 프로그램 운영에 대한 참여자들의 의견을 수렴하고 있으나 거의 요식적인 절차에 불과함

##### 주민자치센터 중심의 프로그램 운영 한계

- 현재 주민자치센터에서 운영 중인 프로그램을 살펴보면, 성인이나 노인 위주의 프로그램이 대부분을 차지하고 있는 반면, 아동, 청소년, 직장인 등을 위한 프로그램은 상당히 부족
- 특정 집단의 의사가 지나치게 많이 반영된 프로그램이 개설될 가능성이 많음
  - 예시적으로 한 자치단체의 주민자치프로그램 379개 중 어린이, 청소년을 위한 프로그램 수는 3.2%(12개)에 불과하며, 나머지는 96.8%는 성인이나 노인들을 위한 프로그램임

#### 주민참여형 복합커뮤니티센터 시설 관리 및 운영

##### 자원봉사자 중심 참여

- 동 주민센터 직원만으로 전체 복합커뮤니티센터를 관리·운영하는 데에는 많은 한계가 있다는 점에서 주민의 재능 기부 및 자원봉사자로 체육관, 회의실 등을 운영하는 방안을 고려할 수 있음
  - 시설운영과 관련하여 단기적인 시민참여 방안으로는 자원봉사자의 참여를 확대하는 방안을 들 수 있음
- 이러한 참여방식은 참여의 대상이 매우 제한적이며, 복합커뮤니티센터를 이용하는 시민들을 대표할 수 있는 권한을 지니고 있지 않다는 비판을 받을 수 있음
- 복합커뮤니티센터 운영의 지속성이 보장되어야 한다는 점에서 현재의 자원봉사자 중심의 참여는 지속성 확보를 위한 유인체계가 부족함

##### 민간위원 중심의 복합커뮤니티센터 관련 상설위원회 구성·운영

- 복합커뮤니티센터의 규모와 수를 고려할 때, 상설위원회가 필요하다는 점에서 복합커뮤니티센터별로 운영위원회를 구성·운영하여 주민참여의 지속가능성을 확보하도록 해야 함
- 자원봉사자들이 동 주민센터 직원을 지원하는 경우에도 주민참여에는 일정한 한계가 있다는 점에서 민간인들이 참여하는 '복검운영위원회(가칭)'를 설치·운영하는 방안에 대한 검토가 필요함

### 복합커뮤니티 운영에의 주민참여 확대 방안

#### 주민참여형 복합커뮤니티센터 프로그램 개발 및 운영

##### 다양한 연령대의 참여 확대

- 특정 계층 중심의 프로그램 설치·운영에서 벗어나 다양한 계층을 위한 프로그램 개발 및 운영 필요
- 프로그램 개설·운영에 대해 의사결정을 할 수 있는 '프로그램 관리위원회' 설치·운영을 통한 참여 기회 보장

##### 프로그램 만족도조사 방법의 다양화 및 참여 확대

- 만족도조사 방법의 다양화 : 인터넷뿐만 아니라 스마트폰, 그리고 직접 설문지를 작성하여 제출하는 방법 등 다양한 방법으로 만족도조사 추진 필요
- 만족도조사를 통해서도 프로그램 운영 전반에 대한 만족도를 파악할 수 있도록 조사문항의 구체화 필요
- 만족도조사는 프로그램 종료와 동시에 실시하여 참여자들이 현장에서 보고, 듣고, 경험한 프로그램에 대한 만족 수준을 조사에 반영
- 만족도조사 결과는 익년도 프로그램 개설 및 운영 개선에 반영하고, 그 결과를 복합커뮤니티센터별로 인터넷에 공개

##### 프로그램 관리위원회의 설치를 통한 참여 제도화

- 다양한 연령대의 주민들이 참여할 수 있도록 하기 위해서는 주민자치프로그램의 개설·운영에 대해 의사결정을 할 수 있는 '주민자치프로그램 관리위원회(가칭)'를 설치하는 방안에 대한 검토가 필요함
- '주민자치프로그램 관리위원회'는 프로그램 운영과 관련하여 아래와 같은 사항에 대한 고려 및 의사결정이 필요함
  - 인구구성 비율을 고려하여 청소년, 직장인 등을 위한 프로그램 개설 및 운영
  - 읍·면·동별로 거의 유사하게 운영되는 프로그램을 공통프로그램과 특화프로그램으로 구분하여 주민의 계층별 수요를 반영한 프로그램 확대 필요
  - 청소년과 직장인들이 주로 이용할 수 있는 시간대에 수요를 반영한 프로그램 개설 및 운영
- 우선적으로 '주민자치프로그램 관리위원회'를 설치하여 다양한 연령대별로 참여할 수 있는 프로그램을 운영하도록 하고, 향후에 '복검운영위원회'가 구성될 경우, 하나의 분과로 설치·운영하는 방안에 대한 검토 필요

#### 주민참여형 복합커뮤니티센터 시설 관리 및 운영

##### 시설운영에 자원봉사자 중심의 참여

- 자원봉사자 중심의 참여는 현장의 문제를 해결하기 위한 단기적인 대응방안에 불과함
  - 예를 들어, 단기적인 행사 지원 등과 같은 경우에 효과를 거둘 수 있는 방법 중의 하나임
- 앞으로 자원봉사자 중심으로 각종 시설이나 프로그램을 운영하기 위해서는 자원봉사자의 풀이 대폭 확대되어야 하며, 자원봉사자에 대한 지원 확대 필요

##### 민간위원 중심의 복합커뮤니티센터 관련 상설위원회 구성·운영

- 복검운영위원회는 동장 소속의 자문기구로 설치·운영하되, 복합커뮤니티센터의 관리와 운영에 대해 자문하는 역할을 수행하도록 함
- 복검운영위원회 산하에 복합커뮤니티센터의 관리분과, 운영을 담당하는 분과, 그리고 프로그램분과를 설치·운영하도록 함
  - 관리분과는 주로 복합커뮤니티센터 시설 유지, 보수 등과 관련된 이용자의 불편이나 불만에 대해 자문하는 역할을 수행함
  - 운영분과는 복합커뮤니티센터의 운영계획 수립, 기준 마련 및 정비 등에 대해서 자문하는 역할을 담당함
  - 프로그램분과는 주민자치프로그램의 개설과 운영에 대해서 의견을 제시하고, 조정하는 역할을 담당함
- 복검운영위원회를 통한 참여는 주민들이 직접 의사결정에 직접 참여할 수 있을 뿐만 아니라 참여가 제도적으로 보장되어 지속성을 지니게 되는 장점이 있음
- 그러나 운영위원회에 참여하는 인원이 제한되어 있어서 개별 분야의 전문가 위주로 참여가 이루어질 가능성이 많으며, 복합커뮤니티센터의 이용자들의 참여는 다소 제한될 가능성이 있음
- 지방자치단체의 「주민자치센터 설치 및 운영 조례」에 따르면 자치센터의 시설 등 설치 및 운영에 관한 사항은 주민자치위원회의 권한에 속한다는 점에서 앞에서 언급한 위원회에서 심의한 사항일지라도 주민자치위원회의 심의를 받아야 함

##### 복합커뮤니티센터 설치·운영 전 과정에의 주민참여

- 복합커뮤니티센터 건축의 입안에서부터 디자인 공모 및 협의, 그리고 기획, 관리·운영의 전 과정에 주민참여의 기회 확대 필요
- 복합커뮤니티센터의 조성과 운영에 이르기까지 전 과정에 주민이 참여한다고 할지라도 각 단계에 따라서 주민만 참여하는 것이 아니라 전문가와 시민단체들도 참여하여 보다 다양한 의견이 반영되고, 상호 간에 서로 소통할 수 있는 기회 확대 필요
- 복합커뮤니티센터의 조성 및 운영의 전 과정에 주민이 참여하기 위해서는 주민참여 활성화 방안 필요

▶ 내용문의 : 박해욱(한국지방행정연구원 연구위원, 033-769-9852, hypark@krila.re.kr)

지나호 보기 : 2017년 지방재정분석 결과와 시사점: 양호한 재정건전성의 유지와 함께 개선되고 있는 세출효율성(윤태성 수석연구위원) [원문보기](#)

 본 메일의 수신을 원하지 않으실 경우 [brief@krila.re.kr](mailto:brief@krila.re.kr)로 회신해주시기 바랍니다.