

2017-2020 공공 참여 계획

요약

배경

워싱턴 시 지역 교통당국(WMATA)은 대중교통 중심의 공공 참여, 아웃리치 및 의사소통을 이끌고자 노력합니다. WMATA의 공공 참여 계획 (PPP)은 양질의 양방향 의사소통을 보장하고, 계획된 프로젝트의 영향을 받는 모든 사람들의 피드백을 제공하고, 연방정부의 의무사항을 이행하기 위해 안내 톨로서 역할을 합니다.

연방 기금의 수령자로서 1964년 시민권법(Civil Rights Act) Title VI에 따라 WMATA는 연방 교통 관리국(Federal Transit Administration, FTA)에 공공 참여 계획을 제출해야 합니다. 본 공공 참여 계획은 소수 민족 및 영어 구사 능력이 부족한(Limited English Proficient, LEP) 시민들이 당국의 계획 및 프로그램 활동에 참여하도록 하기 위한 계획 및 전략을 상세히 기술합니다. 본 공공 참여 계획은 Title VI 요건을 충족시키기 위해 마련되었지만 해당 프레임워크는 Title VI 요건 충족 여부와 관계없이 당국의 모든 아웃리치 노력에 적용되도록 설계되었습니다.

이행 원칙

WMATA의 공공 참여 계획을 통해 시민 참여, 형평성 및 우수한 공공 서비스에 대한 당국의 철학 및 확대된 노력을 보여주는 이행 원칙, 목적 및 목표를 수립하였습니다. 공공 참여 계획에 해당하는 프로젝트의 경우, 이러한 원칙을 준수해야 합니다.

공공 참여를 위한 WMATA의 네 가지 이행 원칙



포괄성

공공 참여 과정에서 영향을 받을 수 있는 모든 지역사회의 참여를 적극적으로 지원함



협업

기획 및 프로젝트 개발 과정 전반에 걸쳐 지역사회와 협업함



반응성

신뢰를 구축하기 위해 시민의 피드백을 적극 반영하여 결과를 도출함



일관성

WMATA 전역에서 공공 참여 계획의 확립된 지침을 준수하도록 보장함

PPP 프로젝트 커뮤니케이션 및 아웃리치 계획 개발하기

PPP 초안의 권고 사항과 이해 관계자의 의견을 토대로 WMATA는 표준화된 공공 참여 계획 프로세스를 채택했습니다. 이 프로세스를 따르면 계획된 모든 프로젝트 관련 커뮤니케이션 및 아웃리치 방법에 있어 일관성을 보장하며 관련 규정을 준수하게 됩니다.

WMATA에는 공공 참여 계획을 준수하도록 하는 다양한 프로젝트와 이니셔티브가 있습니다. 전반적으로 고객에게 영향을 미치는 예정된 프로젝트 또는 공공 피드백이 필요한 프로젝트는 PPP 지침을 따라야 합니다.

다른 파트너 사무소와 함께 WMATA의 대외관계부는 부서 프로젝트 매니저 및 연락 담당자와 협력하여 간결하고 시기적절한 PPP 프로세스를 보장합니다. 여기에는 범위/시각표, 영향을 받는 시민의 인구 통계 정보, 예산, 소통 및 제공 목적을 포함하여 프로젝트에 대한 중요한 정보를 수집하는 것이 포함됩니다. 프로젝트 정보가 공유되면 대외관계부는

프로젝트 관리자 및 다른 사람들과 협력하여 해당 프로젝트에 맞게 조정된 프로젝트 커뮤니케이션 및 아웃리치 계획(PCOP)을 작성합니다. 각 계획은 Title VI 지역사회에 미치는 영향에 특별한 주의를 기울이고 WMATA의 언어 이용 계획 요건을 준수하는지 확인합니다.

2015년 공공 참여 계획이 실행된 이후 WMATA는 현재 모든 프로젝트의 커뮤니케이션 및 아웃리치 계획의 실행을 별도의 보고 기준을 통해 추적하고 있습니다. 이러한 성과 측정치는 공공 참여 관리 시스템(Public Participation Management System, PPMS)이라고 불리는 WMATA의 새로운 PPP 온라인 추적 틀을 통해 확인합니다. 이 PPMS는 PPP 프로젝트를 추적하는 새로운 방법을 제공하며 FTA 모니터링 및 준수 보고를 위한 하나의 대규모 데이터베이스를 창출합니다.

2014-2017 평가

WMATA의 2014-2017 공공 참여 계획은 1년 동안 계속되는 다단계 프로세스를 통해 개발되었으며 현재 공공 아웃리치 활동에 종사하는 사무소 및 부서의 대표로 구성된 부서 간 팀이 이를 주도하였습니다.

공공 참여 계획이 개발된 이후 35개 이상의 계획 프로젝트에서 PPP 프로세스를 따라 팝업 행사, 지역사회 기반 단체 방문, 설문조사, 오픈 하우스 및 기타 참여 전략을 포함하여 1,000개의 활동을 완료하였습니다.

공공 참여 계획의 초기 개발 시 확인된 주요 결과는 2017-2020 계획에도 적용됩니다. 이러한 결과는 커뮤니케이션 및 아웃리치 계획을 수립하고 지난 몇 년 동안 많은 성공 사례의 강력한 기반을 제공하는 데 사용되었습니다.

- 1 Title VI 시민을 참여시키기 위해 그들이 있는 곳으로 찾아 갑니다.** 대중교통 센터, 지역사회 기반 단체(CBO), 쇼핑 센터 및 축제와 같이 소수 민족, 저소득층 및 영어 구사 능력이 부족한(LEP) 시민이 있는 곳에서 행사를 개최하는 것이 이러한 시민들에게 접근하는 가장 효율적인 방법입니다.
- 2 문화적 민감성을 보여줍니다.** 참여 대상을 알아보고 적절한 WMATA 직원(주제, 문화 및 언어 전문 지식)을 행사 및 회의에 참여시킵니다.
- 3 행사에 참석하는 것을 편리하게 하고 행사 형식을 참여하게 하려는 그룹의 선호도에 맞게 조정합니다.** 회의 형식은 개별 그룹 또는 지역사회의 선호도에 맞게 조정해야 합니다. 여기에는 대면 회의 또는 가상 회의가 포함됩니다. 부모들이 회의에 참석하고 참여할 수 있도록 아이들을 위한 활동을 제공하는 것과 같이 아이들을 포함하도록 고려해야 합니다.
- 4 자료를 번역하고 그래픽을 이용합니다.** 정보성 자료는 대상 인구가 선호하는 언어로 이용할 수 있어야 하며 참여 대상을 고려하고 그래픽 및 효과적인 텍스트 사용을 통해 명확한 메시지를 작성하여 문화적으로 적절하게 설계되어야 합니다.
- 5 다양한 언어로 된 미디어를 사용하고 배포처를 다양하게 합니다.** 다양한 배포처를 통해 버스, 버스 정류장 및 전철역을 비롯하여 많은 사람들이 자주 이용하는 장소에서 자료를 배포해야 합니다. 지역사회 기반 단체, 도서관, 식료품점 및 거주지와 같이 교통과 관련이 없는 장소에도 자료를 배포해야 합니다. 신문 광고도 여전히 효과가 있으며 신문 광고는 많은 사람들이 지역사회 정보를 얻기 위해 선호하는 방법입니다.
- 6 의견을 확인하고 이용합니다.** 의사 결정에 있어 시민의 의견이 어떻게 사용될 것인지를 분명히 해야 합니다.
- 7 주도하는 부서를 포함하여 공공 참여를 위한 제도적 프레임워크를 수립합니다.** 한 부서는 공공 참여 및/또는 여러 부서의 참여를 용이하게 하는 프로세스를 감독하는 업무를 담당해야 합니다.

다음 페이지에 계속

- 8 지역 사회 기반 단체와 협력하여 다양한 시민들 사이의 관계와 신뢰를 구축합니다. 이러한 비영리 단체는 지역사회를 지원하며 신뢰와 상호 이익이 되는 관계를 구축하는 데 필요한 빈번한 접촉을 용이하게 하기 위해 대중교통 기관이 이용할 수 있는 가장 효과적인 자원입니다.
- 9 의견을 개선하도록 다양한 기술을 사용합니다. 학생 성적표 배포 시기를 이용하여 가족에게 정보를 제공하거나 대상 지역의 방문 활동과 같은 다른 기술을 사용하는 것을 고려합니다.
- 10 기술을 적절하게 사용합니다. 시민 참여를 위한 장소가 있지만 기술로 다른 형태의 아웃리치 활동을 보완해야 합니다.
- 11 자주 개최되는 공개 포럼을 이용하여 일반 시민이 관심있는 문제에 관해 WMATA에 피드백을 제공할 수 있게 합니다. 이 피드백은 특정 프로젝트, 제안 및 계획에 대해 의견을 제시할 수 있는 기존의 기회를 보완할 것입니다.

2014-2017 공공 참여 계획의 전략 및 실행 권고사항

PPP에 대한 FTA 요구사항에 따라 WMATA는 소수 민족, 저소득층 및 영어 구사능력이 부족한 지역사회를 참여시키는 적극적인 전략을 수립하고, 포괄적 참여를 용이하게 할 프로세스와 일련의 절차를 마련했습니다. 그리고 해당 기관이 원하는 성과에 도달했는지 여부를 추적하는 일련의 성과 측정 방법을 개발했습니다. 2014-2017년 PPP에는 WMATA의 공공 참여 활동이 효과적이고, 효율적이며, 포괄적인 공공 참여를 위한 연방 정부 요건을 준수하도록 하는 네 가지 주요 전략이 포함되었습니다. 또한 PPP에는 2차 권고안이 추가로 포함되었고 그 중 많은 내용이 주요 전략의 이니셔티브를 통해 다루어졌습니다.

WMATA는 당국이 PPP에서 채택한 절차적 전략이 성공적으로 이행되었음을 보장하기 위해 FTA에 설명할 의무가 있습니다. 아래 내용은 2014-2017 PPP에서 제안된 네 가지 주요 권고사항과 보고 기간 동안 WMATA가 이러한 권고사항을 어떻게 이행했는지에 대한 간략한 설명입니다.

공공 참여 툴킷 및 프로젝트 커뮤니케이션/아웃리치 계획

PPP는 WMATA가 모든 WMATA 프로젝트가 공공 참여 활동을 계획하는 데 사용할 프로젝트 커뮤니케이션/아웃리치 계획(PCOP)으로 직원들이 효과적인 아웃리치 활동을 계획할 수 있도록 툴킷을 마련할 것을 권고했습니다. 또한 PPP는 WMATA가 특정 프로젝트 제안에 맞춘 전략을 개발하고, 의미 있고 폭넓은 공공 참여를 보장하며, WMATA와 CBO 간의 지식 이전을 위한 새로운 방법을 구축하기 위해 지역 CBO와 협력하는 방법으로 지역사회 기반 단체(CBO) 아웃리치 위원회를 설립할 것을 권고했습니다.

대외관계부(Office of External Relations)는 2014-2017 PPP에 포함된 툴킷을 웹 기반의 사용자 친화적 프로젝트 추적 도구로 전환하기 위하여 정보기술부의 웹 애플리케이션 그룹과 긴밀히 협력하였습니다. 공공 참여 관리 시스템(Public Participation Management System, PPMS)이라고 불리는 이 도구는

주문형 성과 측정 및 활동 보고서를 추출할 수 있으며, 프로젝트 관리자에게 대외관계부와 함께 프로젝트 커뮤니케이션/아웃리치 계획(PCOP)을 공동 개발할 수 있는 기능을 제공하며, 인구 통계 정보 및 참여 매트릭스 입력을 가능하게 합니다. 동료 기관의 모범사례를 검토한 결과 이 툴킷은 공공 참여에 있어 진행 중인 툴킷 중에 최초가 될 수 있습니다.

WMATA의 첫 번째 지역사회 기반 단체 아웃리치 위원회(Community Based Organization Outreach Committee)의 개발은 평등고용기회부(Office of Equal Employment Opportunity, OEEEO)가 주도하는 이니셔티브로 2015년에 시작되었습니다. 2015년 12월에 첫 번째 CBO 아웃리치 위원회 기획 회의가 개최되었습니다. 지역 CBO의 7명의 대표가 참석하여 위원회를 더욱 발전시키고 유지하는 방법에 대한 식견을 제공했습니다. 처음 두 번의 기획 회의가 있는 후 CBO 아웃리치 위원회 회의에서는 메트로 관련 주제에 초점을 맞추었습니다. 그룹은 또한 이메일을 통해 의사소통했으며 정기적으로 프로젝트 정보와 의견을 제공할 기회를 얻었습니다.

2014-2017 주요 권고사항

1

2014-2017 주요 권고사항

2

성과 측정

PPP는 개별 프로젝트 측정 및 CBO 연간 설문조사 결과를 종합한 연례 성과 보고서와 함께 참여자 인구 통계, 참여자 피드백 및 참가자 후속 조치에 중점을 둔 성과 측정 데이터를 각 공공 참여 프로젝트별로 수집하도록 권장했습니다.

새로운 공공 참여 관리 시스템(PPMS)의 출시와 함께 2015년 중반부터 이를 실행하기 시작했습니다. 2015년과 2016년 1,000개 이상의 활동이 PPMS 시스템에서 추적되고 있습니다. 이러한 각 활동에는 모든 관련 참여 메트릭스, 피드백 유형 및 활동으로 영향을 받는 영어 구사 능력이 부족한 시민에게 진행된 방법이 포함됩니다. 새로운 PPMS 시스템에서 추적된 프로젝트를 기반으로 하여 WMATA는 추적된 모든 성과 측정치 중 98%의 평균 점수에 도달했습니다.

2014-2017 주요 권고사항

3

공공 참여 교육

해당 툴킷을 성공적이고 일률적으로 채택하고, 공공 참여에 대한 Title VI 요구사항에 대해 기관 전체가 이해하기 위하여 PPP는 공공 아웃리치 활동에 참여하는 WMATA 직원이 해당 툴킷을 사용하고 이에 대한 교육을 받아야 한다고 권고했습니다.

PPP가 시행된 이후, WMATA는 2015년 5월부터 2016년 8월까지 4회의 정기 교육 동안 100명 이상의 프로젝트 관리자를 교육했습니다. 모든 참석자에게 교육 책자를 제공하였으며, WMATA 직원은 "공공 참여 계획 소개" 영상과 함께 해당 자료를 WMATA의 인트라넷인 Metroweb에서도 이용할 수 있습니다.

2014-2017 주요 권고사항

4

중앙 공공 참여국(Centralized Public Participation Office)

툴킷 외에도 PPP는 WMATA가 공공 아웃리치 활동을 관리하기 위한 중앙 사무소를 마련할 것을 권고했습니다. 대외관계부(EREL)는 개별 프로젝트에 대한 프로젝트/기획 담당자에게 전문적인 지원을 제공하고, 모든 프로젝트 기반 공공 참여 활동을 관리하며, WMATA 내 공공 참여를 감독하고 조율하는 역할을 담당했습니다. 평등고용기회부(OEEO)는 지역사회 기반 단체(CBO)와의 관계 및 아웃리치 관리와 관련된 추가 기능을 담당했습니다.

WMATA는 대외관계부 내에 공공 참여 프로그램 팀을 만들었으며 프로그램을 관리하기 위해 직원 1명을 재배치하였고 2015년 봄/여름에 직원 2명을 추가 채용하였습니다. 대외관계부 국장 아래의 현재 구조에는 한 명의 공공 참여 프로그램 관리자와 두 명의 아웃리치 전문가/특별 프로젝트 책임자가 포함됩니다.

2015년에 이 팀이 설립된 이래로 그들은 프로젝트를 조정하고 준수를 보장하기 위해 다른 내부 부서와 긴밀히 협력하여 기관 전체에서 1,000개가 넘는 계획 프로젝트의 커뮤니케이션 및 아웃리치 활동을 조정했습니다. 번역 코디네이터(Translator Coordinator)와 프로젝트 코디네이터(Project Coordinator)라는 두 개의 추가 직책이 팀에 추가되기를 희망하지만 예산 제약으로 인해 현재 보류 중입니다.

또한 평등고용기회부는 지역사회 기반 단체와의 관계를 관리하기 위해 새로운 직원을 고용했으며 현재 CBO 활동을 활성화하기 위해 노력하고 있습니다.

앞으로 나아가기: 2017-2020 권고사항

지난 몇 년 동안 WMATA는 시민과 의견을 교환하고 피드백을 수집하는 방식을 변화시켜 왔습니다. 매주 새로운 프로젝트가 시작되고 수천 명의 이용자가 영향을 받음에 따라 WMATA는 고객, 특히 지역사회에 접근하기 어려운 시민들과 대화하는 좀 더 효율적이고 효과적인 방법을 찾고자 계속 노력하고 있습니다.

지금까지 알게 된 교훈, 동료 기관의 모범사례, 이용자 및 직원의 피드백, 메트로의 목표 및 예산 제약에 대한 이해를 기반으로 하여 두 가지 새로운 권고사항을 제안하였습니다.

영어 구사 능력이 부족한(LEP) 지역사회에 접근하기 위한 전략 및 내부 프로세스를 확대합니다.

WMATA는 LEP 지역사회에 접근하는 데 있어 2014-2017년 공공 참여 계획 개발과 함께 큰 발전을 이루었습니다. 계획된 모든 프로젝트에서 커뮤니케이션 및 아웃리치 계획을 개발할 때 대상 인구를 고려했으며 모두 LEP 구성 요소를 사용했습니다. 이중 언어 아웃리치 팀, 번역된 표지판, 광고 및 자료가 모든 PPP 활동의 표준이 되었습니다. 그러나 업무량이 증가함에 따라 여러 프로젝트에 대한 번역 외주작업 관리, 작업 품질 검사, LEP 인구에 대한 커뮤니케이션 및 미디어 배치 추세 파악을 위해 새로운 전략을 실행해야 한다는 것이 분명해졌습니다. 이러한 문제를 해결하기 위해 언어 이용 계획(Language Access Plan)의 새로운 요구사항과 함께 WMATA는 다음과 같은 전략을 고려해야 합니다.

1. 영어 구사 능력이 부족한 시민을 전문적으로 담당하는 지역사회 기반 단체(CBO)와 더 강력한 관계를 구축하고 커뮤니케이션 및 아웃리치 활동에 대한 권고사항과 관련하여 해당 단체로부터 의견을 수집합니다. 이는 바쁜 CBO 대표를 보다 잘 참여시키는 기술 및 커뮤니케이션 대안을 모색하고, 언어 지원이 필요한 시민을 위한 전략을 검토하기 위해 CBO 아웃리치 위원회와 협의하는 것을 포함합니다.
2. 모든 PPP 번역 및 언어 요건을 감독하는 중심점을 제공하기 위해 번역 프로젝트 코디네이터(Translation Project Coordinator) 직책을 마련합니다.
3. PPP 프로젝트를 위해 계약을 체결할 전문 번역 및 통역 공급업체에 대한 호출식 지원을 보장합니다.

피드백을 수집하고, 소통이 어려운 지역사회의 계획된 프로젝트에 대해 의견을 교환할 새롭고 혁신적인 방법을 고려합니다. 특히 자원을 절약하는 기술에 대해 고려합니다.

지난 몇 년간 새롭고, 혁신적인 의사소통 도구가 개발되어 일부 대상 지역사회에 유용하게 적용될 수 있습니다. Title VI 인구에 접근할 때 대면 아웃리치 활동이 보다 효과적인 전술인 것으로 증명되었지만, 인터넷 이용을 보장하는 저렴한 기술과 프로그램으로 인해 디지털 격차가 훨씬 더 빨리 줄어들고 있습니다. 기술을 통해 "그들이 있는 곳으로 가기" 위한 다른 방법이 있을 수 있습니다.

WMATA의 온라인 지역사회 포털인 *Amplify*는 이러한 유형의 디지털 참여에 대한 관심을 나타냈습니다. 다음은 WMATA가 모색해야 할 두 가지 전략입니다.

1. 정보를 보급하고 영향을 받는 지역의 고객으로부터 피드백을 수집하기 위한 대안 모드로 지리적 위치 기술을 사용합니다. 설문조사 또는 통지를 통해 이 기술을 사용하면 사람들이 "실제로" 있는 곳으로 가게 됩니다.
2. 온라인 토론 포럼, 터치스크린 키오스크 및 트위터 폴의 새로운 추세를 비롯하여 피드백 수집을 위한 새로운 방법을 확인합니다.

결론

WMATA의 공공 참여 계획은 포괄적이고, 일관성 있고, 협력적이며, 신속하게 대응할 수 있는 공공 아웃리치 활동을 실행하기 위한 상세한 가이드라인을 포함하는 종합적인 문서입니다. 이 계획을 수립하면서 WMATA는 FTA 요구사항을 준수할 뿐만 아니라 진보적인 공공 참여의 선두 주자가 되기 시작했습니다.

2017-2020
권고사항

1

2017-2020
권고사항

2