

# 서울시, 협력적 시민안전 거버넌스 구축하려면 평시·재난시 역할 정립, 민관 소통채널 마련 필요

## 최근 시민사회가 주도·참여하는 시민안전 거버넌스 역할 중요성이 강조

재난관리의 특성상 모든 제반 활동은 서울시의 역할만이 아니라 사회구성원의 노력 여하에 따라서도 피해 수준이 결정되기 때문에 최근 시민사회가 참여하는 시민안전 거버넌스 역할의 중요성이 강조되고 있다.

서울시 시민안전 거버넌스를 구성하는 참여기관으로는 서울시자원봉사센터, 자율방재단, 안전보안관, 시민안전파수꾼, 대한적십자사 등이 있다. 서울시와 이들 참여기관의 역할 및 관계를 살펴보면 각 참여기관이 역할에 맞는 활동을 수행하고는 있지만 서울시와의 실질적인 연계, 운영에 의한 협력적 네트워크 구축은 미흡한 것으로 평가된다.

서울시 시민안전 거버넌스의 단계를 기존 문헌에서 제시하고 있는 거버넌스 발전단계로 보면 공공중심에서 민관파트너십 강화로의 전환단계에 해당되는 것으로 파악된다. 따라서 시민안전 거버넌스를 활성화하고 재난관리 효율성을 향상하기 위해서는 시민안전 거버넌스를 구성하는 참여기관과 서울시의 연계 강화가 필요하며, 각 기관의 적극적 참여를 바탕으로 한 시민주도 안전거버넌스 역할 확대가 필요하다.

## 시민 74% “재난시 자원봉사 의향” ... “자원봉사자 교육·훈련으로 역량 키워야”

서울시민의 시민안전 거버넌스의 참여 현황과 인식을 살펴보고 시민안전 거버넌스 구축 가능성과 구축 시 필요한 사항을 살펴보았다. 시민들은 공동체 일원이라는 책임감으로 자원봉사 활동을 주로 수행하였으며, 참여활동으로는 복구에 많이 참여한 것으로 나타났다. 응답자의 약 74%가 재난안전사고 발생 시 자원봉사활동 의향이 있다고 밝혀 시민안전 거버넌스 구축 가능성이 큰 것을 알 수 있다. 또한, 자신이 참여·활동

할 수 있는 재난관리 단계로 예방·복구 단계를 선택한 응답자가 많았음을 고려할 때, 위험시설물 및 위험요소 예찰·예방 활동, 재난 발생 시 구호활동, 이재민 지원 등의 역할을 수행할 수 있을 것으로 예상된다.

자원봉사가 재난관리에 도움이 된다고 생각한 시민은 ‘방재역량 강화’를 주된 이유로 들었으며, 재난관리에 도움이 안 된다고 생각한 시민은 ‘안전문제 발생 우려’를 가장 큰 이유로 꼽았다. 또한, 자원봉사 수행 시 가장 큰 어려움은 교육 및 훈련 미흡으로 인한 재난현장 활동의 어려움이라고 응답했고, 이를 해결하기 위해서는 주기적인 교육이 필요하다고 대답해 교육 및 훈련을 통한 자원봉사자의 역량강화가 필요한 것을 알 수 있다.

### **협력적 시민안전 거버넌스: 평시 교육·훈련, 재난시 현장활동, 민간 소통채널**

서울시 시민안전 거버넌스의 기본방향은 ‘협력적 시민안전 거버넌스’로 서울시와 민간기관 간 협력적 체계를 통한 재난관리 효율성 향상에 의의가 있다. 평시에는 기존 참여기관의 역할과 특성을 고려하여 기관의 역할 정의, 정보공유, 교육 및 훈련을 수행하고, 재난 시에는 재난안전대책본부와 연계하여 통합자원봉사지원단을 중심으로 재난 현장활동을 지원하는 역할을 수행한다. 재난 단계별 활동 기관들의 역할은 각각 다르지만, 이들 기관을 총괄하기 위해서는 시민안전 거버넌스에 대한 안전총괄실의 컨트롤타워 역할 강화가 필요하다.

서울시 시민안전 거버넌스 참여주체는 서울시 및 자치구와 안전총괄실에서 운영하는 자율방재단, 더안전시민모임, 안전보안관, 소방재난본부에서 운영하는 시민안전파수꾼, 의용소방대, 자치행정과에서 운영하는 자원봉사센터, 민간기관인 대한적십자사 이외에 시민들로 구성된다. 서울시 및 자치구는 시민안전 거버넌스를 통합 관리하고, 운영을 지원하며, 참여기관은 정보제공, 참여협력 및 기관 간 협력 관계를 구축하며, 개별시민은 정보를 제공하고 시민안전 거버넌스에 참여를 지원한다.



[그림 1] 서울시 시민안전 거버넌스 구성

## 통합자원봉사단 신설에 따라 자원봉사자 전문성 키우는 주기적 교육·훈련

통합자원봉사지원단 신설에 따른 자원봉사자의 주기적 교육과 서울시와 참여기관과의 합동훈련이 수행되어야 한다. 교육 및 훈련은 재난지역의 단기 복구를 비롯한 장기 회복력까지 고려해 이루어져야 하며, 이는 통합자원봉사지원단 운영 매뉴얼을 작성하여 활용할 수 있다.

교육 및 훈련 내용으로는 통합자원봉사지원단 구성 조직 및 임무 등에 대한 점검, 시민안전 거버넌스 지원인력 및 비상연락망 등 점검 등이 있으며, 이를 기반으로 관리자 교육을 주기적으로 시행하고, 자원봉사자 전문 컨설팅을 수행해야 한다.

또한, 재난현장 자원봉사활동 지침 및 관리지침 등 교육과 자원봉사지원단에 대한 교육 및 지원단 운영을 위한 관리자 교육을 수행하여 자원봉사자가 현장에서 전문적으로 활동할 수 있도록 해야 한다. 이들 교육은 단순 교육 및 훈련뿐 아니라 훈련 평가를 바탕으로 한 개인 역량 강화 또한 필요하다.

## 시민안전 거버넌스 활동지원·참여자간 소통 강화 목적 온라인 플랫폼 구축

자원봉사기관 및 시민의 적극적 참여와 역할 강화를 위해서는 재난 및 안전 관련 정보에 대한 인식을 높이고 지역의 위험 및 재난 발생 시 현장에서의 정보공유체계를

수립하는 것이 매우 중요하다. 따라서 자원봉사기관 및 시민들의 활동지원, 참여주체 간 편리한 정보공유 및 소통 강화, 재난현장에서의 정보공유 등을 위한 온라인 플랫폼을 구축할 필요가 있다.

온라인 플랫폼은 평시에는 통합자원봉사지원단 소속 단체의 자원 보유현황, 조직구성 및 임무, 비상연락망 등의 공유와, 참여기관 간 역할 내용 및 관련 행동매뉴얼 정보 등 자원 및 지역의 안전관리 정보공유체계 구축에 활용할 수 있다. 재난 시에는 서울시 및 자치구 재난안전대책본부와 통합자원봉사지원단의 연락체계 구축, 현장에서의 보고 및 일정 관리 등 정보체계 구축, 재난안전대책본부의 대응 활동에 대한 정보공유 등에 활용할 수 있다.

## 서울시 관련 조례의 제·개정 토대로 시민안전 거버넌스 구축 디딤돌 마련

「재난 및 안전관리 기본법」 제17조의2에 재난 시 재난현장 통합자원봉사지원단의 설치 등에 관한 내용이 신설됨에 따라 「서울시 재난 및 안전관리 기본조례」 제55조의 문항을 개선할 필요가 있다. 개선내용으로는 자원봉사자 내용을 통합자원봉사지원단 설치 및 운영 등으로 수정하고 통합자원봉사지원단의 설치 운영에 관한 사항, 자치구 통합자원봉사지원단의 지원, 통합자원봉사지원단 지원반에 관한 사항 등의 내용을 포함하여야 한다.

기존 재난현장 통합자원봉사지원단 구성이 시군구를 대상으로 운영되도록 하였으나, 시·도 차원의 통합자원봉사지원단 운영지침이 구축됨에 따라 「서울시 재난현장 통합자원봉사지원단 구성 및 운영 등에 관한 조례」 제정이 필요하다. 「서울시 재난현장 통합자원봉사지원단 구성 및 운영 등에 관한 조례」의 주요 내용에는 서울시 통합자원봉사지원단의 설치·운영·역할, 구성, 단장의 임무, 실무팀 편성, 지원단 및 지원반의 설치, 재난상황 공유 및 보고, 매뉴얼 작성, 교육 및 훈련 등이 포함되어야 한다.

## 재난시 시민안전 거버넌스의 효율적 작동 위해 현장조치 행동매뉴얼 개선

기존 서울시 현장조치 행동매뉴얼에서 운영하는 통합자원봉사센터는 행안부에서 정의하고 있는 통합자원봉사지원단의 개념과 유사하며, 이에 따라 서울시 현장조치 행

동매뉴얼의 내용을 재난현장통합자원봉사지원단 운영매뉴얼을 참고하여 개선할 필요가 있다.

개선될 내용은 통합자원봉사지원단 구성 및 역할, 통합자원봉사지원단 운영, 통합자원봉사지원단 설치 등이며, 통합자원봉사지원단 운영매뉴얼에서 정의하고 있는 용어로 변경이 필요하다. 또한 통합자원봉사지원단이 현장에서 작동될 수 있도록 교육과 훈련을 강화할 필요가 있다.

