

“국민소통이 최선의 방역”, 다음 감염병 재난 시 피해 최소화를 위해 위기소통조직 구조 개선 필요

- 「감염병 위기소통 효과성 강화를 위한 조직 구조체계 개선 연구」 결과 발표
- 기존 감염병 위기소통 목표와 기능을 보완·재설정할 필요 있어… 특히, 협력과 조정의 기능 강화 필요

질병관리청(청장 지영미)은 국가 감염병 위기대응 자문위원회(위원장 정기석)의 정책 제언을 바탕으로 추진한 「국내 감염병 위기소통 효과성 강화를 위한 조직 구조·체계 개선안 연구」의 결과를 발표했다.

* 연구책임: 서울대 보건대학원 교수 유명순, 공동연구: 한국행정연구원(2023.5.4.~12.31.)

연구는 감염병 대유행과 같은 공중보건 위기상황에서 국민들과 효과적으로 소통할 수 있는 체계와 구조, 즉 시스템 정비에 중점을 두고 전략적 방향을 제시했다. 코로나19 유행 사례를 기반으로 4가지* 세부 과제를 통해 질병관리청의 위기소통 개선 방향성을 도출했다.

* 4가지 세부 과제: 소통환경 분석, 해외사례 분석, 소통조직 분석, 개선전략 도출

연구진은 소통환경 분석, 해외사례 분석을 통해 기존 감염병 위기소통의 목표와 기능을 보완하고 재설정할 필요가 있음을 파악했다.

먼저 감염병 위기소통에서 ‘방역 관련 정보를 알리는 것’ 외에도 ‘과학적 근거 및 조직의 신뢰 획득’을 소통의 핵심 목표로 설정할 필요가 있다. 아울러 목표 달성의 효과성을 위해 제도 배열*에 대한 개선 노력의 필요성에 대해 언급했다.

* 제도 배열 : 방역당국의 조직 독립성, 과학과 정책의 생산적 관계, 사회적 합의 제도 구축, 중앙-지방 정부의 관계

또한, 감염병 위기에서 정부의 소통은 일반적인 상황일 때와 차별적인 기능을 발휘해야 하며, 이를 위해서는 기존의 위기소통 원칙인 신속성, 투명성, 정확성에 더하여, ‘협력과 조정(coordination)’ 기능의 강화가 필요*하다는 점을 지적했다.

* 해외의 위기소통 통합정보센터(Joint information center)와 같은 센터형 구조를 예로 제시

연구진은 질병관리청 내 소통전담조직(대변인실)의 구조 개선점을 파악하기 위해 조직분석을 실시했다. 그 결과, 다른 처·청급 조직과 비교했을 때, 질병관리청은 조직 전체 인력 대비 대변인실 인력이 상대적으로 적은 편이었으며 위기소통 전문인력이 부족했다. 대변인 직급 또한 상대적으로 낮은 것*으로 나타났다.

* 조사된 처·청급 기관의 전체 인력 대비 대변인실 인력 비율은 약 2~5%에 분포(질병청 3.12%), 대변인의 직급은 3급 또는 3~4급(질병청 4급)

코로나19 방역 대응에 참여한 인력과 위기소통 전문가를 대상으로 인터뷰와 설문조사를 수행한 결과, 감염병 위기소통의 효과적 수행을 위해 개선이 필요한 7개의 과제를 도출했다.

< 효과적 위기소통 수행을 위해 필요한 7개 개선 과제 >

- ▲중앙-지방 소통 담당 교육 ▲타부처 및 민간과의 소통 협력 체계 구축
- ▲위기소통 훈련 및 평가 실시 ▲위기소통 매뉴얼·지침 개발 및 보완
- ▲위기소통 관련 법·제도 정비 ▲양방향 소통 활성화 ▲위기소통 국제 협력

더하여 감염병 위기소통의 효과성 강화를 위해 필요한 조직 재구조안을 제안했다. 제안된 3개의 대안*은 대변인실 내의 위기소통 기능 도입하는 방안에서부터 별도의 위기소통담당관 직제를 신설하는 방안까지 단계적인 조직 재구조안을 제시하였다.

* 대변인실 내 위기소통 직제 신설, 감염병 소관 부서별 위기소통 담당자 지정, 별도 위기소통담당관 직제 신설

유명순 교수(연구책임자)는 연구를 마무리하며 “질병관리청의 위기소통 강화를 위한 여러 도전 과제들이 있지만 내부적으로는 소통 구조, 소통 거버넌스, 소통협력 개선을, 외부적으로는 메시지 통합 관리 강화, 과학신뢰 및 문해력 강화, 사회적 합의 소통 강화를 통해 더 체계적이고 효과적인 위기소통이 수행될 수 있을 것이라 언급했다.

