

SEOUL M! SOUL

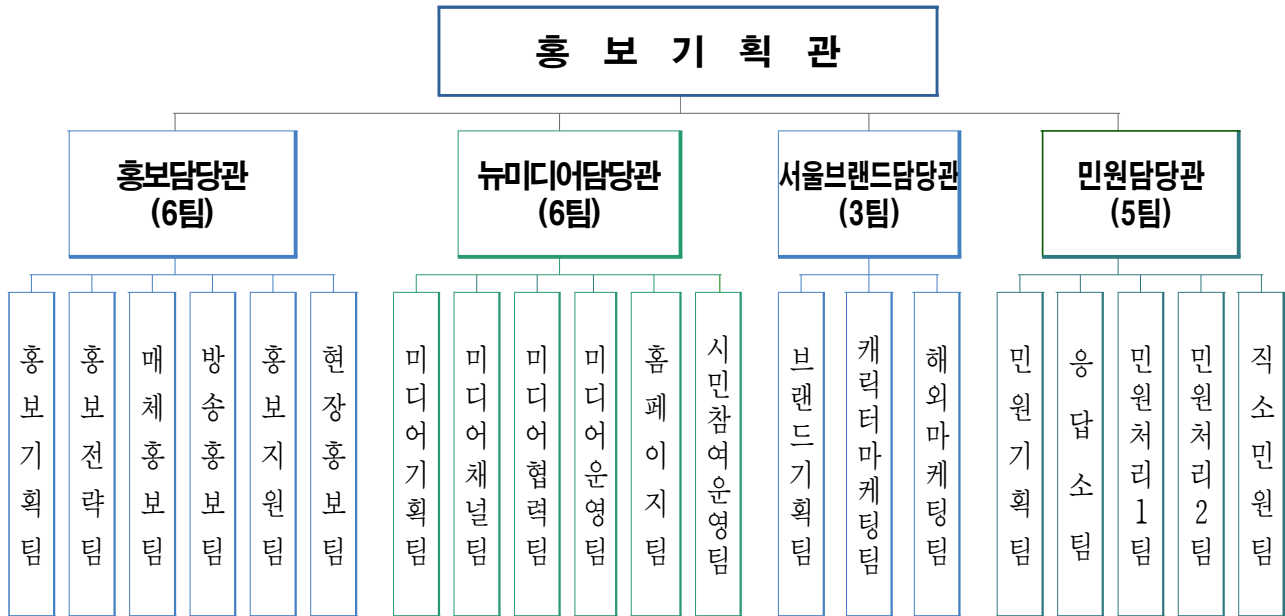
주요업무보고

2023. 9.

홍보기획관

조직 및 일반현황

조직 1관 4담당관, 20팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인력 144명/134명 (정원/현원)

(’23.7.31. 기준)

구분	총계		행정직군		기술직군		별정직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	144	134	98	92	4	4	0	0	1	1	5	4	36	33
홍보담당관	50	46	30	27	2	2	-	-	1	1	1	2	16	14
뉴미디어담당관	40	38	24	22	-	-	-	-	-	-	-	-	16	16
서울브랜드담당관	19	17	16	15	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2
민원담당관	35	33	28	28	2	2	-	-	-	-	4	2	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 17명 (홍보 3, 뉴미 4, 브랜드 1, 민원 9)

주요기능

홍보담당관

홍 보 기 획 팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

홍 보 전 략 팀

· 주요시책 홍보전략 기획, 홍보물 기획

매 체 홍 보 팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

방 송 홍 보 팀

· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도감독

홍 보 지 원 팀

· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선

현 장 홍 보 팀

· 시민청 및 명예시장 운영 등

뉴미디어담당관

미 디 어 기 획 팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보

미 디 어 채널 팀

· 시 대표 SNS 운영, 서울사랑 등 발간

미 디 어 협력 팀

· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보

미 디 어 운영 팀

· ‘내 손안에 서울’ 및 시민기자단 운영

홈 페 이 지 팀

· ‘서울시 대표 홈페이지’ 운영 및 공공앱 관리

시민참여운영팀

· 시민참여플랫폼 운영 및 우수 시민제안 발굴

서울브랜드담당관

브 랜 드 기 획 팀

· 서울 도시 브랜드 개발 및 확산 등

캐릭터마케팅팀

· 캐릭터 마케팅 기획 및 실행, 민관협력 추진 등

해 외 마 케 팅 팀

· 시 대표 외국어 홈페이지, SNS 운영, 해외 현지 프로모션

민원담당관

민 원 기 획 팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120다산콜재단 지도·감독

응 답 소 팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

민 원 처 리 1 팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

민 원 처 리 2 팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

직 소 민 원 팀

· ‘시장에게 바란다’ 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대·처리

예 산

일반회계 : 총 892억원 * 중 456억원 집행 (51.2%)

* 예산현액 : 추경예산(88,142백만원)+이월액(1,102백만원)

(2023. 7. 31 기준, 단위 : 천원)

부서 / 사업명		예산현액	원인행위액	집행액	집행률
홍보기획관 합계		89,244,161	51,503,068	45,656,287	51.2%
	사업예산	88,568,812	51,019,355	45,172,574	51.0%
	기본경비(행정운영경비)	675,349	483,713	483,713	71.6%
홍보담당관		41,219,786	20,397,344	20,037,869	48.6%
	시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현	40,322,483	19,668,662	19,309,187	47.9%
	언론매체를 통한 시정정보제공	7,221,892	1,902,577	1,902,577	26.3%
	미디어재단 TBS 출연금	23,217,308	12,671,840	12,671,840	54.6%
	소통관리 및 시정정보 제공	5,185,175	1,673,072	1,561,232	30.1%
	시민청 운영 및 확산	3,215,919	2,379,935	2,329,551	72.4%
	마을미디어 활성화	292,006	288,006	288,006	98.6%
	현장소통 프로그램 운영	58,268	35,101	35,101	60.2%
	시정여론조사 운영	468,992	309,238	179,879	38.3%
	서울시청 방송운영	209,722	119,161	97,821	46.6%
	시정 영상물 제작·관리	370,970	216,446	205,791	55.5%
	서울특별시보 발행	82,231	73,286	37,389	45.5%
	시민 역량강화를 통한 소통 활성화	433,757	413,367	413,367	95.3%
	서울 시청자미디어센터 운영 지원	295,940	279,550	279,550	94.5%
	서울 미디어 랩 구축 및 운영	137,817	133,817	133,817	97.1%
기본경비(행정운영경비)		463,546	315,315	315,315	68.0%
뉴미디어담당관		10,821,049	7,584,410	4,516,883	41.7%
	뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	10,001,879	6,945,682	4,073,095	40.7%
	소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	471,000	286,249	192,209	40.8%
	시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	86,319	86,319	51.8%
	뉴미디어 웹사이트 운영	2,409,691	2,045,065	1,056,050	43.8%
	서울시 누리집 운영	1,624,273	1,582,369	810,869	49.9%

(2023. 7. 31 기준, 단위 : 천원)

부서 / 사업명		예산현액(A)	원인행위액(B)	집행액	집행률(B/A)
	누리집 관리체계 운영	1,320,739	305,966	150,355	11.4%
	시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	671,314	565,483	316,023	47.1%
	어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	413,820	230,820	55.6%
	민간포털 협력 마케팅	722,000	299,049	299,049	41.4%
	인터넷언론사 활용 시정안내	849,210	325,429	325,429	38.3%
	뉴미디어 전략 마케팅	1,351,502	1,035,933	605,991	44.8%
시민참여 활성화		752,394	588,646	393,706	52.3%
	시민참여 활성화 추진	302,400	165,014	112,634	37.3%
	시민참여 플랫폼 운영 관리	449,994	423,632	281,072	62.5%
기본경비(행정운영경비)		66,776	50,082	50,082	75.0%
서울브랜드담당관		6,793,531	4,532,966	2,631,881	38.7%
시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고		6,755,358	4,494,793	2,593,708	38.4%
	해외 홍보 도시 마케팅	3,620,500	2,092,840	1,321,500	36.5%
	온라인 매체 활용 서울 해외 홍보마케팅	2,179,600	1,903,950	955,375	43.8%
	서울 상징물 활용 도시 홍보	955,258	498,003	316,833	33.2%
기본경비(행정운영경비)		38,173	38,173	38,173	100.0%
민원담당관		30,409,795	18,988,348	18,469,654	60.7%
시민 중심의 민원행정 서비스 제공		30,302,941	18,908,205	18,389,511	60.7%
	일반여권발급업무대행	1,137,220	1,137,220	1,137,220	100.0%
	민원서비스 품질관리 및 시상	220,236	102,770	61,822	28.1%
	통합민원 처리 및 열린민원실 운영	25,008	10,010	7,025	28.1%
	120다산콜재단 출연금	27,484,699	16,362,813	16,362,813	59.5%
	민원제안통합관리시스템 운영	1,435,778	1,295,392	820,631	57.2%
기본경비(행정운영경비)		106,854	80,143	80,143	75.0%

II . 2023 비전 및 목표

비 전

시민과 함께 만들고 누리는 **‘동행·매력 특별시 서울’**

목 표

시민과의 소통을 통한
시정공감대 확산 및 참여시정 구현

전 략 및 과 제

시민과 함께하는 참여·공감 시정 구현

- 市 홍보매체 활용 시정정보 제공
- 언론매체 활용 시정정보 확산
- 시민참여 활성화를 통한 시민 주도형 시정 구현
- 소통·문화공간, 시민청 운영

뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

- 소셜매체 활용 시민소통 활성화
- 시 대표 누리집 및 내 손안에 서울 운영 강화
- 시민참여, 민간협력 활용 시정정보 제공
- 서울사랑 및 내친구서울 제작 및 운영

서울상징물을 활용한 도시 경쟁력 제고

- 서울 신규 대표브랜드 개발·확산
- 해외홍보 및 마케팅 활성화
- 외국어매체 활용 시정홍보
- 서울상징물 활용 마케팅

시민 중심의 민원행정 서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 기능개선 및 운영
- 열린민원실 운영

III. 주요업무 추진현황

- | | |
|-------------------------|----|
| 1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현 | 9 |
| 2. 뉴미디어 활용 시정 공감대 확산 | 15 |
| 3. 서울 상징물을 활용한 도시경쟁력 제고 | 23 |
| 4. 시민중심의 민원행정서비스 제공 | 29 |

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

① 市 홍보매체를 활용한 시정정보 제공

② 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

③ 시민참여 활성화를 통한 시민주도형 시정구현

④ 소통 · 문화공간, 시민청 운영

시민과의 주요 접점시설 활용, 시에서 추진 중인 주요 정책에 대한 인지도 제고와 시민 편의 정보를 시의성 있게 전달

□ 사업개요

- 홍보매체 : 市 보유 매체와 민간·유관기관 협력매체(인쇄·영상)
- 사업내용 : 홍보매체 활용하여 주요 시정정보 및 시민생활정보 제공
- 사업비 : 5,185백만원

【 홍보매체 현황 】

인쇄매체(39천여면)				영상매체(19천여개)			
							
서울도서관 등	지하철역사전동차	시내버스	가판대, 구두수선대	시민게시판	지하철역 미디어보드	민간옥외전광판	시내버스지하철 모니터

□ 추진실적

- 市 보유 매체, 민간유관기관 협력매체 활용 시정 주요사업 및 생활정보 제공

주요 홍보사업 서울런(2월), 우먼업프로젝트(3월), 청년문화패스(4월), 2023서울페스타(4월), 책읽는서울광장&광화문책마당(4월), 침수·폭염 시 행동요령(6~8월), 가까운 대피소 찾기(6~7월) 등

- 홍보매체 시민개방 통한 영세 소상공인 및 비영리단체 등 홍보 지원
 - 인쇄 디자인 및 영상물 제작, 市 보유매체 활용 홍보 지원(상반기 20개 기업·단체)
- 대시민 감성 소통 채널 ‘서울꿈새김판’ 운영(계절별·기념일별)
- 민간 옥외전광판, 공사장 가림벽 등 가용 매체 확대



<광복절판>

□ 향후계획

- ‘동행·매력 특별시 서울’ 주요 정책 홍보 확산으로 시정 체감도 제고
 - 서울런 수능특집, 청년안심주택, Fun City(하반기 예정 주요 축제·행사 묶음), 정원도시 등
- ‘서울꿈새김판’ 메시지 공모·확산을 통한 공감 소통 지속 추진
- 자치구·민간협력을 통해 공사장 가림벽, 옥외전광판 등 신규매체 발굴 확대

작성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405

홍보기획팀장 : 고경인 ☎6407
매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425

담당자 : 안지연 ☎6413
담당자 : 신유미 ☎6410

신문 및 방송 등 다양한 언론매체를 활용, 시정 주요사업과 유용한 시민생활정보를 적기 전달함으로써 시민 이해도 제고와 참여 유도

□ 사업개요

- 광고매체 : 인쇄매체(신문잡지 등) 및 방송매체(TV·라디오 등)
- 사업내용 : 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공
- 사업비 : 7,222백만원

□ 추진실적

- [인쇄매체] 신문·잡지 등 활용 주요 시정정보 제공

－ 민선8기 시정 가치 실현을 위한 정책 홍보와 대상별 맞춤 정보 제공(10개 사업 356회)



- [방송협력] TV·라디오 협찬방송 및 광고를 통한 시정정보 제공

－ 청년문화패스, 엄마아빠택시, 서울형키즈카페, 서울런4050, 서울페스타, 안심이업, 홍제천 수변카페, 한강수상스포츠 등 TV·라디오 협찬방송(32회) 및 광고(2,896회)



□ 향후계획

- 매체별·타깃별 특성 고려하여 민선 8기 시정 핵심 사업 전략적 홍보 추진

- － [인쇄매체] 영향력 높은 일간지, 생활밀착형 지역지 등 주 구독층 맞춤형 광고 추진
- － [방송협력] TV 다큐, 예능, 정보 프로그램 등을 통한 세대·대상별 시정정보 제공
 - ▶ KBS다큐공감, tvN알쓸별잡, JTBC특파원, SBS모닝와이드, KBS생생정보 등

작성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405

매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425 담당자 : 신유미 ☎6410
 방송홍보팀장 : 이윤지 ☎6433 담당자 : 차현주 ☎6436

3

시민참여 활성화를 통한 시민주도형 시정구현

시민의 의견 경청, 미디어 활용 능력 강화 및 시정 공감대 확산 등 시민 주도의 다양한 상호 관계형성을 통해 市 정책에 대한 시민 만족도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 현장중심의 다양한 시민의견을 수렴, 정책반영 및 서비스 개선
- 내 용 : '시정 여론조사', '홍보대사/명예시장', '시청자미디어센터' 운영 등
- 사 업 비 : 823백만원

□ 추진실적

- [여론조사] 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 시정 여론조사 실시(11건)
 - － 신속통합기획 여론조사, 신체활동 활성화 관련 의견조사, 반려견 놀이터 관련 여론조사 등
- [홍보대사] 홍보대사(46팀) 각각의 재능을 살린 활동 전개(70회)
 - － 서울패션위크, 책읽는 서울광장, 서울페스타 드론라이트쇼, 엄빠행복주간, 우먼업페어 등
- [명예시장] 민선8기 공약역점사업 맞춰 분야 확대, 제6기 명예시장(16명) 임명('23.8.25)
 - － 부서별 수요조사(4월) → 공개모집(5~6월) → 선발위원회 심사(7월) 등을 통해 구성
 - ▶ 제5기 명예시장(9명) 정책제안, 위원 활동 등 다양한 시정 참여 활동 전개(214건, '22.7~'23.6)
- [시청자미디어센터] 시민 미디어 역량 강화를 위한 센터 운영 지원
 - － 방송제작 참여 및 미디어 체험 지원(50,406명), 학교미디어 교육지원(24개교) 등

□ 향후계획

- [여론조사] 하반기 주요 시정현안 관련 **시의성 있는 여론조사** 지속 실시
 - － 주요 시책 관련 여론조사 전문기관 및 市 자체 온라인 조사를 통한 시정대응력 향상
- [홍보대사] 각 분야 전문가인 **홍보대사** 활용한 **역점사업 홍보** 활동 전개
- [명예시장] 분야별 **명예시장의 경험·전문성을 활용한 현장의견 수렴**기능 강화
- [시청자미디어센터] 계층별 맞춤형 **시청자 미디어 참여 지원** 등

작 성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405

홍보지원팀장 : 정효진 ☎6438 담당자 : 이지아 ☎6440
현장홍보팀장 : 최선아 ☎6415 담당자 : 박지혜 ☎6457

다양한 공연, 전시, 교육 프로그램을 운영하여 시민 소통 확대 및 문화 향유 기회 증진

□ 사업개요

구 분	시청 시민청	삼각산 시민청
① 위치/규모	신청사 지하 1·2층/ 8,150㎡ ('13.1.12.개관)	솔밭공원역사 내 / 540㎡ ('18.4.28.개관)
② 운영기관	(재)서울문화재단(민간위탁)	(주)인사이트모션(민간위탁)
③ 위탁기간	'22. 1. 1. ~ '23.12.31.	'21. 1. 1. ~ '23.12.31.
④ 운영내용	공연, 전시, 교육 등 프로그램 운영 및 시민 공간 대관	
⑤ 사 업 비	2,009백만원	1,065백만원

□ 추진실적

- [시 청] 활력콘서트, 스테이지11, 도시사진전 등 다양한 공연·전시 개최
 - 방문객 : 517,180명(일평균 2,873명), 프로그램 운영 401건, 공간대관 437건
- [삼각산] 삼각산 동화책, 찾아가는 삼각산 시민청 등 지역연계 프로그램 운영
 - 방문객 : 23,310명(일평균 130명), 프로그램 운영 185건, 공간대관 60건
- [안전관리 체계 구축] 안전·보건계획 수립(1월), 안전협의체 운영(월 1회) 등
- [시청 시민청 리모델링] 도시비전·정책 홍보공간 조성 기본계획 수립 용역 준공(7월)

□ 향후계획

- [시 청] '24년 직영 운영 대비 대행 용역업체 선정 추진(10~12월)
 - 현 위탁기간 만료('23.12.31.) 및 시민청 리모델링 공사 착수 전까지 직영 운영
- [삼각산] '23년 말까지 사업 진행, 위탁사업 종료 사전 준비
- [시청 시민청 리모델링] 시 투자심사(9월), 예산편성·설계공모(10~12월)

2. 뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

- ① 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화
- ② 시 대표 누리집 및 내 손안에 서울 운영 강화
- ③ 시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공
- ④ 서울사랑 및 내친구서울 제작 및 운영
- ⑤ 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

유튜브·SNS·블로그 등 소셜매체 특성 고려, 시민에게 유용한 정보를 신속하고 시의성 있게 확산함으로써 시정에 대한 이해도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 유튜브·SNS·블로그 등을 활용한 주요시정 안내
- 내 용 : 소셜매체별 특성에 맞는 콘텐츠 제공으로 시정공감대 확산
- 사 업 비 : 2,487백만원

□ 추진실적

- [유튜브] 유용한 정보와 매력을 담은 프로그램 및 다양한 형식의 숏츠 확산
 - － 서울시 유튜브 : 트렌드에 맞는 영상 콘텐츠 제작으로 시민공감 및 정책이해도 제고(168편, 296만 조회)
 - － 해치TV : 해치의 시민만남, 미션수행, 서울체험 등 시민 공감소통 채널 운영(42편, 46만 조회)
 - － 걱정말아요 서울 : 정책토크 등 깊이 있는 정책정보 및 이야기 전달(30편, 451만 조회)
- [S N S] 호우·폭염 등 재난정보 제공 및 소셜 트렌드 반영 시정 안내(1,691건)
- [블로그] 주요 정책 및 문화생활정보를 기사, 카드뉴스 등으로 수시 홍보(545건, 216만 조회)



<알려줌 서울>



<기획영상>



<걱정말아요 서울>



<라이브서울>



<SNS-서울페스타 이벤트>



<블로그-시정안내>

□ 향후계획

- 최신 트렌드를 반영한 숏폼 콘텐츠 제작 연재로 홍보 효과 제고
 - － 시정소식과 핵심 메시지의 신속한 확산을 위해 '유튜브 쇼츠' 제작 및 배포 확대
 - － MZ세대가 선호하는 인스타그램 '릴스' 영상 제작을 확대하여 친밀도 제고
- SNS 주 이용층 대상 캠페인 추진으로 시민참여 기회 확대
 - － '2023 SNS 콘텐츠 어워즈' 등 시의성에 맞는 이벤트·캠페인 추진
- 주요 시정이슈 및 생활정보 등을 블로그를 통해 쉽고 다양하게 제공
 - － 주제와 시의성에 맞춰 다양한 형식의 콘텐츠(카드뉴스·웹툰·숏폼 등) 제작 배포

市 대표 누리집 및 시민소통 채널 ‘내 손안에 서울’, 통합홍보배너 등의 운영 강화로 온라인 소통 및 시민참여 확대

□ 사업개요

- 목 적 : 시정정보와 시민공감 콘텐츠 제공, 시민참여 및 소통의 장 마련
- 내 용 : 시 누리집 및 ‘내 손안에 서울’(뉴스발행·뉴스레터 제공)
- 사 업 비 : 3,391백만원

□ 추진실적

- [시 누리집] 주요 시정 정보 제공, 웹페이지 서비스 통한 핵심 소통매체 기능
 - － 재난·안전 정보 및 청년정책 등 핵심사업 홍보(핫이슈 220건, 분야별 새소식 346건)
 - － 신규 브랜드 이벤트, 설 종합정보, 한강페스티벌 등 시정정보 웹페이지 제작, 온라인시장실 개편
- [내 손안에 서울] 특별 웹페이지 제작 및 온라인 뉴스 발행·뉴스레터 제공
 - － 생애주기 맞춤형 정보를 한눈에 볼 수 있는 ‘서울사용설명서’ 특별 웹페이지 제작
 - － 뉴스레터 디자인 리뉴얼, 주요 시정 관련 특별기획 등 온라인 뉴스 발행(2,174건)
- [통합홍보배너] 시·구·투출기관 등 130개 사이트와 연동, 재난정보 및 시정이슈 확산



<누리집-호우주의보 안내>



<누리집-23년 설 종합정보>



<내손안에서울-서울사용설명서>



<내손안에서울-특별기획>

□ 향후계획

- 시의성 있는 누리집 웹페이지 제작으로 주요 시책 홍보 및 시민참여 강화
- 「내 손안에 서울」 ‘동행·매력 특별시’ 관련 정책 모음 특별 웹페이지 제작
- 통합배너 활용, 시·자치구·투출기관 홍보협업 및 신규브랜드 적용·확산

작 성 자 뉴미디어담당관 : 이종선 ☎2133-6480

미디어운영팀장 : 노익진 ☎6497 담당 : 김은미 ☎6501
홈페이지팀장 : 류은희 ☎6500 박은미 ☎6515

3

시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

각 분야의 시민 미디어와 홍보 협력기반 구축 및 종합 정보습득 채널인 민간포털과의 협력을 통해 효과적인 시정정보 제공 및 대시민 소통 강화

□ 사업개요

- 목 적 : 미디어활동가 및 일반시민을 통한 눈높이 시정홍보 강화
민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공
- 내 용 : ‘시민기자’, ‘블로그메이트’, ‘영상크리에이터’ 등 운영
포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사 업 비 : 1,206백만원

□ 추진실적

- [시민기자] 주제별 정책정보 연재, 손목닥터·수변감성도시 등 정책기사 발행(1,352건)
- [영상크리에이터] 광화문광장·청년정책 등 시정 관련 영상 개인 채널 등 배포(15팀, 30편)
- [블로그메이트] 서울런·서울페스타 등 취재기사 개인블로그 게재 확산(40명, 284건)
- [민간포털 협력] 캠페인·광고·검색 활용 시정 안내, 카카오톡 활용 안전·생활정보 제공(36회)



[시민기자] 손목닥터 이용기



[시민기자] 주제별 정책정보



[영상크리에이터]서울페스타



[블로그메이트] 서울런



[민간포털 협력] 캠페인

□ 향후계획

- 시민기자 비주얼 콘텐츠 강화 및 자치구 특파원 운영으로 지역 맞춤형 정보 제공
- 시민참여 콘텐츠 다양화 및 시정협업 확대로 시민 눈높이에 맞는 콘텐츠 제작 확산
- 효과적인 시정 정보 제공 및 시민소통 강화 위해 민간포털의 다양한 서비스 활용
- 주요 시정 정보 체험 캠페인 확대 추진으로 시정 활동에 시민 참여 제고

작 성 자 뉴미디어담당관 : 이종선 ☎2133-6480

미디어운영팀장 : 노의진 ☎6497 담당 : 김주윤 ☎6502
미디어협력팀장 : 권미정 ☎6490 김수진 ☎6494

市 소식지 발간을 통해 시정을 효과적으로 알리고, 시민 생활에 유용한 정보를 제공하여 시민 편의 증진 및 소통 활성화

□ 사업개요

구 분	서울사랑		내친구서울	
성 격	시정 종합월간지		어린이신문	
발행부수	2만부/월		29.5만부/회	
발행시기	12회/년		6회/년	
배 부 처	시 산하기관, 개인구독자 등		초등학교, 우리동네키움센터 등	
주요내용	안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보		서울의 역사문화, 서울소식, 어린이기자 취재기사 등	
사 업 비	761백만원		532백만원	

□ 추진실적

- [서울사랑] ‘동행·매력 서울’ 관련 기획 및 생활 정보 등 기사 제공(월 20~25건)
 - － 당신에게 맞춘 서울사용설명서, 서울런, 안심소득, 서울페스타, 달라지는 서울생활 등
- [내친구서울] 어린이 대상 시정정보 제공(10~15건/회당) 및 기자 활동 지원
 - － 어린이기자단 운영(791명), 발대식(5월), 탐방취재(8회), 민간협업 ‘해치스기자단’ 운영(4월~)

□ 향후계획

- ‘동행·매력 특별시 서울’ 관련 연중 특별 기획 및 콘텐츠 제작 배포
 - － 서울런, 청년안심주택, Fun City(하반기 예정 주요 축제·행사 묶음), 정원도시 등 시기별 주요 콘텐츠 제작
- 전용 누리집 및 온라인 채널 등을 활용하여 콘텐츠 배포 및 확산
 - － 서울풍경 영상, 만화·퀴즈 등 콘텐츠 및 온라인 소식지 제작 및 확산

시민제안플랫폼 「상상대로 서울」 운영을 통해 시민의 다양한 상상과 창의를 유입하여 우수한 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

□ 사업개요

- 목 적 : 시민의 정책제안 및 사회적 이슈 논의를 통한 시정참여 활성화
- 내 용 : 온라인 시민제안 플랫폼 「상상대로 서울」 운영 및 우수 제안 발굴
- 사업비 : 685백만원

□ 추진실적

- [시민 제안] 시민 시정참여 확대를 위한 시민 제안 접수 및 우수제안 선정
 - － 시민제안 접수 : 870건(7.31.현재) → 부서 수용 : 36건(전체 수용 6건, 부분 수용 30건)
 - － 우수제안 선정 : 중앙(행안부) 추천 5건, 자체 우수 제안 20건 선정 포상(7월)
 - ▶ '22.5.~'23.5. 기간 내 상상대로 서울·국민신문고에 접수된 제안 중 부서 수용 92건 심사
- [서울시 제안] '서울시가 묻습니다' 시민의견 수렴 및 공론장 운영(2건)
 - － '노들 예술섬 공모작품' 선정 관련 : 5.18.~5.31./1,795명 참여/127명 의견 개진
 - － '지하철 10분 내 재승차 무료탑승' 관련 : 7.26.~8.8./2,643명 참여/233명 의견 개진
- 온라인 시민 제안 플랫폼(상상대로 서울) 개편
 - － 새 브랜드('상상대로 서울')에 맞춰 누리집 메인화면 및 UI 디자인 개편
 - ▶ 직관적이고 친숙한 디자인을 통하여 시민제안 활성화 도모



□ 향후계획

- 시민참여 기본조례 전부 개정에 따른 「서울시 시민참여 기본종합계획」 수립(연내)
- 시민 제안 플랫폼(상상대로 서울) 상시 홍보 추진으로 운영 활성화 도모
 - － 대학생 서포터즈 및 다양한 채널(유튜브, SNS 등)을 연계한 홍보 활동 추진(수시)
- 우수 제안에 대한 포상금 인상 등으로 시민제안 플랫폼 참여 유인책 마련

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

- ① 서울 신규 대표 브랜드 개발 · 확산 추진
- ② 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고
- ③ 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 제고
- ④ 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

1

서울 신규 대표 브랜드 개발 · 확산 추진

서울의 도시경쟁력을 높이기 위해 서울의 매력을 홍보할 수 있는 신규 브랜드를 개발·확산하고자 함

□ 사업개요

- 내 용 : 서울 대표 신규브랜드 개발·확산 추진
- 사 업 비 : 550백만원

□ 추진실적

- 서울의 가치찾기 공모전, 슬로건 선호도조사 등 국내·외 85만여 명 참여
 - － 서울의 가치 찾기 시민·직원 공모전 10,741명 참여('22.8.10~9.23)
 - － 신규 브랜드 슬로건 선호도 조사 658,234명 참여('22.12.28~'23.3.16.)
 - － 신규 브랜드 디자인 선호도 조사 189,368명 참여('23.5.10.~5.31.)
 - － 신규 브랜드 디자인 공모전 760점 접수('23.5.15.~6.20.)
- 서울 신규브랜드 선정 및 발표('23. 8.16.)



□ 향후계획

- 신규브랜드 조기 정착을 위한 홍보·확산 추진
 - － 국내·외 시민이 일상에서 친근하게 접할 수 있는 참여 분위기 조성
 - － 모션그래픽 영상 등 최신 디지털 기법과 재미 요소를 가미한 홍보 추진
 - － 시 주요 축제 및 문화·체육 행사, 주요 명소(광화문 광장 등) 연계 마케팅 실시
- 신규브랜드 가이드라인 제작 및 보급 등 체계적 관리 추진

서울브랜드, 심벌(해치), 주요 명소 등을 홍보하기 위해 서울 상징물 마케팅을 추진하여 서울의 도시 경쟁력을 강화하고 서울브랜드 가치를 제고하고자 함

□ 사업개요

- 내 용 : 신규 브랜드 등 서울상징물 활용 및 확산
- 사 업 비 : 405백만원

□ 추진실적

- 시 - 커피빈 협업, 서울 상징물 활용 홍보제품 개발을 위한 업무협약 체결(5월)
 - 서울상징물 제품 5종 개발 서울 커피빈 매장(170개소) 전시 및 판매
- 시 - 포스코 협업, 기존 서울브랜드 조형물 재활용을 위한 업무협약 체결(6월)
 - 기존 서울 브랜드 조형물 총 29개(약 14t) 철거 및 재활용 추진
- 해치 SNS 운영, 기념품 제작·보급을 통한 국내외 서울 상징물 인지도 제고



<해치가 소개하는 안전수칙>



<해치가 소개하는 서울색>



<커피빈 기프트카드>



<커피빈 에코텀블러>

□ 향후계획

- 서울상징물(브랜드, 해치)의 민간 사용에 대한 사용승인 기준 마련
 - 타 지자체 사례 등을 통해 서울시 상징물 사용범위 및 기준 등 세부지침 마련
- 市 주요 행사 등에 캐릭터 해치 등 서울 상징물 홍보 강화 추진
 - 한강공원 · 서울광장 축제, 서울라이트 DDP 등을 통한 해치 홍보

서울의 다양한 매력 및 도시가치를 전 세계에 효과적으로 알리는 해외 마케팅 추진으로 글로벌 선도도시 서울시의 경쟁력을 제고하고자 함

□ 사업개요

- 내 용 : 해외도시프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅
- 사 업 비 : 3,620백만원

□ 추진실적

- 해외 디지털매체 활용 市 주요 시책 확산 추진
 - － 디지털 배너(구글, CNN, 유로뉴스 등) 및 온라인 기사(타임, 포브스, 알자지라 등) 게재
 - ▶ 전 세계 3억 7,500만 회 노출 및 532만 조회수 달성('23. 1~4)
- 도시경쟁력 제고를 위한 서울 주요행사 등 글로벌 유력 언론 홍보
 - － 서울페스타 2023 활성화 등 관광 유도, 정보제공 기사 및 배너 게재 · 확산
 - ▶ 전 세계 260만 회 노출 및 6.5만 조회수 달성('23. 4~5)



<유튜브-브랜드 선호도 조사> <TIME- 서울 브랜드 변천사 기사> <FORBES- 서울 디자인 혁신 기사> <CNN- 서울 페스타 2023 홍보 기사>

□ 향후계획

- 글로벌 인지도 제고를 위한 해외 홍보마케팅 추진
 - － 해외 현지 및 온라인 매체 활용한 시의성 있는 홍보영상 제작 · 확산
- 해외언론 협업 주요 글로벌 행사 등 홍보마케팅으로 서울 매력 제고
 - － 주요 매체(CNN, 유로뉴스, 타임 등) 공동 콘텐츠 제작 및 확산

4

외국어 매체 활용 시정 홍보 및 도시매력 확산

市 대표 외국어 누리집 및 SNS, 아리랑TV 영어 뉴스방송 등을 활용한 서울의 매력 및 우수정책 홍보를 통해 서울시 글로벌 도시이미지 제고

□ 사업개요

- 내 용 : 외국어 누리집, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보
- 사 업 비 : 2,179백만원

□ 추진실적

- 외국어 누리집 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산
 - － 외국어 누리집(952만 명 방문)과 SNS(팔로워 398만 명)를 통한 서울의 도시 매력 홍보
 - ▶ 외국어 누리집(영/중간/중번/일/월드 5개) 및 SNS(페이스북/인스타그램/유튜브 등 8개)
- 주요시정 홍보 등 다양한 도시정보 콘텐츠 및 맞춤형 콘텐츠 제작
 - － 서울의 역사문화 등 시정 정보 및 우수 정책 전파(홈페이지 2,929건, SNS 1,593건)
 - － 페이스북 실시간 방송, 쇼츠, 웹툰, 뉴스레터 등 다양한 형태의 콘텐츠 제작·발행
- 아리랑TV 영어뉴스(주 1~2편)를 통한 시 주요정책 글로벌 송출(총 33편)
 - － 기존 단신 보도 중심에서 주요 정책 기획취재, 대담 등 심층·기획보도 중심으로 강화

Construction companies take part in video monitoring to create a safer Seoul



<외국어 누리집-시정뉴스>

Hangang River Festival



<외국어 한강 페스티벌 소개>

Seoul Korea



<외국어 SNS-단오 축제 현장>



<아리랑TV-성수 창업허브 조상>

□ 향후계획

- 시 외국어 누리집, SNS 등으로 서울 매력 확산을 위한 핵심 콘텐츠 제작
 - － [누리집] 시 주요 정책 소개 페이지 제작, 우수 정책 투표 등
 - － [SNS] 구독자 증대를 위한 수요자 맞춤형 콘텐츠 제작 및 이벤트 운영(수시)
- 아리랑TV 영어뉴스 방송 주요정책 심층기획보도 중심 송출(월 3~4편)

작 성 자 서울브랜드담당관: 김지혜 ☎2133-6185 해외마케팅팀장: 안주희 ☎6190 담당: 이흔정 ☎6199

4. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 민원통합관리시스템 응답소 기능개선 및 운영

③ 신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

민원서비스 품질제고를 위해 다양한 교육 및 평가를 실시하고 민원처리 우수사례 및 기관 선정 등을 통해 민원서비스 수준 향상 도모

□ 사업개요

- 대 상 : 市 본청 및 사업소, 산하기관(투자출연기관), 자치구
- 내 용 : 민원서비스 평가 및 우수사례 포상, 민원응대 교육, 힐링프로그램 등
- 사 업 비 : 220백만원

□ 추진실적

- '23년 상반기 민원응대 서비스 품질점검(6월)
 - － 미스터리 쇼퍼 활용한 민원 전화 응대(319개소) 및 현장 방문(43개소) 점검 실시
- 민원서비스 품질 향상을 위한 '23년 민원행정서비스 중간평가(7월)
 - － 민원처리 기한 준수율·단축률, 민원인 만족도 등 민원서비스 평가(362개 기관/부서)
- 민원담당 공무원 사기 제고를 위한 힐링 프로그램 운영 및 칭찬 공무원 선정
 - － 스트레스 관리 교육 및 뮤지컬 관람 등 힐링데이 2회 운영(6월, 39명)
 - － 칭찬받은 민원공무원 41팀 선정(접수 125팀) 및 칭찬사례 공유전파(매월)

□ 향후계획

- 민원응대 교육프로그램 운영으로 **민원 공무원 역량강화**
 - － 특이민원 대응 능력 제고를 위한 민원응대공무원 역량강화 교육 추진(8월말)
 - － 전화민원 응대기법 교육 등 ‘찾아가는 민원응대교육’ 실시(9월)
- **민원응대 품질점검·민원행정서비스 평가 및 우수사례 전파**
 - － 민원응대 서비스 품질점검(9월) 및 민원행정서비스 최종 평가(11월)
 - － 칭찬받은 민원공무원 포상(매월), 2023년 민원서비스 우수사례 선정(10월)
- 다양한 힐링프로그램을 통해 **민원 격무부서 직원 감정보호** 지원(9월~10월, 총 6회)

정보환경 및 수요변화에 신속 대응하고 안정적이고 효율적인 응답소 운영을 통한 민원서비스 품질 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 다채널 접수민원의 통합관리·처리를 통해 효율적인 민원행정 지원
- 내 용 : 응답소 및 민원분석시스템 운영, 기능 개선 등
- 사 업 비 : 957백만원

□ 추진실적

- 응답소 민원 : 총 1,608,289건(일평균 7,586건) ('23.7.31 기준)

합 계	교 통	환경/안전	주택/건설	복지/문화/경제	총무/기획/감사 등
1,608,289건 (100%)	1,091,391건 (67.9%)	275,211건 (17.1%)	92,325건 (5.7%)	49,210건 (3.1%)	100,152건 (6.2%)

- 응답소 시스템 기능개선 추진('23.1월~7월)
 - － [시민편의] 서울톡 신청 민원에 대한 답변 확인 방법 개선(응답소 확인→서울톡 바로 확인)
 - － [민원관리] 임박(지연)민원 알림 개선, 민원답변 우편발송 여부 관리 기능 개발, 처리 민원 검색 편의 및 통계관리 정확도 제고를 위한 데이터베이스 재구성

□ 향후계획

- 응답소 기능개선으로 **이용자 편의성 및 민원관리 효율성** 등 제고
 - － [시민편의] 스마트불편신고앱 신청 민원시 추가답변 확인 방법 개선(9월)
 - － [민원분석] 실국별 민원 상황판 활용기관 확대(본청→본청·사업소) 추진(12월)
- 응답소 모니터링을 통한 **시스템 안정적 운영**
 - － [운 영] 헬프데스크 운영, 비상대응체계 유지, 장애 대응 등

열린민원실 방문민원에 대한 신속하고 공정한 민원처리와 시장과 시민을 연결하는 소통 창구 운영으로 민원서비스 만족도 제고

□ 운영개요

- 위치/인원 : 신청사 1층(직소민원팀 사무실 별도) / 3개 팀(민원처리1·2팀, 직소민원팀) 22명
- 주요업무 : 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리
 - － 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(30종), 고충민원·정보공개 접수, 시장에게 바란다 운영
- 사 업 비 : 25백만원

□ 추진실적

- [열린민원실] 민원접수·처리 현황 : 총 32,113건(일평균 220건)

(‘23.7.31 기준)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기 타*	정보공개
32,113건 (100%)	1,535건 (4.8%)	8,102건 (25.2%)	6,783건 (21.1%)	1,009건 (3.1%)	3,008건 (9.4%)	11,676건 (36.4%)

* 기타: 확인, 이의, 신청, 청구 등

- [시장에게 바란다] 민원현황 : 총 5,347건(일평균 37건)

(‘23.7.31 기준)

계	주택건축	도로교통	보건복지	환경공원	일반행정	산업문화	기타
5,347건 (100%)	1,902건 (35.6%)	827건 (15.5%)	719건 (13.4%)	358건 (6.7%)	929건 (17.4%)	265건 (4.9%)	347건 (6.5%)

- 민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 공무원 보호 조치 강화

- － 민원응대 공무원 및 타 민원인 보호를 위한 공공안전관 배치(1월)
- － 휴대용 보호장비(웨어러블캠5, 녹음기5) 도입 및 민원대 고정형 안전유리 설치(~7월)

□ 향후계획

- 열린민원실 특이민원 대응 비상모의훈련 실시(9월, 12월)

작 성 자

민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460

민원처리1팀장 : 장운석 ☎7900
직소민원팀장 : 송정아 ☎6045

담당자 : 이유민 ☎7908
담당자 : 박현선 ☎6046

IV. 2022 행정사무감사 처리결과

홍보기획관

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 27건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	27	23	4	-	-
	시정·처리요구사항	9	8	1	-	-
	건의 사항	14	11	3	-	-
	기타(자료제출 등)	4	4	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 홍보기획관 소관 재단 이사회 참여가 저조한바 적극적인 이사회 참여를 통해 관리 감독 기관으로서의 책무를 이행 하도록 할 것 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(5회) ※ '23.7.31 기준 ☐ 향후계획 ○ TBS 이사회에 적극 참석하여 현안관련 소통 지속 추진
○ 홍보기획관 산하 재단 이사회 중 120다산콜재단 이사회에는 홍보기획관이 100% 출석을 한 반면, TBS 이사회에는 3회 불참한바 이사회에 적극적으로 참석하여 관리감독에 대한 책임과 의무를 이행할 것 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(5회) ※ '23.7.31 기준 ☐ 향후계획 ○ TBS 이사회에 적극 참석하여 현안관련 소통 지속 추진
○ 홍보기획관이 TBS 관리감독을 위한 현장방문 지도가 약 5회 있었는데 실무자급 수준의 방문 이었던 바 향후 홍보기획관이 직접 방문하여 철저한 지도감독을 할 것 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 홍보기획관과 TBS간 업무협약 : 수시 ☐ 향후계획 ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위한 대면 회의 등을 통해 관리감독 기관으로서 역할 수행

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 찾아가는 서울시청 운영 차량 중 운영되지 않는 차량의 경우 불용처분 등 다른 활용방안을 강구할 수 있었음에도 불구하고 소극적 대응으로 세금이 낭비된바 향후 적절한 대안을 마련할 것 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 찾아가는 서울시청 차량 불용 및 처분(폐차) 완료 - '22.10.27. ~ 11. 9. 찾아가는 서울시청 차량 관리(사용) 전환 소요조회 - '22.11.28. 차량 불용결정 승인 - '22.11.30. ~ 12.13 불용 공용차량 소요조회 - '23. 1. 3. 불용차량 처분(폐차) - '23. 1. 4. 차량말소등록 처리
○ 서울브랜드 사용 승인이 무분별하게 이뤄지고 있는바 향후 세부지침 마련 등 정확한 기준을 통해 철저한 관리가 이뤄지도록 할 것 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 서울브랜드 등 상징물 사용 승인('16년~) - 사용 승인 상징물 범위 : 브랜드, 심벌(해치) - 사용 승인 실적 : 총 154건(승인 128건, 반려 26건) ※ 반려사유 : 서류미비 14건, 서울시 기관 오해 소지 8건, 기타 4건 ○ 타 지자체 상징물 사용 승인 등 관리 사례 조사 ☐ 향후계획 ○ 서울브랜드 등 상징물 사용 승인 개선안 마련('23. 9월) - 사용 승인 상징물 범위 및 승인 기준 검토 등
○ 현재 120다산콜재단 상담 연결이 제대로 되지 않는다는 민원이 있으므로 시간대별 인원 현황 및 배치를 재검토하여 상담사 배치 개선방안을 수립한 후 보고하기 바름. 또한 성과별 인센티브 지급방안을 보고할 것 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 120재단 응대율 향상을 위한 상담운영 개선계획 수립·시행('23.1월~) - 응대율 취약시간대 효율적 인력배치 실시 - 응대량 향상 위한 인센티브 지급 개선 추진 - 정원 내 상담인력 최대 확보

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 미디어재단 TBS와 120다산콜 재단은 서울시 출연기관인 재단 임에도 불구하고 예산서 작성 시 TBS는 출연금으로 작성하고 있으나 120다산콜재단의 경우 출연금으로 작성하지 않고 있으니 시정하기 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 2023년 120다산콜재단 출연금 세부사업명 변경 완료 - (기존) 120다산콜재단 운영 → (변경) 120다산콜재단 출연금
○ 정보접근성 실태조사 관련 모바일의 경우 전년 대비 30.7점이 하락한바 미흡한 부분에 대한 분석 및 대안을 마련할 것 (뉴미디어담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 모바일 앱 정보접근성 실태조사 - 평가방법 : 과학기술정보통신부에서 지정한 웹 접근성 품질 인증기관(3개 기관)에 의뢰하여 매년 평가 수행 - 평가점수 : 전문가 심사 + 사용자 심사 ○ 점수하락 사유 - '20년까지는 사용자 심사 시 장애유형별(전맹, 저시력, 상지장애) 각 1명이 평가를 진행하였으나, '21년부터 평가업체가 변경되면서 전맹 사용자 1명이 평가하여 전체 평가점수 하락 ○ '23년부터 정보통신접근성 진단 용역 수행에 모든 장애유형(전맹, 저시력, 상지장애)의 사용자가 평가하도록 추진 중이며, 공공앱 운영자 대상 정보접근성 향상을 위한 교육 실시('23. 2월)
○ 명예시장 위촉 분야가 축소된 것 같아 향후 명예시장 위촉 시 다양한 분야의 전문가들을 위촉할 수 있는 방안을 마련할 것 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 제6기 서울시 명예시장 운영분야 대상을 민선8기 공약 및 역점사업 분야로 확대하여, 디자인, 교통 등 신규 분야를 발굴하여 명예시장 위촉('23.8.25.) ☐ 향후계획 ○ 대시민 의견수렴 및 다양한 정책제안 등 소통 가교 역할 수행

건의사항

건의사항	조치결과
○ 홍보기획관과 TBS 소통을 위해 최선을 다해 주기 바람 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(5회) ※ '23.7.31 기준 ○ 홍보담당관 - TBS간 업무협약 : 수시 ☐ 향후계획 ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위해 관리감독 기관으로서 역할 수행
○ 서울시정 해외 홍보 시 다양한 매체를 통해 적극적인 홍보활동 및 효율적 예산 집행이 되도록 노력하기 바람 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 서울의 매력 및 시정 홍보를 위해 다양한 매체 활용 추진 - 市 주요 시책 글로벌 방송매체 및 인쇄매체 등 게재 : '23. 1. 1.~4. 9. - 서울페스타 2023 활성화를 위한 온라인 중심 노출 : '23. 4. 17.~5. 14. ※ 활용매체 : 글로벌 방송매체(CNN, EURONEWS), 인쇄매체(TIME, FORBES), 통신사(AL JAZEERA), 구글 GDN, 유튜브 등 ☐ 향후계획 ○ 서울의 글로벌 위상 제고와 더불어 효과성 높은 콘텐츠 제작·확산 - 활용매체 : 해외 현지 디지털 옥외매체, 이동형 디지털 옥외매체, 해외 현지 홍보관 운영, 글로벌 방송매체(CNN, EURONEWS) 등
○ 민원담당공무원의 안전을 위한 만반의 준비를 하기 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 민원응대직원 보호조치 음성안내(통화연결음) 확대·개선 적용 : '22.11.7. ○ '22년 제3차 힐링데이 추진 : '22.12.8. - 민원 격무부서 연계 직원 힐링프로그램 참여(총38명) ○ 특이민원 대응 매뉴얼 보완 제작·배포 : '22.12.29. ○ 열린민원실 비상대응체계 구축계획 수립 : '22.12.30. ○ 시 열린민원실 전담 안전요원(공공안전관) 배치 : '23.1.1. ○ 열린민원실 휴대용 보호장비 도입(웨어블캠, 녹음기) 도입 : '23.4월, 7월 ☐ 향후계획 ○ 특이민원응대서비스 향상교육 실시 : '23.8.30.

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 민원담당공무원 피해 발생 시 법적 조치 및 상담 치료 등 피해자 치유를 위해 최선을 다하기 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 직원법률 상담 확대 시행(주1회 6건 → 주2회 12건) ※ 추진부서 : 법률지원담당관 ○ 사업소 찾아가는 상담실 정기 운영 확대(분기별 1회→월 1회) 및 기관 희망시 수시 운영 ※ 추진부서 : 인력개발과 ☐ 향후계획 ○ 유관부서(법률지원담당관, 인력개발과)와 협업하여 악성 민원 피해직원의 법률지원, 상담 등 지속 추진
○ 120다산콜재단 상담업무가 시민들의 편익성을 저해하지 않도록 관리 감독을 철저히 하기 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 상담수요 증가 예상시 인력 추가배치 요청 등 운영 관리 - 제야의 중 행사 대비 심야 상담인력 추가배치('23.1월) - U-20 월드컵 거리응원 대비 새벽시간 상담인력 추가 배치('23.6월) - 잼버리 대비 상담인력 추가배치 및 외국어상담 운영시간 연장('23.8월) ○ 출연기관 자체 지도점검 실시(민원담당관→120재단, '23.1월/6월) ○ 이사회 참여 등을 통해 주요 안전에 대한 사전검토 및 의결 실시 ○ 일일 상담운영 현황 보고(120재단→민원담당관) ☐ 향후계획 ○ 반기별 자체 지도·점검 실시('23.12월 예정)
○ 120다산콜재단 파업처럼 업무 공백이 생겼을 때 시민들이 불편을 겪지 않도록 철저한 대비를 하기 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 노조 파업, 상담시스템 운영 일부중단(백업, 장비교체 등) 시 120재단의 민원응대 공백이 발생하지 않도록 비상대응 추진 - UPS장비 교체에 따른 시·구 비상 민원대응 추진계획 수립 및 시행('22.9월) - 120재단 파업에 따른 120자체 비상대응계획 수립 요청('22.10월) - 시스템 백업 등 일시중단 사유 발생시 각 기관에 민원대응 안내(수시) ☐ 향후계획 ○ 재단 파업 등으로 인한 시민불편을 최소화 하도록 유관기관(120재단, 자치구 등)과 협력하여 대비 철저

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 서울민주주의위원회 사업에 대해 전반적인 검토를 실시하기 바람 (뉴미디어담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 서울민주주의위원회 폐지에 따라 근거조항인 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례」 폐지('22.12.30.) ○ 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례 시행규칙」 폐지('23.4.13.)
○ 120재단 관련 예산 편성 시 사업명을 정확하게 분류하여 편성하기 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 120다산콜재단 예산편성 관련 세부사업명을 '120다산콜재단 운영'에서 '120다산콜재단 출연금'으로 조정
○ 공공앱 관련 사업 추진시 계획서나 결과보고서가 누락되지 않도록 관리해주시기 바람 (뉴미디어담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 서울시 공공앱 정보화사업은 사업부서에서 '서울특별시 정보화 사업 관리 지침'과 '서울시 모바일 앱 서비스 업무추진절차'에 따라 기획-종료-성과관리(폐기) 각 단계별 절차를 준수하도록 사업 관리 중 ○ 공공앱 구축 사전심사 기술검토 시 '서울시 모바일 앱 서비스 업무추진절차'를 준수도록 독려하고 계획서 등이 누락되지 않도록 확인
○ 시정에 있어 약자와의 동행 기조가 실현될 수 있도록 정보 접근성 강화에 힘써주기 바람 (뉴미디어담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 매년 서울시 및 투자출연기관에서 운영하는 웹과 앱에 대한 정보통신접근성 수준향상 시행계획 수립·시행 - 정보통신접근성 실태조사와 누리집(앱) 운영자 대상 정보통신접근성 향상을 위한 교육 연2회 실시 - 누리집 구축시 사전심의(예산타당성 및 제안요청서 기술검토)와 오픈 심의로 웹접근성 준수여부 확인 및 독려 - '24년 품질인증 예산 확보 독려(6월), '23년 정보통신접근성 사업 추진('23.6~12.)

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 방통위의 TBS 상업광고 관련 결과 수신 시 적극 협조 및 잘못된 사항 적발 시 감사위원회에 감사청구 바람 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 방송통신위원회에 상업광고 여부에 대한 질의공문 송부 ※ 상업광고 관련 질의사항 송부(市 → 방통위) : '22.10.31. ○ 방송통신위원회 심의결과 상업광고에 해당되어 과징금 및 과태료 부과 의결('23.8.2.) ☐ 향후계획 ○ TBS 자체조사 후 필요시 감사위원회 감사청구 검토 ○ 방송통신위원회 허가사항을 준수하여 운영토록 지도·감독
○ 시민청 프로그램 다양화를 통해 시민청이 활성화될 수 있도록 노력하기 바람 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 다양한 문화프로그램 발굴 등 시민청 활성화 방안을 반영한 2023년 시민청 운영계획 수립 및 프로그램 정상 운영 - 시청 시민청 : 역사·건축·문화 등 다양한 분야 프로그램 신규 기획 · 군기시유적전시실 디지털복원(AR/VR) 체험, 도시건축 비엔날레 전시, 예술공감 콘서트 등 - 삼각산 시민청 : 지역주민 수요가 높은 프로그램 기획 · 활짝시네마(영화상영), 문화공감(스마트폰 영상만들기) 등
○ 권역별 시민청 구성을 적극적으로 추진하기 바람 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 권역별 시민청 대상지 자치구와의 회의('23.2월) - 시민청 기능 전환 추진에 따라 권역별 시민청 부지 새로운 활용방안 모색 필요성 공유 ○ 권역별 시민청 대상지 활용 자치구 수요 조사('23.3월~4월) ○ 자치구 수요조사 결과에 대한 관련 실·본부·국 검토의견 조회('23.4월~6월) ☐ 향후계획 ○ 자치구 수요조사 및 관련 실·본부·국 검토의견을 토대로 권역별 시민청 대상지 활용방안 모색 지속 추진

건의사항	조치결과
○ 민원은 시장의 시정 활동에 매우 중요한 요소인 만큼 시민들이 불편함 없이 적극적으로 민원을 제기할 수 있도록 편리한 시스템 구축 및 점검이 필요함 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 ○ 시민이 언제 어디서나 불편함 없이 민원을 신청할 수 있도록 응답소시스템(통합민원시스템) 기능개선 지속 추진 〈2022년 개선사항〉 - (편의성 개선) 시민의 제안을 반영한 응답소 기능 보완 · 민원답변 확인 시 이미지 첨부파일 ‘바로보기(미리보기)’ 적용 · 민원사례 공개 범위 확대 (내용만 공개→ 첨부파일까지 공개) · 고령층 등을 고려한 응답소 홈페이지 민원내용 등록 창 확대 등 - (접근성 개선) 응답소 홈페이지 디자인 및 메뉴 개편 - (채널 확대) 챗봇 ‘서울톡’을 통한 일반민원 접수 확대 - (홍보 강화) 코로나19 콜센터 안내, 민원행정 우수사례 제작 홍보 ☐ 향후계획 ○ 변화하는 환경 변화에 맞춰 지속적 기능 보완 및 시민 등 이용자의 의견을 적극 검토하여 편의성 제고

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 찾아가는 서울시청 차량 구입비, 유지비 및 세부 운행일지 일체 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 9.)
○ 2020년 ~ 2022년 응답 소 욕설 및 폭언 58건에 대한 자료 일체 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 8.)
○ 120다산콜재단 재단 이전 및 재단 후 만족도 조사 결과 일체 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 8.)
○ 민원 창구의 각 역할과 전반적인 시스템 구축 상태 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 1. 6.)