

SEOUL M! SOUL

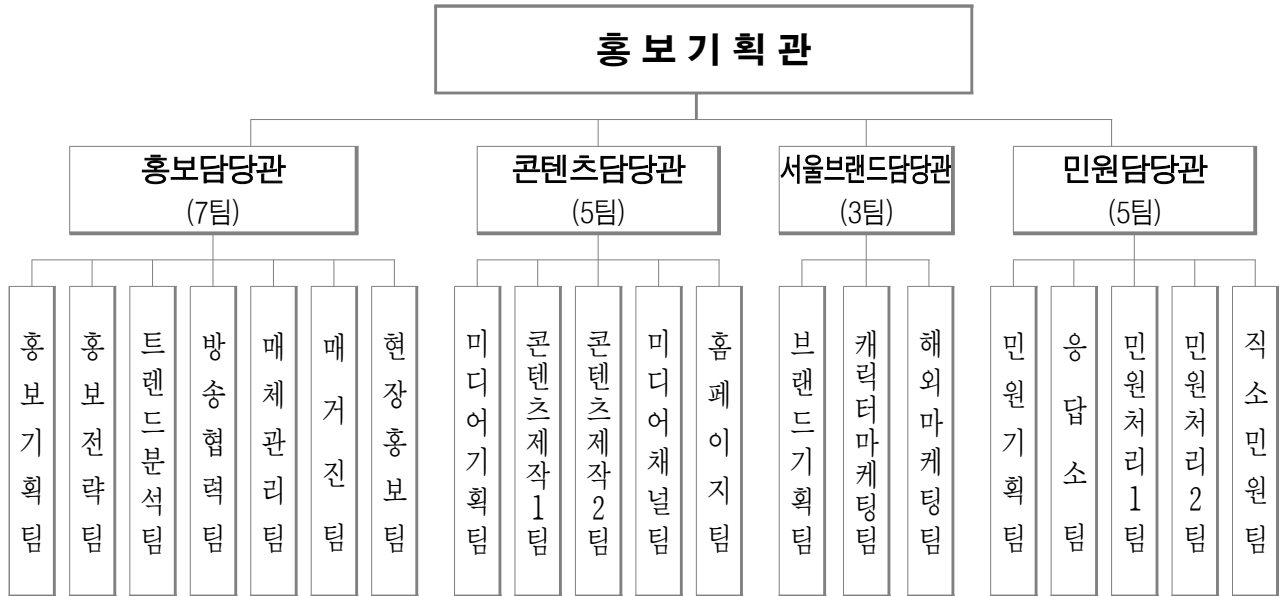
주요업무보고

2024. 2.

홍보기획관

| . 조직 및 일반현황

조 직 1관 4담당관, 20팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인 력 144명/142명 (정원/현원)

(’24.1.31.기준)

구 분	총 계		행정직군		기술직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	144	142	98	98	4	4	1	1	5	4	36	35
홍 보 담 당 관	47	47	31	31	2	2	-	-	1	2	13	12
콘 텐 츠 담 당 관	41	41	21	21	-	-	1	1	-	-	19	19
서울브랜드담당관	21	19	18	16	-	-	-	-	-	-	3	3
민 원 담 당 관	35	35	28	30	2	2	-	-	4	2	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 19명 (홍보 2, 콘텐츠 7, 브랜드 1, 민원 9)

주요기능

홍보담당관

홍 보 기 획 팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

홍 보 전 략 팀

· 주요 시책 홍보 전략 기획, 홍보물 기획

트 렌 드 분 석 팀

· 정책 여론조사 및 소셜 빅데이터 분석

방 송 협 력 팀

· 방송 협력 시정 정보 제공, 미디어재단 지도·감독

매 체 관 리 팀

· 홍보 매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

매 거 진 팀

· 서울사랑 발간, 홍보대사 운영, 공공 언어 개선

현 장 홍 보 팀

· 시민청 및 명예시장 운영, 서울시보 발행

콘텐츠담당관

미 디 어 기 획 팀

· 신규사업 기획·포털(카톡)협업, 인터넷 언론광고 등

콘 텐 츠제 작 1 팀

· 유튜브 운영, 시청 방송 등 제작

콘 텐 츠제 작 2 팀

· SNS, 블로그, 블로그메이트 등 운영

미 디 어 채 널 팀

· 내손안에서올 뉴스레터 메일링 등 구독서비스 강화

홈 페 이 지 팀

· 서울시 누리집 운영 및 공공앱, 시민제안플랫폼 관리

서울브랜드담당관

브 랜 드 기 획 팀

· 서울 도시 브랜드 개발 및 확산 등

캐 릭 터 마 케 팅 팀

· 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

(단위 : 천원)

부서/사업명		2024년 본예산 (A)	2023년 최종예산(B)	증 감 (A-B)
홍보기획관 합계		69,304,141	88,141,941	△18,837,800
	사업비	68,616,634	87,466,592	△18,849,958
	행정운영경비	687,507	675,349	12,158
홍보담당관		17,723,406	41,725,858	△24,002,452
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현		17,243,725	41,262,312	△24,018,587
	언론매체를 통한 시정정보제공	6,518,892	7,221,892	△703,000
	미디어재단 TBS 출연금	0	23,217,308	△23,217,308
	소통관리 및 시정정보 제공	5,613,989	5,185,175	428,814
	시민청 운영	1,262,200	3,215,919	△1,953,719
	시민청 공간 개편	1,847,050	0	1,847,050
	마을미디어 활성화	0	292,006	△292,006
	현장소통 프로그램 운영	58,268	58,268	0
	시정여론조사 운영	468,992	468,992	0
	시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	671,314	671,314	0
	어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	438,000	415,450	22,550
	서울특별시보 발행	71,000	82,231	△11,231
	서울 시청자미디어센터 운영 지원	294,020	295,940	△1,920
	서울 미디어 랩 구축 및 운영	0	137,817	△137,817
기본경비(행정운영경비)		479,681	463,546	16,135
콘텐츠담당관		9,821,344	10,247,745	△426,401
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화		9,254,574	9,495,807	△241,233
	소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	776,040	471,000	305,040
	시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	166,700	0
	서울시청 방송운영	110,500	209,722	△99,222
	시정 영상물 제작·관리	359,470	370,970	△11,500
	뉴미디어 웹사이트 운영	2,085,735	2,409,691	△323,956

(단위 : 천원)

부서/사업명		2024년 본예산 (A)	2023년 최종예산(B)	증 감 (A-B)
	서울시 누리집 운영	1,657,439	1,624,273	33,166
	누리집 관리체계 운영	430,913	1,320,739	△889,826
	민간포털 협력 마케팅	1,371,396	722,000	649,396
	인터넷언론사 활용 시정안내	764,559	849,210	△84,651
	뉴미디어 전략 마케팅	1,531,822	1,351,502	180,320
시민참여 활성화		501,700	685,162	△183,462
	시민참여 활성화 추진	200,700	302,400	△101,700
	시민참여 플랫폼 운영·관리	301,000	382,762	△81,762
기본경비(행정운영경비)		65,070	66,776	△1,706
서울브랜드담당관		8,132,267	6,040,273	2,091,994
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고		8,092,894	6,002,100	2,090,794
	해외 홍보 도시 마케팅	2,730,000	3,150,000	△420,000
	온라인 매체 활용 서울 해외 홍보마케팅	2,054,750	2,179,600	△124,850
	서울 상징물 활용 도시 홍보	3,308,144	672,500	2,635,644
기본경비(행정운영경비)		39,373	38,173	1,200
민원담당관		33,627,124	30,128,065	3,499,059
시민중심의 민원행정서비스 제공		33,523,741	30,021,211	3,502,530
	일반여권발급업무대행	1,060,737	1,137,220	△76,483
	민원서비스 품질관리 및 시상	223,762	220,236	3,526
	통합민원 처리 및 열린민원실 운영	20,758	25,008	△4,250
	120다산콜재단 출연금	30,764,458	27,484,699	3,279,759
	민원제안통합관리시스템 운영	1,454,026	1,154,048	299,978
기본경비(행정운영경비)		103,383	106,854	△3,471

II . 2024 비전 및 목표

비 전

시민과 함께 만들고 누리는 「동행·매력 특별시 서울」

목 표

전략적 홍보 강화로
시민이 체감하는 시정 구현

전 략 및 과 제

다양한 매체 활용을 통한 정책 효과성 제고

- 市 홍보매체 활용 시정정보 제공
- 언론매체 활용 시정정보 확산
- 시민참여를 통한 시민 주도형 시정 구현
- 서울사랑 및 내친구서울 제작
- 소통·문화 공간 시민청 운영

콘텐츠 다각화를 통한 미디어 트렌드 적기 대응

- 콘텐츠 강화 및 소셜매체 전략적 활용
- 市 대표 웹서비스 채널 강화
- 시민참여, 민간협력 통한 시정정보 제공

서울상징물을 활용한 도시 경쟁력 제고

- 도시브랜드 등 서울 상징물 확산
- 서울 캐릭터 마케팅 추진
- 도시경쟁력 제고를 위한 해외마케팅
- 외국어 매체 활용 시정 홍보

시민 중심의 민원행정서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 기능개선 및 운영
- 열린민원실 운영

III. 주요업무 추진현황

1. 다양한 매체 활용을 통한 정책 효과성 제고

2. 콘텐츠 다각화를 통한 미디어 트렌드 적기 대응

3. 서울 상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

4. 시민중심의 민원행정서비스 제공

1. 다양한 매체 활용을 통한 정책 효과성 제고

① 市 홍보매체 활용 시정정보 제공

② 언론매체 활용 시정정보 확산

③ 시민참여를 통한 시민주도형 시정 구현

④ 서울사랑 및 내친구서울 제작 및 운영

⑤ 소통 · 문화 공간 시민청 운영

시민 접점 매체 및 시설을 활용해 시에서 추진 중인 주요정책에 대한 인지도 제고와 시민 편의 정보를 시의성 있게 전달

□ 사업개요

- 홍보매체 : 市 보유 매체와 민간·유관 기관 협력 매체(인쇄·영상)
 - 인쇄매체(40천여면) : 지하철역사, 전동차내부, 시내버스, 구두수선대·가로판매대 등
 - 영상매체(12천여면) : 시민게시판, 지하철역사 미디어보드, 옥외전광판 등
- 사업내용 : 홍보매체 활용하여 주요 시정 정보 및 시민 생활 정보 제공

□ '24년 추진계획

- 市 보유매체, 민간유관기관 협력매체를 활용하여 시기별 주요 정책 집중 확산
[주요 홍보 사업(안)]

1분기	기후동행카드, 서울런, 해치, 손목닥터9988, 안심소득 등	2분기	기후동행카드, 모아주택모아타운, 서울의 달, 서울페스타 등
3분기	편시티, 미래교통도시, 스마트 라이프 워크 등	4분기	서울 윈터페스타, 서울라이트 한강빛섬 등



<지하철 역사>



<5층 포스터>



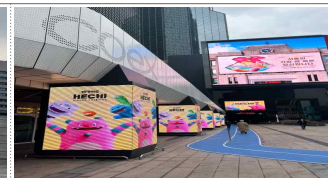
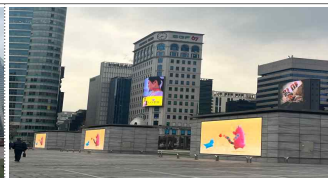
<보도상 영업 시설물>



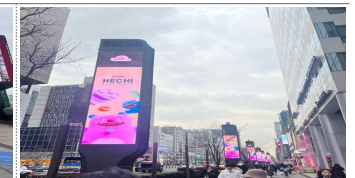
- 민간 전광판버스정류소 등 민간 보유매체 공익 광고 할당분 적극 확보 추진
 - 강남, 코엑스 등 홍보 효과가 높은 옥외전광판 버스정류소 공익광고면 대폭 확대



<코엑스 KPOP광장>



<코엑스 밀레니엄광장>



<강남구 미디어폴>

작 성 자

홍보담당관 : 김홍찬 ☎2133-6405

홍보기획팀장 : 고경인 ☎6407
매체관리팀장 : 이주영 ☎6425

담당자 : 윤성원 ☎6413
담당자 : 신유미 ☎6410

- 시민 접점에서 시정 정보를 신속 확산하기 위한 **신규 매체 지속 발굴**
 - 택시 상단 LCD모니터 신규 확보 및 공사장 가림벽 체계적 발굴 추진
- **홍보 매체 시민 개방** 통한 영세 소상공인·비영리단체 등 홍보 지원
 - 인쇄 디자인 및 영상물 제작, 市 보유매체 활용 홍보 지원(3·9월 공모 추진)
- 서울-지방 간의 상생 발전을 위한 '**지역 상생 홍보관**' 운영
 - 지방 명소·축제·정보 등 홍보 동영상 및 포스터 홍보 지원
- 대시민 감성 소통 채널 '**서울 꿈새김판**' 운영



<택시 LCD 광고(안)>



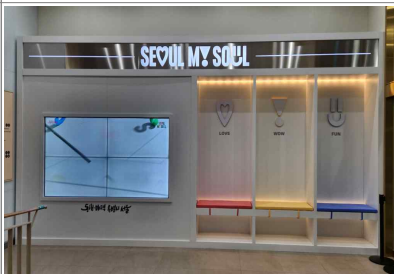
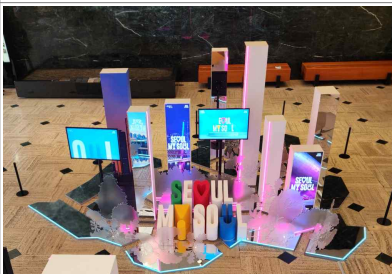
<공사장 가림벽>



<서울도서관 꿈새김판>



- 시 소유 시설 유휴 공간을 발굴해 **시정 홍보 공간 조성** 추진(3개소)
 - 공간별 방문객 특성 및 시설 정체성을 고려한 장소별 특화 기획 추진
 - 정책·상징물을 주제로 휴식·체험·포토존을 구성해 자연스러운 시정홍보 유도

구 분	세종문화회관	서울역사박물관	북촌 라운지
오 픈 일	· 2023. 12. 15	· 2023. 12. 27	· 2024. 2. 9
구 성 콘 텐 츠	· (휴식존) 브랜드 픽토그램 활용한 휴식공간 조성 · (영 상) 시의성있는 시정 홍보 영상 상영	· (포토존) 서울시 지도를 형상화한 구조물 조성 · (영 상) 시의성있는 시정 홍보 영상 상영	· (포토존) 한옥과 어우러지는 신규브랜드 활용 소품 및 조형물 등 · (체 험) 굿즈, 전통놀이 등
참 고 사 진			

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

□ 사업개요

- 홍보매체 : 인쇄매체(신문·잡지 등) 및 방송매체(TV·라디오 등)
- 사업내용 : 매체별 특성에 맞는 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공

□ '24년 추진계획

- **[인쇄매체]** 민선8기 시정 철학 확산을 위한 정책 홍보와 **대상별 맞춤 정보** 제공
 - [일간지] 매체 영향력이 큰 주요 일간지는 주요 핵심사업을 중심으로 적극 활용
 - [주·월간지, 정보지] 정책 수혜자 및 주 구독층을 겨냥한 정보 제공
- **[방송협력]** 강연·예능·다큐·드라마·정보 등 **프로그램 특성에 따른 사업 매칭**
 - [TV 지식강연] 인기 지식강연 프로그램을 통해 핵심 사업 긍정 여론 확산
 - [일상 다큐] 시정 현장 및 정책 사례자 소개 등
 - [관찰 예능] 출연진의 시정체험을 통해 즉각적인 화제성 유도
 - [OTT 예능] 범죄예방 솔루션으로 안전 관련 정책 소개
 - [드라마 PPL] 화제성 높은 드라마 스토리라인에 맞는 동행·매력 정책 노출



JTBC
'차이나는 클래스'



KBS1
'동네 한바퀴'



MBC
'나 혼자 산다'



OTT 송출
'용감한 형사들'



KBS2
'주말 드라마'

작 성 자

홍보담당관 : 김홍찬 ☎2133-6405

매체관리팀장 : 이주영 ☎6425
방송협력팀장 : 이윤지 ☎6433

담당자 : 신유미 ☎6410
담당자 : 차현주 ☎6436

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

□ '24년 추진계획

- [여론조사] 주요 정책 및 현안에 대한 **시의성 있는 여론조사** 실시
 - 시책 관련 여론조사 전문기관 및 市 자체 온라인 조사를 통한 시정대응력 향상

· 정기조사 : 여론조사 전문기관 선정(3월) 및 실시(시정정기조사, 홍보매체효과조사)
 · 수시조사 : 부서 수요조사(2월, 6월) → 자문단 심의(주제선정) → 여론조사 실시
- [홍보대사] 유명인·각 분야 전문가 등 **신규 위촉** 및 **역점사업 홍보** 활동
 - 상권활성화, 서울의 달, 청년정책 등 주요 시정 사업과 매칭하여 신규 위촉
 - 서울패션위크, 안전도시서울, 청년지원사업 등 역점사업 연결한 시정홍보활동 지속
- [명예시장] 분야별 명예시장의 경험·전문성을 활용한 **현장의견 수렴 강화**
 - [6기 운영] 회와자문, 현장점검심사 등 시정참여 지원 및 간담회 통한 분야별 정책 제안 활동
 - ※ 활동 현황 : 총 159건 (정책제안 22, 회와토론 83, 행사참여 46, 현장점검심사 3, 소통 4, 강연방송 1)
 - [7기 선발] 사회환경 변화에 맞춰 신규 위촉 분야 선정 및 적합한 인물 발굴·선발('24.9.)
- [시청자미디어센터] **시민 미디어 역량 강화**를 위한 센터 운영 지원
 - 미디어 취약계층별(노인, 장애인 등), 생애주기별(유아, 청소년 등) 맞춤형 미디어 교육 제공
 - 지역 도서관, 주민센터 연계 찾아가는 상설 교육 및 소외지역 미디어 나눔버스 운영
 - 시민 콘텐츠 제작 지원을 위한 각종 방송장비 대여 및 촬영시설 대관 실시

작 성 자

홍보담당관 : 김홍찬 ☎2133-6405

트렌드분석팀장 : 최명자 ☎6414

매거진팀장 : 김지원 ☎6438

현장홍보팀장 : 남경식 ☎6415

방송협력팀장 : 이윤지 ☎6433

담당자 : 백영호 ☎6444

담당자 : 이지나 ☎6417

담당자 : 박지혜 ☎6457

담당자 : 안주희 ☎6442

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		28.3만부/회	
발행시기	12회/년		6회/년	
배 부 처	시 산하기관, 다중이용시설 및 개인구독자 등		시 초등학교, 우리동네키움센터 등	
주요내용	안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보		서울의 역사·문화, 서울소식, 취재기사 등	
사 업 비	671백만원		438백만원	

□ '24년 추진계획

- **[서울사랑]** '동행·매력 특별시 서울' 연중 기획 및 서울사랑 2.0 리뉴얼
 - 돌봄, 안심, 안전, 미래교통, Fun City 등 주요 정책 연중 특별 기획
 - 고품격 문화생활 정보 등 '서울' 특화 콘텐츠 제공
 - 서울의 브랜드 가치 높이고 서울사랑 정체성 재정립하는 리뉴얼 추진
 - ※ 주요 시정정보 전달 강화 및 종이매체 강점 활용한 표지 및 내지 디자인 리뉴얼
 - 독자 이벤트 활성화 및 뉴스레터 개편에 따른 온라인 확산
- **[내친구서울]** '내친구서울 새싹판' 신규 기획 및 제작·발행
 - 타깃을 세분화해 미취학 유아 대상 '새싹판' 발간
 - 탄생응원 서울 정책 등 영유아 부모 대상 수혜 정책 소개 등

시청 시민청에서 다양한 공연·전시·체험 프로그램을 운영하여 시민 교류 확대 및 문화 향유 기회를 증진

□ 사업개요

- 사업기간 : '24. 1. 1. ~ 10. 31. ※ '24.11월 공간 개편위한 철거공사 착수
- 사업내용 : 안전관리, 공간대관, 문화 프로그램 운영

□ 추진계획

- 시청 시민청 철거공사 착수(11월) 전까지 **시설의 안정적 운영**
 - 신규 운영업체(대행용역), 총무과와의 유기적인 협조 통한 시설 관리
 - 안전·보건계획 수립(1월), 안전협의체 운영(월 1회) 등 통해 중대시민재해 예방 철저
- 신속하고 적극적인 대관절차 진행 통해 **공간 가동률 극대화**
 - [수시대관] 대관 신청 시·운영업체 합동 모니터링, 규정 저촉 여부 신속 검토
 - [정기대관] 주요 시정 관련 행사(나만의 결혼식 등) 대관 수요 사전 파악
- 시민수요 기반 효율적 예산집행 통해 **양질의 문화 프로그램 지속 제공**
 - 활력콘서트 등 기존 프로그램 중 선호도 및 사업비 고려 운영 횟수 조정
 - 수요창작소, 화요시네마 등 참여대상 특화한 저비용·고효율 프로그램 신설
 - 공간지원 공모 통해 24개 공연(5)·전시(14)·체험(5) 프로그램 신규 유치
 - 2024년 서울색(스카이코랄) 주제 시민공모 미디어아트 전시프로그램 운영



<활력콘서트>



<수요창작소>



<화요시네마>



<서울색 주제 전시 공모>

2. 콘텐츠 다각화를 통한 미디어 트렌드 적기 대응

① 콘텐츠 강화 및 소셜 매체 전략적 활용

② 시 대표 웹서비스 채널 강화

③ 시민참여, 민간협력을 통한 시정정보 제공

정보 파급력과 영향력 있는 소셜 매체에 대한 콘텐츠 제작 강화 및 채널별 특성을 살린 맞춤형 홍보로 시정에 대한 시민 관심과 참여 유도

□ 사업개요

- 목 적 : 유튜브·SNS·블로그 등 소셜 미디어 활용 시정 정보 제공
- 내 용 : 미디어 트렌드에 따른 콘텐츠 강화 및 매체의 전략적 활용

□ '24년 추진계획

- 각 채널 특성에 맞는 **차별화된 콘텐츠**로 시정 공감대 확산

- [유튜브] 유명 인플루언서 협업, 트렌디한 영상물 제작, 시민 관심도 반영 시정 실시간 방송 등
- [걱정말아요서울] 주요정책·생활정보·서울의 역사 관련 등 팟캐스트 방송(주1회)



[유튜브 기획물]



[쇼츠]



[라이브서울]

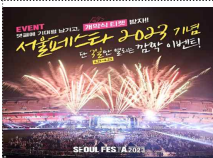


[걱정말아요 서울]

- [S N S] MZ세대 관심사인 '일상, 반려동물, 패션' 등 시정에 접목한 릴스 제작 확대, 시민 안전, 재난과 관련한 정보의 신속한 확산 등
 - ▶ [기획물] 팝업서울, 나와,서울 / [릴스] 최신 트렌드인 숏폼 영상 활용
- [블로그] 가독성 높은 카드 뉴스, 웹툰 등 제작 실생활에 밀접한 정보 전달

- 시민들이 **시정에 참여**할 수 있는 다양한 **기회 마련**

- 시의성 고려, 월별 정책과 연계한 캠페인·이벤트 확대로 시정 관심 유도

<안중근 의사를
기억합니다>캠페인'서울페스타 2023'
개막식 티켓이벤트한강 쓰레기캠페인
<쓰줍은 한강 2023>카카오스토리
10주년 축하이벤트서울브랜드
소문내기 이벤트서울시 슬로건
초성퀴즈 이벤트

- 채널별 통일된 디자인·메시지 콘텐츠 제작으로 **서울시 이미지 효과적 구축**

- 브랜드 고유 색상(S♥V♥U) 및 서울색, 톤앤매너 적용 등 시정 콘텐츠의 정체성 확립

작 성 자 콘텐츠담당관: 왕희순 ☎2133-6480

콘텐츠제작1팀장: 박진영 ☎6482
콘텐츠제작2팀장: 김주현 ☎6490

담당: 임채상 ☎6510
정연희 ☎6492

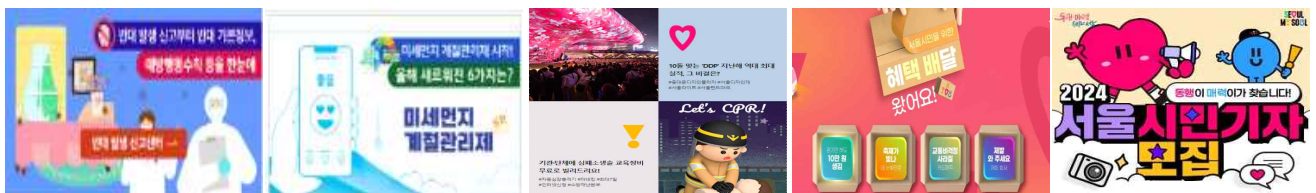
시민의 눈높이에 맞춰 서울시의 모든 소식을 한눈에 알 수 있도록
市 대표 누리집 및 온라인 뉴스 채널 '내 손안에 서울' 기능 강화

□ 사업개요

- 목 적 : 다양한 시정 관련 뉴스 제공, 시민 참여 이벤트 등 운영
- 내 용 : 시 누리집 및 '내 손안에 서울' (뉴스발행·뉴스레터 제공)

□ '24년 추진계획

- [시 누리집] 주요 시정 정보 제공, **웹페이지 서비스**를 통한 시민과의 소통
 - 시의성 있는 누리집 웹페이지 제작으로 주요 시책 홍보 및 시민참여 강화
 - 재난·안전을 비롯 시민과의 동행, 서울시 매력이 담긴 다양한 시정정보 제공
 - 각종 축제 및 현안 이슈와 관련된 정보의 신속한 제공 추진
- [내 손안에 서울] 정책 특별 웹페이지 제작 및 **온라인 뉴스·뉴스레터 발행**
 - 시 혜택 정보를 재미있게 전달할 수 있는 '서울혜택배달' 특별 웹페이지 운영
 - 신규 브랜드 및 서울색을 적용한 뉴스레터 디자인 개편 및 비주얼 뉴스 발행
 - 특별 콘텐츠 기획 및 민간 전문 매체와의 제휴를 통한 구독 서비스 활성화 추진
- [통합홍보배너] **사·구·투출기관 등 133개 사이트**와 연동, **홍보협업 추진**
 - 재난 및 시민안전과 관련된 정보를 비롯한 주요 시정 현안 이슈 확산
 - 서울브랜드 **SE♥UL M! SOUL**, 해치 신규 캐릭터 등 통합홍보배너 적용 통한 인지도 제고



시의성 있는 누리집 웹페이지 제작
<빈대 정보 및 신고 안내>

재난·안전 분야 시정정보 제공
<미세먼지 계절관리제 안내>

내손안에서울
<신규브랜드 적용 뉴스레터 제작>

내손안에서울 특별 웹페이지
<서울혜택배달>

통합홍보배너
서울브랜드 캐릭터 디자인 적용 홍보

작 성 자

콘텐츠담당관 : 왕희순 ☎2133-6480

미디어채널팀장 : 이은경 ☎6497 담당 : 김은미 ☎6501
홈페이지팀장 : 오현민 ☎6500 장진희 ☎6515

시민 주체 미디어와의 홍보 협력 강화 및 민간포털플랫폼 활용을 통한 효과적 시정 정보 제공 추진

□ 사업개요

- 목 적 : 일반시민의 시정 홍보 참여를 통해 시민 공감형 홍보 강화 및 민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공
- 내 용 : '시민기자', '블로그메이트', '영상크리에이터' 운영 및 포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등

□ '24년 추진계획

- **[시 민 기 자]** 시정 체험 기사 발행, 핵심 시정 전문기자단 '**콕파원**' 운영
 - 시민의 눈높이에서 바라본 주요정책, 생활 정보에 대한 체험 기사 발행
 - 시정 주제별 시민 전문기자단 육성, 자치구 협업 통한 시민 맞춤 정보 확산
- **[영상크리에이터]** 시정에 대한 영상 제작 후 **크리에이터 채널 등** 활용
 - 최신 미디어 트렌드인 짧은 영상(숏폼) 중심의 영상 콘텐츠 제작 강화
- **[블로그메이트]** **시민 블로그 기자단** 활용 콘텐츠 제작, 개인 블로그 배포
 - 주요 시정에 대한 미션 참여를 통해 개인 블로그 내 콘텐츠 제작, 확산
- **[민간포털협력]** **캠페인광고** 활용 시정 안내, **카카오톡 채널** 활용 주요 생활정보 제공
 - 민간포털의 검색 서비스 활용, 역점 사업 등 시정 정보 적기 제공
 - 캠페인, 광고 및 카카오톡 활용 대시민 수혜 정책 및 생활정보 안내



[시민기자] 동행버스 이용기



[시민기자] 자치구 특파원



[영상크리에이터]서울페스타



[블로그메이트] 서울런



[민간포털 협력] 기후동행카드

작 성 자

콘텐츠담당관: 왕희순 ☎2133-6480

미디어기획팀장: 박진영 ☎6482

콘텐츠제작2팀장: 김주현 ☎6490

미디어채널팀장: 이은경 ☎6497

담당: 김수진 ☎6494

이민서 ☎6491

김주윤 ☎6502

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

- ① 도시브랜드 등 서울 상징물 확산
- ② 서울시 캐릭터 마케팅 추진
- ③ 도시경쟁력 제고를 위한 해외마케팅
- ④ 외국어 매체 활용 시정 홍보

서울 도시브랜드 등 서울 상징물 홍보·확산을 통해 서울의 도시 이미지를 전 세계에 알려 도시경쟁력 상승 견인

□ 사업개요

- 목 적 : 도시브랜드 인지도 제고를 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 강화
- 내 용 : 서울 상징물 활용 홍보·마케팅 추진

□ '24년 추진계획

○ 서울 도시브랜드 굿즈 등 상징물 활용 도시마케팅 추진

- DDP 내 스토어 운영, 민간 협업 제품 개발, MZ 마케팅을 위한 팝업 스토어 등 추진



<DDP디자인스토어>



<서울라면(협업)>



<성수동 센스 팝업스토어>



○ 시민 참여 이벤트 등 시 주요 축제 연계 홍보 추진

- 시 주요 축제 및 문화·체육 행사, 주요 명소(DDP, 서울광장 등) 연계 마케팅 실시
- 시민참여 공모전, 캠페인 등을 통해 시민 참여를 통한 자체 확산 홍보 추진



<서울페스타 드론쇼>



<스포츠 행사>



<시민참여 이벤트>



<DDP 야간 홍보>

○ 서울 명소 및 주요 시설물 내 조형물 설치 및 안내판 교체 추진

- 기존 부착 교체 대상 중 노후된 시설물 우선 교체 추진 등 온·오프라인 정비

○ 주요 전광판, SNS 등 온라인 홍보를 위한 동영상 콘텐츠 제작 및 홍보

- 브랜드송, 3D 영상 등 재미 요소를 가미한 온라인 홍보 콘텐츠 제작·홍보

캐릭터 디자인의 트렌드와 콘텐츠 변화에 발맞춰 재디자인한 해치 캐릭터를 널리 알리고, 市 대표 캐릭터로서의 위상 확립을 위한 마케팅 추진

□ 사업개요

- 목 적 : 서울시 상징 캐릭터를 활용한 도시 인지도 및 매력도 상승
- 내 용 : 재디자인된 해치 캐릭터 활용 마케팅 추진
 - SNS 콘텐츠 제작 등 온·오프라인 홍보 및 캐릭터 프로모션 실시

□ '24년 추진계획

- 해치 캐릭터 재디자인 및 서브 캐릭터(4종) 확정 발표('24.2.1.)
 - MZ세대 타깃 최신 트렌드 반영, 해치·서브캐릭터(주작, 청룡, 현무, 백호)
- 재디자인 캐릭터 가이드라인 제작('24.2월~4월)
 - 콘텐츠별 최적화된 맞춤형 활용 이미지 제작 및 디자인 사용기준 마련
- 해치 대형(8m) 아트벌룬 전시 및 굿즈 판매('24.2월~, DDP)



<해치&소울프렌즈>



<런칭 포스터>



<인스타그램 런칭 홍보>



<해치 아트벌룬 전시>

- 캐릭터 시장 주 소비자인 MZ 대상 집중 마케팅으로 인지도 조기 정착
 - 인스타툰, 릴스 등 SNS 콘텐츠 기획·제작, 온·오프라인 이벤트 등 추진
- 아트벌룬 순회 전시 등 주요 행사 및 축제 연계 홍보 추진
 - 책 읽는 서울광장·서울 페스타 등 시 주요 행사·축제 연계 대시민 홍보 추진
- 옥외전광판, 미디어보드 등 시 보유채널을 통한 홍보 콘텐츠 배포
 - 대중교통(지하철, 버스) 및 가림막, 주요 전광판 등 온·오프라인 콘텐츠 제작,홍보

서울의 다양한 매력 및 도시가치를 전 세계에 효과적으로 알리는 해외 마케팅 추진으로 글로벌 선도도시 서울시의 경쟁력 제고추진

□ 사업개요

- 목 적 : 글로벌 선도 도시로서의 서울 브랜딩을 통한 도시경쟁력 제고
- 내 용 : 해외도시 현지 프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅

□ '24년 추진계획

- 다양한 해외 매체를 활용한 서울시 **주요 시책 및 행사 홍보**
 - 전통 미디어(TV, 인쇄, 옥외 등)와 뉴미디어(디지털, 모바일 등) 활용 확산
- 해외 온라인 여행사, 여행기 VOD 등 **신규 디지털매체 활용 홍보**
 - 서울 방문 관광객 대상 서울 브랜드, 캐릭터 등 글로벌 인지도 제고



<유튜브 활용 서울 홍보>



<해외경기장 옥외 전광판>



<이동형 옥외 매체 활용 홍보>



<방송 매체 활용 서울 홍보>

- 국제회의, 박람회 등 연계한 **권역별 대상지 프로모션 추진**
 - 세계적인 대형 이벤트와 연계하여 새로운 해외 마케팅 지역 발굴·다각화
- 도시 간 교류 강화·인지도 제고를 위한 **도시외교 행사 연계 프로모션**
 - 도시 간 교류 기간에 맞춰 해외 현지 주요 명소에 서울 홍보관 운영 등 추진
 - 주요 도시에 서울 홍보마케팅을 통한 문화 등 다분야 교류 적극적 협력 추진



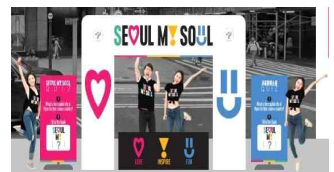
<천선도시 기념 행사(예시)>



<해외 서울 사진전(예시)>



<K-POP 공연(예시)>



<홍보관(예시)>

작 성 자

서울브랜드담당관: 김지혜 ☎2133-6185 해외마케팅팀장: 안주희 ☎6190 담당: 조환중☎6189

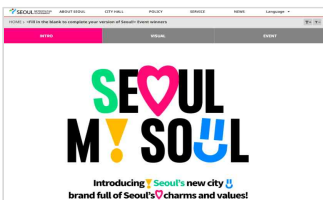
市 대표 외국어 누리집 및 SNS, 아리랑TV 영어 뉴스방송 등을 활용한 외국인 맞춤 주요 시정 홍보로 해외 서울 인지도 제고 및 도시 매력 확산

□ 사업개요

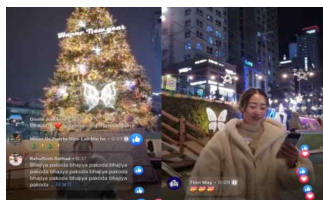
- 목 적 : 주요 시책 및 도시 매력 실시간 확산으로 도시 이미지 강화
- 내 용 : 외국어 누리집, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보

□ '24년 추진계획

- [외국어 누리집] 외국인 대상 서울정보 제공·시정참여 공식 창구 운영
 - 전문번역 4개(영/중간/중번/일) 및 자동번역(SW) 웹사이트 운영 및 유지보수
 - ▶ ['23년 실적] 총 1,677만 명 방문, 5,035건 콘텐츠 발행
 - 주요메뉴 개편(웹툰 등) 및 콘텐츠 추천기능 강화 등 쾌적한 정보제공 환경 제공
 - 외국인 눈높이에 맞춘 도시정보 콘텐츠로 시정 참여 유도 및 공감대 형성
- [외국어 SNS] 전세계 범용 플랫폼을 활용한 공식 서울정보 제공·상호소통
 - 글로벌 SNS 플랫폼 활용(페이스북/인스타그램/웨이보 등 8개) 발빠른 정보제공
 - ▶ ['23년 실적] 총 399만 명 구독자 보유, 3,239건 콘텐츠 발행
 - 페이스북 실시간 방송, 쇼츠 등 기존 선호도 높은 콘텐츠 위주로 확대 개편
 - 현장감 있는 숏폼 콘텐츠 기획 등 구독자에게 유용한 정보·혜택 제공 추진
- [영어 뉴스] 아리랑TV 방송을 통한 주요 정책 심층·기획보도 중심 송출
 - '24년 특별프로그램 편성으로 기획취재, 대담 등 심층·기획보도 중심으로 강화



<신규 브랜드 프로모션 웹사이트>



<페이스북 실시간 방송>



<외국어 웹툰-안심이 앱>



<아리랑TV-기후동행카드 출시>

작 성 자

서울브랜드담당관: 김지혜 ☎2133-6185 해외마케팅팀장: 안주희 ☎6190 담당: 이훈정☎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 응대 교육 및 민원서비스 평가를 실시하고
민원처리 우수사례 및 기관 선정 등을 통해 민원서비스 수준 향상 도모

□ 사업개요

- 대 상 : 市 본청 및 사업소, 투자출연기관, 자치구
- 내 용 : 민원응대 교육, 힐링프로그램 운영, 민원서비스 평가 및 우수사례 포상 등

□ '24년 추진계획

- **민원공무원 응대서비스 및 특이민원 응대 역량 강화**를 위한 **교육 실시**
 - 특이민원 대응 능력 제고를 위한 민원응대 공무원 역량강화 교육 실시(연2회)
 - e러닝(특이민원 응대요령과 감정관리, 민원응대서비스) 및 신입자승진자 대상 집합교육 운영
 - ※ '23년 민원서비스 향상 응대 교육 실적 : 총 7회, 9,276명 참여
- 민원 격무부서 직원 **감정보호 지원 및 스트레스 관리**를 위한 맞춤형 **힐링 프로그램 운영**
 - 스트레스 관리교육, 공연관람, 원데이클래스 등 다양한 프로그램의 1일 힐링데이(7회, 140명)
 - 자연 탐방, 문화 체험 등을 포함한 숙박 형식의 힐링캠프 운영(1회, 20명)
- **민원응대서비스 품질점검 및 민원행정서비스 평가**를 통해 **민원서비스 향상**
 - 민원응대(전화/방문) 품질점검 : 응대 태도, 전반적 만족도 등(연2회)
 - 민원행정(법정/응답소) 평가 : 준수율, 단축률, 구비서류 간소화, 만족도 등(연2회)
 - ※ 평가 결과 하위 등급 부서(기관) 대상으로 찾아가는 현장 민원응대 교육 실시('23년 6개 부서기관 교육)
- **우수 민원 행정 사례 발굴**을 위한 **칭찬 공무원 · 우수사례 선정 방식 개선**
 - 칭찬 공무원 선정 방법 효율화(월별→분기별 심의, 1년 이내 수상자 제외)로 운영 내실화
 - 민원서비스 우수사례 평가지표 보완 및 심사절차 개선(사전 검증절차 도입 등)으로 공정성 확보

작 성 자

민원담당관 : 김영모 ☎2133-6460 민원기획팀장 : 장정호 ☎6462

담당자 : 이남경 ☎6469

담당자 : 박초롱 ☎6467

담당자 : 안제원 ☎6470

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, 기능개선 등
- '23년 추진실적 : 2,694,471건(일평균 7,382건)

('23.12.31. 기준)

합 계	교 통	환경/안전	주택/건설	복지/문화/경제	총무/기획/감사 등
2,694,471건 (100%)	1,848,286건 (68.6%)	472,783건 (17.5%)	122,765건 (4.6%)	80,148건 (3.0%)	170,489건 (6.3%)

□ '24년 추진계획

- **[시민편의]** 민원 신청 절차 개선 및 민원 처리 정보 제공 강화
 - 민원인의 후속 민원 제기 시 기존 민원 첨부 기능 제공
 - 응답소 내 '민생침해범죄신고' 창구 개설 · 운영
 - 민원처리과정 상세 안내 페이지 개설로 민원 이용 편의 제고
- **[민원처리]** 민원 처리 절차 개선 및 민원 공무원 보호 조치 강화
 - 집단민원 일괄처리, 반복 종결처리 적용 대상 확대(고충, 직소 민원 적용)
 - 민원내용의 욕설 마스크 및 해제기능 제공
- **[민원관리]** 민원 모니터링 개선으로 민원 적시 처리 지원
 - 민원 답변 시 업무관리시스템 결재 지연 모니터링 및 알림 기능 제공
 - 기관/부서 재지정(이송) 민원에 대한 재지정 소요시간 모니터링 기능 제공
- **[시스템보강]** 노후 서버 교체 및 연계시스템 송수신을 위한 프로그램 재개발
- **[서비스안정]** 장애발생 대비 비상대응체계 유지로 시스템 안정적 운영

3

신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영(사업비 20백만원)

신속한 방문 민원 처리를 위한 열린민원실 운영 및 특이민원으로부터 민원공무원과 민원인 보호 조치를 통한 원활한 민원행정서비스 제공

□ 운영개요

- 위치/인원 : 부림빌딩 1,2층(직소민원팀 사무실 별도) / 3개 팀(민원처리1·2팀, 직소민원팀) 23명
- 주요업무 : 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리
 - 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(30종), 고충민원·정보공개 접수, 시장에게 바란다 운영
- '23년 추진실적
 - [열린민원실] 민원접수·처리 현황 : 총 55,053건(일평균 221건) ('23.12.31 기준)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기 타*	정보공개
55,053건 (100%)	2,645건 (4.8%)	13,408건 (24.4%)	12,503건 (22.7%)	1,609건 (2.9%)	5,255건 (9.5%)	19,633건 (35.7%)

* 기타: 확인, 이의, 신청, 청구 등

- [시장에게 바란다] 민원현황 : 총 8,536건(일평균 34건) ('23.12.31 기준)

계	주택건축	도로교통	보건복지	환경공원	일반행정	산업문화	기타
8,536건 (100%)	3,004건 (35.2%)	1,347건 (15.8%)	1,356건 (15.9%)	621건 (7.3%)	1,217건 (14.2%)	425건 (5.0%)	566건 (6.6%)

□ '24년 추진계획

- 청사 본관 1층 열린민원실 재이전 운영(6월) ※본관1층 리모델링 공사('23.11월~'24.5월)
 - 조형물, 전시 등이 연계된 개방형 민원실 조성 및 카페, 라운지 등의 소통 쉼터로 재편
 - ※ 임시 민원실 운영 기간 동안, 본관 1층 민원 안내 2인 배치 및 동행 안내 2인 한시 운영
- 민원인의 폭언·폭행 등의 특이 민원으로부터 공무원 보호 조치 시행
 - 열린민원실 공공안전관(1명)배치 및 휴대용 보호장비(웨어러블캠5, 녹음기5) 운영
 - 비상상황 발생시 효과적 대응을 위한 비상대응체계 구축 및 모의훈련 실시(분기별)
- 시민 민원 서비스 편의를 위한 점심시간(2교대)·야간(매주 화, 18:00~21:00) 민원실 운영
- 민원취약계층 서류작성 지원·특이민원 응대 지원 등을 위한 민원안내관 운영

작 성 자

민원기획팀장 : 장정호 ☎6462 담당자: 김미진·이남경 ☎6464
 민원담당관: 김영모 ☎2133-6460 민원처리1팀장 : 권미정 ☎7900 담당자: 이유민 ☎7908
 직소민원팀장 : 김승현 ☎6045 담당자: 박현선 ☎6046

IV. 2023 행정사무감사 처리결과

홍보기획관

□ 총 관

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 37 건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	37	24	13	0	0
	시정· 처리요구사항	18	12	6	0	0
	건의 사항	11	4	7	0	0
	기타(자료제출 등)	8	8	0	0	0

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 서울시 각 실국 및 기관의 행정 사무감사 책자에도 신규 브랜드 표시가 되지 않은 사례가 있음. 신규 브랜드에 대한 홍보 방법론이 부족해 보이므로 적극적인 홍보가 필요함 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23. 8. 16. 서울 도시브랜드 SEOUL, MY SOUL 발표 후 시 보유매체 홍보, 주요 행사 및 축제 홍보 등 추진 - 포털 업무공지 게시 및 사용계획 공문 배포 등 실국, 사업소 등 안내('23.8.), 시 누리집 및 포털 업무공지 게시('23. 10월) ☐ 향후계획 ○ 실국, 투자출연기관, 공사 등 신규브랜드 사용 등 재안내 ○ 온라인 홍보 콘텐츠 개발 등 지속적 홍보 추진
○ 시 공식 유튜브에 많은 예산이 투입되므로, 젊은층이 공감하고 시민이 즐겁게 보는 유튜브를 만들어야 할 것 (콘텐츠담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 흥미로운 주제선정 및 젊은 층도 공감할 수 있는 스토리텔링, 최신 유행 유튜브(B급감성, 패러디 등) 제작방식 등 도입 - 숏폼 콘텐츠 제작으로 시의성 있는 이슈의 빠른 전개 - 인플루언서(슈카, 킷서비스 등)와의 협업으로 젊은층 구독 유입 ☐ 향후계획 ○ 최신 유튜브 트렌드 반영, 젊은 층 눈높이에 맞는 기획물과 인플루언서 협업 확대, 재미 있는 숏폼 영상물 제작 확대로 관심도 제고 및 구독자 유입 확대
○ 서울시가 시의회에 TBS 지원 폐지조례 연기를 요청했는데, 시에서 발의기간을 놓치고 의회에 요청한 것은 면피성으로 보이며, 시의회에 공식적인 문서 등으로 요청해야 할 것임 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ TBS 지원 폐지조례 시행일 연장 요청 공문 발송('23.11.9.) - TBS 구조조정, 독립 준비절차 이행기간 한시적 지원을 위한 연장 요청 ○ TBS 조례 개정 등 현안사항 市-문체위 간담회 개최('23.11.10.) - 조례 시행 후 예상 시나리오 등 TBS 현안사항 보고 ☐ 향후계획 ○ 향후 시의회에 요청사항 등 기관 의견 전달 공문 적기 시행

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 시정 정기여론조사 중 목적과 다른 여론조사를 실시한 것은 부적절하며, 홍보기획관 사정으로 인해 발생한 과업 축소와 관련 변경계약을 통해 당초 계약금을 낮추는 것 등은 자칫 갑질이라고 할 수 있음. 행감 자료로 제출된 자료와 나라장터에 게시된 3월 작성된 과업지시서 자료가 과업에 대한 내용이 다른 바 문제소지 다분한 만큼 이에 대한 확인 후 보고 필요하며 추후 반복되지 않도록 주의 요망 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '23년 시정 정기 여론조사 용역 계약 변경 계획 수립('23.12.16) - 최초 과업지시서에 없었으나, 기술협상시 진행하기로 합의했던 '이슈 브리핑 보고서' 및 '온라인 빅데이터 분석'은 과업에서 제외 - 시정 정기조사 축소(4회→3회)된 부분을 시정 현안조사 추가(1회) 실시로 조정하여 계약 금액 변동 없음 ☐ 향후계획 ○ '24년 추진 일정에 따라 시정여론조사 및 현안조사 진행 - 기술협상 시 기존 과업의 품질을 높이는 방향으로 진행 예정 (예:분석기법, PM 관여도 등)
○ TBS 관련 공문서 생산실적이 저조한데 지원대책과 노력한 부분을 문서로 남길 필요가 있음 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ TBS 지원 폐지조례 시행일 연장 요청 공문 시행('23.11.9.) ○ 2023년 하반기 TBS 지도점검 계획 수립('23.12.12.) ○ TBS 지원 폐지조례 일부 개정계획 수립('23.12.18.) ☐ 향후계획 ○ TBS 관련 市 주요 추진사항은 공문화하여 관리 실시
○ 신규 브랜드 개발 용역이 주먹구구식으로 운영됨. 비슷한 과업 시 효율적 집행 필요 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ '22년 추진한 서울 신규 대표브랜드 개발 용역 최종 결과물에 대한 전문가문단 심의 부결로 계약 해지 된 이후 슬로건 선호도 조사 등 과업 변경에 따른 예산 조정으로 계약방식 변경(수의) 추진 ☐ 향후계획 ○ 용역 추진 시 효율적 집행을 위해 과업 관리·감독 철저

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 국어바르게쓰기위원회 위원 위촉 시 국어학 전공자 또는 서울시정에 식견이 있는 전문가 선정 필요 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 국어바르게쓰기위원회는 「서울시 국어 사용 조례」 제7조에 의거하여 국어 관련 위원으로 위촉하여 운영 - 국어·한글 관련 시민단체 대표 또는 1년 이상 업무 수행한 자 - 대학에서 국어·한글 관련 학과의 전임교원 이상으로 재직한 자 - 국어·한글 관련 연구기관에서 연구위원 이상으로 재직한 자 - 국어를 사용해 창작 집필 활동을 하는 자 - 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 자 ☐ 향후계획 ○ 우리시 올바른 국어 사용 문화를 위해 자문 등 위원회 적극 활용
○ TBS 폐지조례 발의 이후 1년 이상의 기간 동안 공정방송과 독립경영을 위한 어떤 노력을 했는지, 6개월 연장 요청은 특별한 사정 없이 의회의 결정을 무시한 처사임 - TBS가 망가진 부분에 대해 서울시가 아무 조치도 하지 않은 것이며, 서울시가 책임져야 할 사안이지 시의회가 책임져야 할 사안이 아님 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ (TBS/市) 독립경영의 선결과제인 공정방송으로의 전환을 우선적으로 추진 - 공정성 논란 프로그램 폐지 : '22.12.30. - 대표이사, 이사장 등 이사진 전면교체 : '23.2월~ - 실본부장 교체, 콘텐츠심의팀 대표직속 배치 등 : '23.3월/5월 - 공정성 회복 및 인사·조직 쇄신의 혁신안 마련 : '23.6월 - 방송출연제한심사위원회 구성 추진 : '23.11월~ - 1~3차 조기희망퇴직 실시(총 37명) : '23.11~12월 ○ (市) 출연기관 지정해제 전 추가적 준비시간이 필요함에 따라 해당기간 인건비, 퇴직급여 등 미지급 방지를 위한 조례 개정 추진(~'23.12월) ☐ 향후계획 ○ TBS 지원 폐지조례 시행일 유예기간 TBS 인건비 및 퇴직금 등 재정지원 및 내규 정비 등 행정지원 실시

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ TBS 지원 폐지 조례안 통과 후 시행만이 남은 상황에서 TBS 지원 폐지 조례안 연기 요청을 한 행위는 의회 결정을 기만한 행동임. 또한, 홍보기획관이 TBS 독립경영을 위한 행정을 보인적 없는 TBS에 대한 한시적인 지원이 의미가 있는 것 인지 의문임 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ (TBS/市) 독립경영의 선결과제인 공정방송으로의 전환을 우선적으로 추진 - 공정성 논란 프로그램 폐지 : '22.12.30. - 대표이사, 이사장 등 이사진 전면교체 : '23.2월~ - 실본부장 교체, 콘텐츠심의팀 대표직속 배치 등 : '23.3월/5월 - 공정성 회복 및 인사·조직 쇄신의 혁신안 마련 : '23.6월 - 방송출연제한심사위원회 구성 추진 : '23.11월~ - 1~3차 조기희망퇴직 실시(총 37명) : '23.11~12월 ○ (市) 출연기관 지정해제 전 추가적 준비시간이 필요함에 따라 해당기간 인건비, 퇴직급여 등 미지급 방지를 위한 조례 개정 추진(~'23.12.) ☐ 향후계획 ○ TBS 출연기관 지정해제 전 준비시간 동안 자립운영 방안 강구
○ 누리집 전자책이 별도 등록기준이 없어 전반적 관리 체계가 부실한 데 적극적인 관리가 필요함 (콘텐츠담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 전자책 솔루션 업그레이드('23.12월) - 보안강화 및 반응형 디자인 등 ☐ 향후계획 ○ 누리집 전자책 관리 계획 수립: '24. 2월 ○ 전자책 기능 개선: '24. 2 ~ 5월 ○ 전자책 개선 사항 및 관리 매뉴얼 부서 안내: '24. 6월
○ 페이스북 팔로잉 계정에 대한 관리가 필요함 (콘텐츠담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시 공식 페이스북 팔로우 계정 목록 정비 - 비활성 계정(이용 중지 및 이용자 하락 등) 삭제(7개) - 정부기관 및 자치구 계정 추가(6개) ☐ 향후계획 ○ 팔로잉 목록 상시 모니터링 및 계기별 추가·삭제 등 정비 지속

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ '22.6월 국어바르게쓰기위원회에서 저출산을 저출생으로 변경하는 것을 의결하고 고시하였는데, 사회적 합의가 되지 않은 단어를 소수인원이 결정하는 것은 문제임 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 서울시 자체 순화어 선정이 국립국어원의 '다듬은 말' 선정과 중복되며 시민에게 혼란을 야기할 우려가 있다고 판단 ○ 2022년 7월부터는 순화어 선정 및 고시 미진행 ☐ 향후계획 ○ 국립국어원의 '다듬은 말', '쉬운 우리말을 쓰자' 누리집 안내 및 활용 독려를 통해 올바른 국어 사용 문화 조성을 위한 노력 지속
○ 서울시 신규 브랜드 선정 및 굿즈 디자인 기획 등 서울시 홍보 강화를 위한 방안으로 서울시 명예 시장을 적극 활용하기 바람 (홍보담당관, 서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 명예시장 회의시 서울시 주요사업을 안전으로 상정하여 관련 아이디어를 제안받고 의견을 수렴 중임 ※ 제6기 명예시장 위촉식에 신규브랜드 홍보물 상영('23.8.) ☐ 향후계획 ○ 사업 및 홍보 추진 시, 관련 분야 명예시장의 전문성과 경험을 적극 활용(자문, 아이디어 제안 등)하도록 하겠음
○ 서울시 유튜브 '해치TV' 채널의 실적이 매우 저조함. 캐릭터 디자인 변경만으로 채널 홍보가 극대화될 것인지 의문이므로 이를 제고하고, 다양한 방면으로 활성화 방안을 마련하기 바람 (콘텐츠담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 해치 캐릭터의 낮은 인지도 제고 등 해치 캐릭터 재디자인 개발 필요성에 따라 기존 해치캐릭터를 활용한 해치TV 채널 운영 중단('23.7.31.) ○ 서울브랜드담당관 해치 캐릭터 재디자인 및 콘텐츠 개발 추진(23.11월~) ☐ 향후계획 ○ 신규 해치 홍보 마케팅 계획에 따라 해치를 활용한 유튜브 채널의 운영 필요성 검토

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ TBS 폐지 조례안을 통과시킨 서울시의회에“TBS 폐지 조례 연기”를 요청한 것은 무의미한 일임. 국정감사를 통해 진행됐어야 함에도 기간이 지나 서울시의회에 요청한 것이 공정한 행위라고 볼 수 없음 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ TBS 지원 폐지조례는 다수의 시의원이 공동 발의한 안건으로 조례 연장은 시의회와의 사전협의를 반드시 필요한 사항이라 판단 ○ 국정감사 이전부터 시의회와 지속 논의하였고, 최종적으로 시장발의로 조례 개정 추진(시의회 의결 '23.12.22) - 개정조례안 : TBS 지원 폐지조례 시행일 5개월 유예('24.6.1.시행) ☐ 향후계획 ○ 향후 조례 개정 등 시의회 안건 상정시 상정기한 준수 철저
○ ‘TBS 지원 폐지 조례안 연기’요청 의사를 보도자료로 밝힌 것은 부적절한 행위임. 공식적으로 서울시의회에 요청하기 바람 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ TBS 지원 폐지조례 시행일 연장 요청 공문 발송('23.11.9.) - TBS 구조조정, 독립 준비절차 이행기간 한시적 지원을 위한 연장 요청 ☐ 향후계획 ○ 향후 시의회에 요청사항 등 기관 의견 전달 공문 적기 시행
○ 서울시 SNS계정 게시물에 서울 시와 무관한 교육, 사기업 브랜드, 노출사진 등 서울시가 무분별하게 태그되어 홍보되는 일이 없도록 지속적인 관리가 필요함 (콘텐츠담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 시 공식 인스타그램이 태그된 게시물 목록 정비 ※ 다양한 이용자와의 소통 활성화라는 SNS 취지에 부합하도록 혐오성 게시물(욕설, 음란물 등) 계정 위주로 태그 제한 추진 ☐ 향후계획 ○ 목록 상시 모니터링 및 계기별 추가·삭제 등 정비 지속
○ 토너구입 관련 견적서, 비교견적서 비교 시 견적금액이 낮았음. 그러나 동일제품이 인터넷에서 훨씬 저렴한 금액으로 판매되는 등 합리적인 구매가 이루어지지 않고 있는 바 구매 지출에 있어 합리적인 계획 및 소비가 이루어질 수 있도록 노력 요망 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 토너 등 복합기 소모품은 공식 제조업체로부터 정품을 납품받은 업체를 통해 구매이며, 소모품복합기 수리 및 노후부품 교체 등 사후 지원 서비스도 함께 제공중 ○ 공식제조업체를 통하지 않은 인터넷 최저가 쇼핑물의 경우 정품 여부 확인 어려우며, 고장시 AS 처리 등 애로 발생 가능 ☐ 향후계획 ○ 정품 인증 업체간 비교견적 등 합리적인 소모품 구매 추진

건의사항

건의사항	조치결과
○ 지자체 운영 박물관에는 기념품이 있으니 신규브랜드 확산을 위해 기념품을 만들어 판매하는 방안 등을 검토하기 바람 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진 완료 ☐ 추진내용 ○ 서울의 도시이미지 및 경쟁력 제고를 위해 신규브랜드 등 서울 상징물을 활용한 굿즈 제작, 판매 추진 중 ※ 광화문 크리스마스 마켓, DDP 디자인 스토어 ☐ 향후계획 ○ 서울 도시브랜드 및 해치 등 서울 상징물 굿즈 제작 및 판매 지속 추진 - 서울관광재단, 서울디자인 재단과 협업하여 분야별 굿즈 제작, 판매
○ 지역신문을 최대한 활용할 수 있도록 발행 33년간의 주요 이슈 등을 모아서 행사하는 방안 검토 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 매년 진행되는 ‘지역신문의 날’ 행사 후원 등 지역신문 지원 방안 다각도로 검토 추진 ○ 시정 광고 집행으로 지역신문의 안정적 운영 지원 ☐ 향후계획 ○ 지역신문 매체별 시정 광고 집행 방식을 통해 운영 지원 중
○ 토너구입 시 인터넷 최저가로 구매하거나 한꺼번에 통합 발주 하는 등 고민 필요 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 토너 등 복합기 소모품은 공식 제조업체로부터 정품을 납품받은 업체를 통한 구매이며, 소모품복합기 수리 및 노후부품 교체 등 사후 지원 서비스도 함께 제공중 ○ 공식 제조업체를 통하지 않은 인터넷 최저가 쇼핑물의 경우 정품 여부 확인 어려우며, 고장시 AS 처리 등 애로 발생 가능 ☐ 향후계획 ○ 정품 인증 업체간 비교견적 등 합리적인 소모품 구매 추진

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 홍보대사별로 활동 실적이 차이가 있는데, 활동 지침을 마련하거나 활동 내역이 저조한 분들의 임기는 만료를 앞당기는 방안 필요 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 주요 역점사업 및 각 실·국·본부 별 사업 등을 연결하여 시정 홍보활동에 적극적으로 참여할 수 있는 기회 마련 ☐ 향후계획 ○ 홍보대사 임기만료 시점 도래 시, 시정홍보 기여도 및 활동실적 등을 고려하여 연장 검토
○ 명예시장 선정 심사 시 검증 절차 필요하며 개혁 필요 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 명예시장 선발시 시민, 부서 추천받은 후보자를 대상으로 이력서를 제출받은 후, 선발심사위원회에서 최종선발하고 있음 - 명예시장 추천시 해촉사유(품위손상 등) 해당여부를 확인하여 추천토록 공고하고, 언론기사 및 관련 홈페이지를 통해 후보자의 특이사항을 확인하고 있음 ※ (선발기준) 분야별 대표성 또는 상징성, 전문지식과 경험이 풍부한 자 ☐ 향후계획 ○ 차기 명예시장 선발시 명예시장 역할에 적합한 자를 선발할 수 있도록 후보자 대상 서약서를 징구하는 등 검증 절차 추가 검토 ○ 아울러, 분야별 특성에 맞춰 명예시장의 적극적인 활동이 가능한 자가 선정될 수 있도록 선발 대상 탄력적 운영 검토
○ 해치 캐릭터 리디자인에 예산 3억이 투입되므로 다양한 콘텐츠로 쓰일 수 있도록 반드시 성공시킬 것 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 서울시 캐릭터 재디자인 개발 - 메인캐릭터 1종, 서브캐릭터 4종, 로고 등 디자인 ○ 캐릭터 디자인 활용한 콘텐츠 제작 - 웹툰(인스타툰), 이모티콘, 홍보영상 등 제작 ☐ 향후계획 ○ 해치 재디자인 및 스토리를 반영한 콘텐츠 제작 및 확산

건의사항	조치결과
○ 해치 리디자인 용역에 세금이 투입되는데 상상의 동물이니, 관광객·시민에게 와닿도록 개발 요청 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 서울시 캐릭터 ‘해치’ 재디자인 개발 - 메인캐릭터 ‘해치’ 1종, 서브캐릭터(청룡, 백호, 주작, 현무) 4종 개발 ☐ 향후계획 ○ 공감형 스토리가 내재된 캐릭터 디자인 개발
○ 세입 미수납액 징수에 노력할 것 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진 중 ☐ 추진내용 ○ 38세금징수과와 협력하여 체납고지서 발행 및 납부 독려 중 - (보조금) 독촉 1회(‘21.3월), 압류 1회(‘21.4월), 체납고지 5회(‘21.3, 4월/’22.11월/’23.6,10월) - (그외수입) 독촉 1회(‘19.6월), 체납고지 9회(‘20.3,6,9,10,12월/’21.4월/’22.11월/’23.6,10월) ☐ 향후계획 ○ 미수납액 징수를 위해 체납 고지 및 독려 지속 추진
○ 서울사랑 홈페이지를 통한 구독을 홍보해서 이북 이용 활성화 필요 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 홈페이지 개편을 통해 온라인 소식지 및 전자책 구독 신청 편의성 증대 및 구독 신청 이벤트로 구독자 확대 추진(’23.12월) ☐ 향후계획 ○ 홈페이지 및 온라인 소식지를 통해 구독 홍보 상시 추진

건의사항	조치결과
○ 신규 브랜드 관련, 1년간 3억을 투입해 발표한 브랜드가 기존 관광브랜드의 변형 수준으로 불필요한 행정력과 예산 낭비가 발생하였음. 예산이 낭비되지 않도록 노력할 것 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 디자인 공모전 및 선호도 조사를 통해 한글디자인에 대한 시민 선호를 반영하고, 디자인 전문가 자문을 통해 완성도 높은 디자인을 위해 기존 관광브랜드를 발전시켜 보완 ○ 1년여의 개발 과정 전반에 걸쳐 신규 브랜드 슬로건 선호도 조사 등 다양한 방식으로 시민 여론을 수렴하여 국내외 총 85만여명의 참여라는 유의미한 결과 도출 ☐ 향후계획 ○ 서울 도시브랜드 SEOUL, MY SOUL 의 인지도 및 서울 도시경쟁력 제고를 위해 다양한 홍보를 통한 확산 추진
○ 해외 홍보 도시 마케팅사업으로 홍보 결과를 확인할 수 없는 예산 사용은 지양하기 바람 (서울브랜드담당관)	☐ 추진상황 : 추진중 ☐ 추진내용 ○ 홍보 성과 창출 가능한 전략적 마케팅 추진 - 현지 해외 프로모션 참여자수, 방송 송출수, 조회수 등 관리 ☐ 향후계획 ○ 향후 참여자수, 방송 조회수 등 홍보결과에 대한 성과관리를 통해 효율적인 해외 홍보 마케팅 추진

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 응답소 민원 제출 시 기피 부서를 지정했는데 답변 못 받고 종료되었다는 시민 제보가 들어옴. 앞으로 기피 요청 관련하여 불가피할 경우 그 사유를 잘 안내하길 바람 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 ○ 기피 대상 부서에서 민원 처리를 하는 경우, 반드시 그 사유를 민원 답변에 포함하여 작성하도록 응답소 시스템에 민원 답변 처리 안내문으로 공지 중임
○ 서울시 힐링센터 최근 3년간 이용 실적 (민원담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 7.)
○ 국어바르게쓰기 위원회 및 서울브랜드위원회 회의록 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 7.)
○ 2023년 시정 정기여론조사 과업 지시서 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 7.)
○ 법인카드 추가 보완자료 : 멀티지엔에스 100만원 이상 결제건 전적 / 비교 전적 / 매출전표 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 7.)

자료제출 등 기타사항	조치결과
○ 최근 3년간 유해사이트 차단 신청 목록 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 추후 의정활동시스템을 통해 별도 요청시 제출하기로 협의
○ TBS 관련 : 임원 교체명단, 조직 개편 내용, 퇴직자 명단 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 7.)
○ TBS 관련 : 1월 1일부로 지원이 끊기게 됐을 때 TBS의 법적 지위, 주파수, 내부구조는 어떻게 되는지 정리 (홍보담당관)	☐ 추진상황 : 추진완료 ☐ 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2023. 11. 10.)