

시 민

문서번호	공정경제과-9490
결재일자	2017.9.7.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	공정경제정책팀장	공정경제과장	경제기획관	경제진흥본부장
김은경	김경미	代김경미	代김태희	09/07 서동록
협 조				



# 「눈물그만 홈페이지」 제작 계획(안)

2017. 9.

공정경제과  
(경제진흥본부)

## 사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 '■' 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
시 민 참 여	● 시민 의견 반영 및 사업 참여 방안을 검토하였습니까? 예) 청책토론회, 설문조사, 시민공모 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
전 문 가 자 문	● 관련 전문가 의견을 반영하였습니까? 예) 자문위원회 개최, 타당성 검토, T/F 운영 등	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
갈 등	● 이해 당사자 간 갈등발생 가능성을 검토하였습니까? 예) 주택가 공공주차장 조성, 택시 불법영업 단속 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
사 회 적 약 배 자 려	● 사회적 약자에 대한 배려를 검토하였습니까? 예) 아동, 장애인, 한부모 가정 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
성 별 분 리 통 계	● 성별분리통계 작성여부를 검토하였습니까? 예) 인적통계 남·여 구분, 수혜집단의 남·여 구분 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
일 자 리	● 일자리 창출 효과 및 일자리 수를 검토하였습니까? 예) 직·간접 채용, 취업알선, 전문인력양성, 창업지원 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
선 거 법	● 공직선거법에 저촉 여부를 검토하였습니까? 예) 홍보물 배포, 표창수여, 경품지급, 기부행위 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
안 전	● 시민 안전 위험요인과 안전대책을 검토하였습니까? 예) 장소·시설물 점검, 안전관리 인력확보 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
타 기 관	● 타 기관 협의·협력(타 자원 활용 등)을 하였습니까? 예) 중앙부처, 타 지자체, 투자·출연기관, 민간단체 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
홍 보	● 사업 홍보 방안을 검토하였습니까? 예) 보도자료, 기자 설명회, 현장 설명회 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
정 책 영 문 화	● 정책 영문화 및 해외홍보 방안을 검토하였습니까? 예) 영문 제목·요약, 해외 언론 보도, 외국어 홈페이지 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
바 른 우 리 말	● 불필요한 외국어·와이어 표현 대신 <b>바른 우리말</b> 을 사용하였습니까? 예) 스페이스, 플랜, 앵커시설, 거버넌스, 인큐베이팅, 매칭 등	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
결 재 문 서 공 개	● 공개 여부를 "비공개"로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까? 예) 정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
지 속 가 능 성	● 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까? 예) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경의 보전 등	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

# 「눈물그만 홈페이지」 제작 계획(안)

민생침해 신고·상담서비스를 제공하고 있는 ‘눈물그만 사이트’를 독립 홈페이지로 제작하여 시민과의 소통을 활성화 하고자 함

## 1 제작 배경

### □ 그 간의 경과

- 민생침해 근절 종합대책 수립 시 ‘민생침해 시민참여센터’(신고전용) 개설(’12.1.16.)
- ‘눈물그만’으로 명칭 변경, 전자민원에 배치(상담 및 자료제공 등 기능 확대, ’12.2.29.)
- 디자인개선, 콘텐츠 강화 경제진흥본부 홈페이지에 배치(’13.4.30.)
- 상담게시판 확대, SMS 서비스 등 추가(’16.6.30.)

⇒ ‘눈물그만’ 사이트가 민생분야 대표 사이트로 자리매김

### □ 개편 필요성

◇ 시 유일한 민생침해 구제를 위한 사이트임에도 불구하고 경제진흥본부 하위 메뉴로 구성되어 있어 디자인, 콘텐츠, 메뉴, 기능 등 쏠 분야에서 **시민의 사이트 이용과 참여가 어려우며, 관리자의 자료 관리 및 생성이 곤란함**

- ① 텍스트 위주의 게시판 형태 구성으로 통일적 이미지 구현 미흡
- ② 메뉴가 기준 없이 비체계적으로 구성되어 단순명료한 정보 제공에 한계
- ③ 단순 상담, 보도자료 게시 수준으로 상담 데이터 2차 정보 생산 등의 콘텐츠 반약
- ④ 새로운 모바일 환경에 능동적 반영 취약 등

### ① 디자인 부분

- 경제·일자리(사경제·일자리 홈페이지)의 하부 게시판으로 구성되어 있고, 각 메뉴가 텍스트 위주의 게시판 형태로만 구현

- 압축적, 통일적 이미지 구현 및 집약된 정보 제공에 한계가 있어 市 민생분야 대표 홈페이지로서는 상당히 미흡

⇒ **통일성 있는 이미지 구현, 강조를 위한 색채활용 등 그래픽적 요소 가미 필요**

## ② 메뉴 구성 부분

- 각 분야별 피해 상담게시판이 상위레벨인(민생침해 예방 소식 등)과 동일 레벨로 구성되어 다수의 게시판(11개) 존재  
예)HOME > 눈물그만 > 민생침해 예방 소식, HOME > 눈물그만 > 민생침해예방 동영상  
HOME > 눈물그만 > 대부업 피해 상담, HOME > 눈물그만 > 불공정거래 피해 상담
- 시민피해 예방을 위한 주요 자료가 각 분야별 상담게시판 내에 위치함으로써 정보 접근이 용이치 않음
- 상담게시 글 작성 외에, 시민이 의견을 제시하거나 교환할 수 있는 시민참여 게시판이 존재하지 않음

⇒ 체계적 메뉴구성(상위레벨과 하위레벨 구분), 시민 의사교환 메뉴 제작 필요

## ③ 콘텐츠 부분

- 상담게시판을 통한 단순 상담, 시 및 유관기관 보도자료 게시 등 일차적 정보 게시에 머물고 있으며, 상담 데이터 분석 등 2차 정보생산은 전무한 실정
- 피해예방을 위해 흥미요소를 가미해 제작한 웹툰의 경우도 텍스트 중심 구성으로 흥미유발 미흡

⇒ 누적 데이터 분석을 통한 2차 정보 생산 등 콘텐츠 다양화 필요

## ④ 기능 부분

- 효과적인 정보전달 수단으로 모바일 이용이 긴요하나, 눈물그만의 경우 모바일 사용자 환경 미구축
  - 긴급주의보 발령 등은 적시에 시민에게 전파되어야 함에도, 시민이 홈페이지에 접속하기 전까지는 정보 내용을 인지하기 어려움

⇒ 모바일 환경 및 최신 트렌드를 반영한 기능 추가 필요

## 2 사업 개요

### □ 성과지표

- 월방문자수 : 2,000명(현재 방문자수 1,728명의 15.7% 상승치)
- 연상담건수 : 840건(2016년 총524건의 15.7% 상승치)
- 사업기간 : 2017.1월 ~ 7월
- 주요사업내용
  - 상담게시판 등 현 주요 기능에 대한 안정적 구현
  - 접근성 및 시민활용도 제고를 위한 기능 구현
- 소요예산 : 200백만원
- 연차별 사업비

총 사업비	기투자비	2017년	2018년	2019년
241백만원	-	200	20	21

## 3 세부 추진 계획

### 〈추진방향〉

- ◇ 간결한 구조, 직관적인 UI/UX 디자인으로 이용자 접근성 및 편의성 강화
- ◇ 쌍방향 의사소통 및 시민참여 활성화 등 개방형 홈페이지 구축
- ◇ 모바일 환경 구축 및 SNS 활용 등 최신 트렌드를 반영한 기능 개선

### □ 추진 내용

- [디자인 및 구조] 쉽고 간결한 메뉴 및 게시판 구성
  - 플랫 및 카드디자인 등 간결한 구조와 직관적인 UI/UX 구축
  - 눈물그만 이미지에 맞는 그래픽 및 색채 전략으로 이용자 만족도 제고

❖ 구조화 되지 않은 메뉴 및 게시판

- ▶ 예방홍보 동영상 각 분야별 게시판이 동일한 레벨로 구성
- ▶ 텍스트 위주의 구조 및 콘텐츠



❖ 쉽고 간결한 메뉴 및 게시판

- ▶ 상담게시판 별도 제작 등 접근하기 쉽도록 구성
- ▶ 카드뉴스, 비주얼을 활용한 메뉴구성으로 빠른 정보전달과 접근성 향상

○ [콘텐츠] 스토리텔링 등 눈물그만 아이덴티티를 고려한 풍성한 콘텐츠 제공

- 상담사례를 담은 웹툰, 카드뉴스 제작, 누적 상담 데이터를 기초로 2차 정보 생산 등 새로운 콘텐츠 제작

❖ 상담기능 위주의 사이트

- ▶ 상담게시판 내에 텍스트 위주의 자료 게시 등 시민이 활용할 수 있는 콘텐츠 활용 부족



❖ 민생침해 브랜드로서의 개편

- ▶ 쉬운 내용의 콘텐츠를 시민이 접할 수 있도록 비주얼 위주로 제작
- ▶ 누적 데이터 가공으로 서울시만의 차별화된 콘텐츠 제작

○ [기 능] 쌍방향 의사소통 및 시민참여를 위한 기능 추가

- 인터넷 Poll 기능 탑재로 주요 민생정책 및 현안에 대한 시민의견 수렴
- 시민제안 및 이벤트 개최와 모니터링단 커뮤니티 운영으로 시민 참여 유도

○ 모바일 이용도 증가에 따른 반응형 웹기술 등 신규 트렌드 적용

- 웹과 모바일에서 동일한 서비스와 UI/UX 제공
- 모바일에 적합한 스와이프 네비게이션 및 콘텐츠 검색 툴 제공

○ 효율적인 콘텐츠 운영을 위한 통합관리체계(CMS) 구축

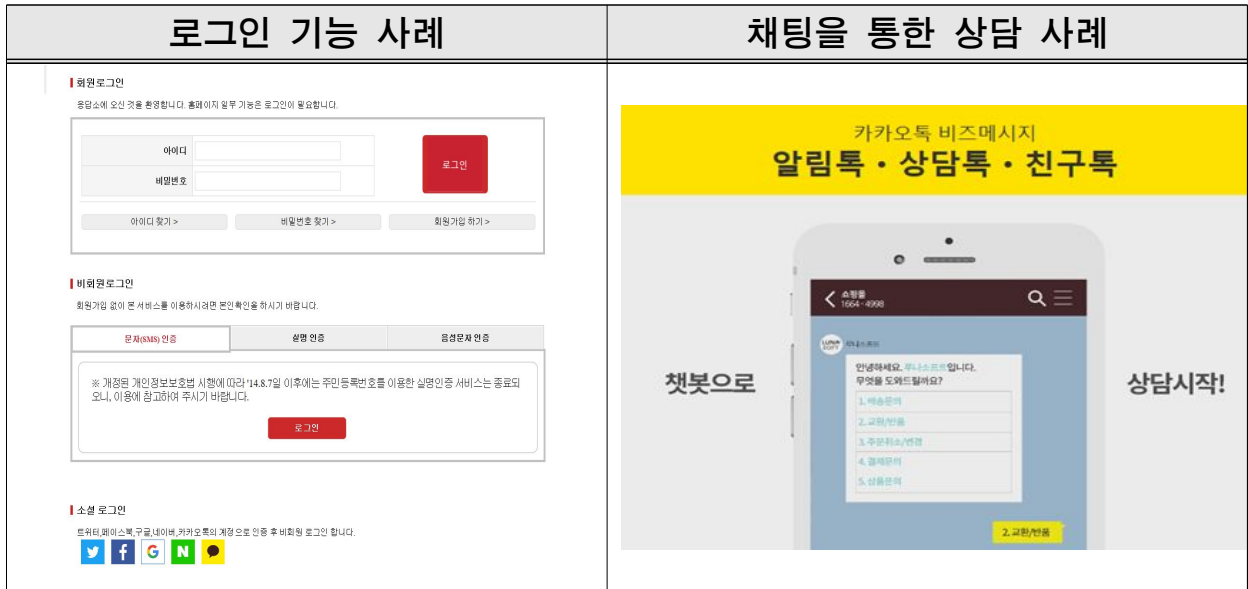
- 사이트, 콘텐츠, 메뉴, 상담 게시판 및 게시물 관리를 간단하게 설정할 수 있도록 구성하고, 상세권한부여 기능으로 운영의 편의성 제공
- 메뉴별/기간별 상담 통계를 도표로 추출 가능하게 하여 데이터 관리 강화
- 웹과 모바일 홈페이지 콘텐츠를 통합관리 할 수 있도록 구축

○ 눈물그만 홈페이지 구축을 위한 서버 확보

- 데이터센터 '18년 신규 정보화사업 서버활용을 통해 초기 구축비용 절감
- 신청 예정 서버 내역: 2Core / 메모리 4G / HDD 500G

○ **[확장성 강화] SNS 연계 기능을 통한 정보 확산 및 홍보 강화**

- 서울시홈페이지·페이스북·네이버 아이디를 활용한 로그인 기능과 회원 관리를 통해 민생침해정보 발송, 채팅을 통한 상담 등 구현



## 4 소요예산

□ 총소요예산 : 200,000천원

구분	세부내역	단위	수량	금액
개발	반응형웹을 반영한 홈페이지 개발	식	1	₩50,000,000
	CMS(통합관리시스템)	식	1	₩70,000,000
	커스터마이징(기능요구 맞춤)	식	1	₩50,000,000
	챗봇 및 상담톡 개발	식	1	₩10,000,000
제작	콘텐츠 제작	식	1	₩20,000,000
<b>합계</b>				<b>₩200,000,000</b>

□ 예산 과목

- 편리하고 안전한 시민생활 경제환경조성, 소비자권익보호, 민생침해근절대책 강화, 연구개발비, 전산개발비(200-207-02)

## 5 추진 일정

- 예산타당성 신청 등 사전절차 수행 '17년 9월~10월
- 용역 발주 및 업체선정 '18년 1월~2월
- 홈페이지 구축 '18년 3월~7월

단계	M	M+1	M+2	M+3	M+4
<b>분석 및 기획</b> - 현시스템 분석 및 요구사항 수립 - 홈페이지 구축전략 수립					
<b>시스템 설계</b> - 단위 및 통합 시스템 설계 - 프로그램 기능 구현					
<b>콘텐츠/디자인/프로그램개발</b> - 디자인, 솔루션 및 제반시스템 도입 - CMS 및 기능연계 프로그램 개발					
<b>시험 및 교육</b> - 단위 및 통합 시스템 테스트 - 사용자/운영자 관리자 교육					

- 홈페이지 오픈 '18년 8월