



문서번호	공보담당관-7019
결재일자	2015.3.25.
공개여부	대시민공개
방침번호	부구청장 방침 제135호

주무관	홍보팀장	공보담당관	부구청장	
김민정	이영수	代윤병하	03/25 이비오	
협조	정보화기획팀장 소원두 자치행정팀장 문광선			

구민과의 소통 · 공감을 위한

소통 매체(전자소통, PCRM, SNS)활성화 추진 계획

2015. 3.



성 동 구
【공보담당관】

구민과의 소통 · 공감을 위한

소통 매체(전자소통, PCRM, SNS) 활성화 추진 계획

열린 구정을 위한 구민과의 소통 활성화를 추진하고자 정책고객관리시스템(PCRM)을 도입하고 기존 운영 중인 전자소통서비스와 SNS를 활용하여 쌍방향 커뮤니케이션(정보제공, 의견수렴)으로 구민의 정책이해도 및 행정의 만족도를 극대화하고자 함

I 추진 근거

- 구청장 방침 제517호('12. 9. 7.) 「전자소통 으뜸도시 성동」 실천 계획
- 구청장 방침 제655호('12. 11. 12.) SNS 활성화 계획
- 민선6기 구청장 345 약속사업
 - * 정책고객관리시스템(PCRM)¹⁾ 도입 운영(No. 22)
 - * SNS 소통 강화(No. 28)

II 추진 방향

- 구민의 나이, 성별, 관심분야 등을 고려한 맞춤형 행정서비스 제공
- 주요 정책에 대한 온라인 설문조사를 실시하여 사업에 반영하는 등 구민 정책 참여 활성화
- SNS를 이용한 양방향 소통 강화로 주민의 구정 참여를 확대하고, 건의사항 및 의견 등에 대한 신속한 피드백을 통해 주민 만족도 제고

1) PCRM은 Policy Customer Relationship Management의 약자로, 비영리기관인 정부나 공공기관이 국민을 고객으로 보고, 고객만족도를 높이고 서비스 비용을 절감하기 위하여 '정책중심'에서 '고객중심'으로 행정서비스를 전환하는 경영혁신 전략으로 정책수립 과정에서 이해관계인의 의견을 수렴하고 반영하여 국민 갈등과 민원, 불만 등을 사전에 줄이는 한편, 정책을 상세하게 홍보함으로써 입안자와 수요자 간 공감대를 형성하기 위해 도입한 수요자 지향형 행정시스템

Ⅲ

세부 추진계획

1

전자소통(행정)서비스 운영 내실화

□ 운영개요

○ 운영개시: 2012. 9. 7.

- 「전자소통 으뜸도시 성동」 실천계획(구청장 방침 제517호)

○ 대 상: 관내 구민 및 사업체

※ 신청자 수: 개인 76,988명, 사업체 5,381개소(2015. 3월 현재)

○ 내 용

- 개 인: 건강·문화공연·교육·생활정보 등 정보 수신분야와 지방세 및 민방위·취학아동·주민등록증 발급·예방접종 등 통지서 분야

- 사업체: 사업체 관계자 교육, 제도변경, 사전통지, 행정처분 등 각종 공지사항 안내

○ 방 법

- 전자소통행정서비스 이용신청 동의 분야에 해당하는 정보를 SMS 및 이메일로 발송

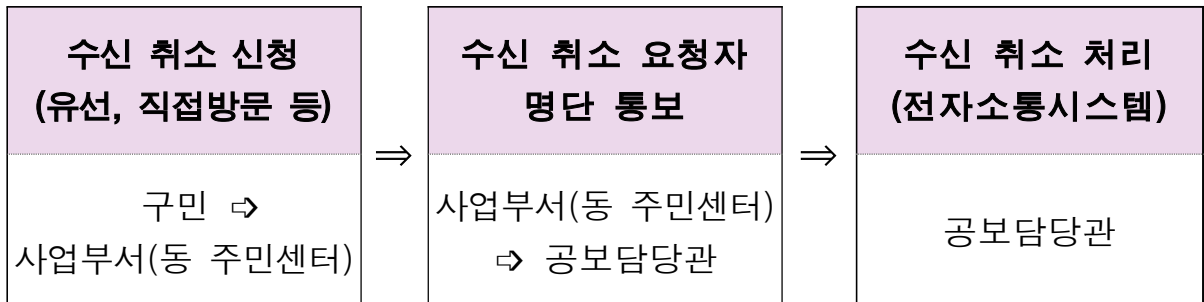
【 연도별 발송 실적 】

구 분		2015년	2014년	2013년	2012년
발송 횟수		11	133	58	7
발송건수	단 문	41,151	105,894	394,000	177,909
	장 문	39,882	1,287,394	774,107	27,073
	이메일	36,880	600,049	556,853	0
	계	117,913	1,993,337	1,724,960	204,982

□ 문제점

- 기존 신청자 중 SMS 수신거부 의사 발생 시 처리의 번거로움 발생
 - 문자발송 건수가 대량인 경우, 해당 사업부서에 수신취소 민원 전화 폭주로 업무에 지장을 줌

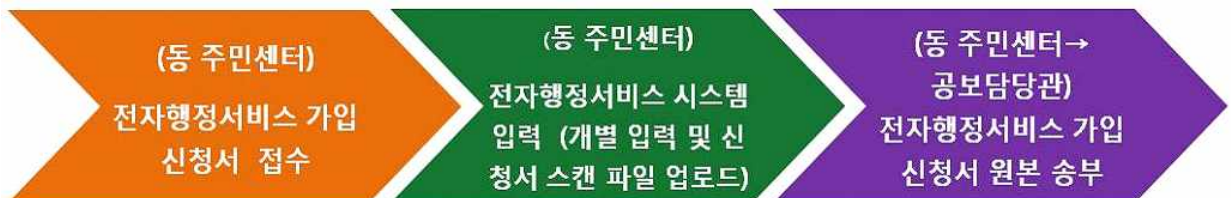
【 현행 수신취소 처리 절차 】



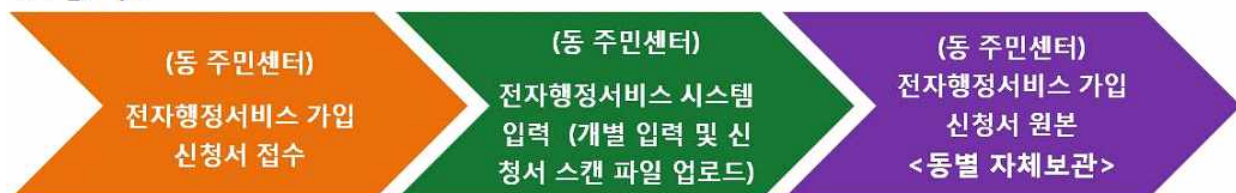
□ 향후계획

- 전자행정서비스 신청서 보관 방법 변경: 2015. 3월 접수분부터
 - 기존의 신청서 원본 공보담당관 제출 방식에서 ‘**동 주민센터 자체 보관**’ 방식으로 변경

<변경 전>



<변경 후>



○ 전자행정정보 문자 발송 시 '수신거부' 기능 추가

- 문자 발송 내용 하단에 '수신거부 문자 발송 *****'
멘트를 추가하여 국민의 수신거부 요청의 편의성 증대

※ 전자소통 업무용 스마트폰 활용

- 수신된 '전자소통 수신거부 신청' 문자를 근거로 전자소통행정
시스템에서 수신 취소 처리함으로써 처리 절차 간소화

○ 전자소통행정서비스 신청서 지속적 접수 및 홍보

- 2015년은 전자행정서비스 운영 내실화를 위해 무분별한 실적
경쟁을 지양하고 전입자, 신규 민방위 대원 등 동 주민센터 내방
민원을 대상으로 내용 설명(안내) 후 접수
⇒ 2015년 동 행정 종합평가 시 실적 반영하여 접수 안내 독려
- 구청 방문 민원 및 구 홈페이지를 통한 온라인 접수
- 구민대상 교육 및 각종 회의 시 구 소식지, SNS 등을 활용한
홍보 강화

2 정책고객관리시스템(PCRM) 도입 운영

□ 운영목표

○ 온라인을 통한 구민 정책참여 활성화

- 주요 정책에 대한 구민 온라인 설문조사 실시하여 사업에 반영

□ 운영개요

○ 시 기: 각 사업별 구민 대상 설문조사 필요시

○ 방 법: 전자소통행정서비스 + 뉴스메이커시스템 연계 운영

- 전자행정서비스 신청자 중 “여론조사” 분야 수신동의자 전원을 정책고객으로 간주함
- 주요정책 및 사업운영에 대한 주민의견 수렴을 위한 여론조사 필요시 ‘뉴스메이커시스템’을 이용하여 정책고객에게 설문조사서 메일 발송
- 설문조사 데이터 체계적 관리 및 공유로 업무관리의 효율성 증대

○ 대 상(안)

	사 업 명	설문개요
기 존 사 업	구민주도형 응봉산 개나리 축제 (문화체육과)	<ul style="list-style-type: none"> • 시기: 2015. 4. 축제 종료 이후 • 내용: 축제 기간, 프로그램 만족도 등
	생활 폐기물 감량 정책 (청소행정과)	<ul style="list-style-type: none"> • 시기: 2015. 5. • 내용: 폐기물 감량화 방안 등
	성동 마을버스 운영 (교통행정과)	<ul style="list-style-type: none"> • 시기: 2015. 6. • 내용: 마을버스 이용 만족도, 기타 보완사항
	공동주택 활성화 정책 (주택과)	<ul style="list-style-type: none"> • 시기: 2015. 10. • 내용: 추진상 제약요인 및 성공요건 등

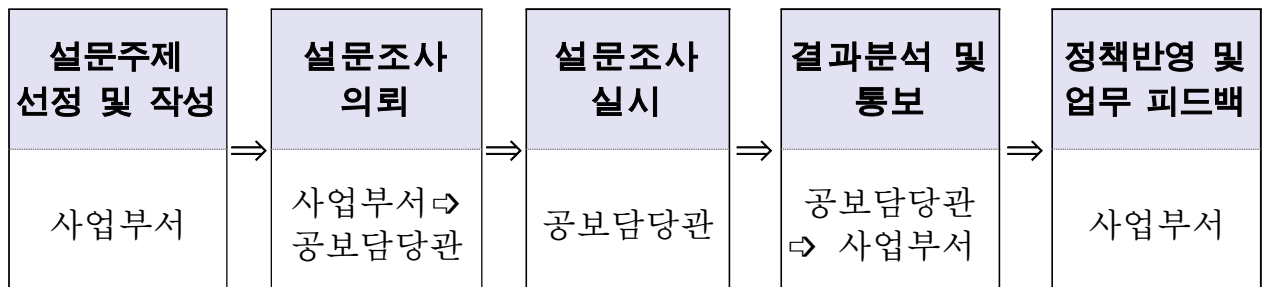
	사업명	설문개요
신규사업	생활안전체험교육장 운영 (안전치수과)	<ul style="list-style-type: none"> • 시기: 2015. 11. • 내용: 교육장 인지도, 이용 만족도 등
	동 마을복지센터 운영 (자치행정과)	<ul style="list-style-type: none"> • 시기: 2015. 12. • 내용: 운영상 문제점 및 개선방안 등

※ 추진시기와 대상사업은 추후 변경 될 수 있음

○ 참여자: 전자행정서비스 ‘여론조사분야’ 에 동의한 성동구민

※ 여론조사 정보수신 구민: 30,530명(2015. 3월 현재)

○ 운영절차



【 뉴스메이커시스템 현황 】

- 운영개시: 2008. 2.
- 시스템URL: <http://news.sd.go.kr/maker.html>
- 시스템 주요 기능: 매월 둘째, 넷째 목요일 뉴스레터 발행

□ 문제점

○ 설문조사 참여율 저조

- 현재까지 뉴스메이커시스템으로 설문조사한 내역을 분석 결과 메일 발송 성공률 82% 중 9%만 메일 개봉, 91%는 메일 미개봉

□ 향후계획

○ 정책고객관리시스템 지속적 홍보

- 정책고객관리시스템 활용 정착화를 위해 각종 단체회의, 소식지, SNS를 활용하여 홍보 강화

○ 설문조사 발송 오류 원인 분석 및 참여율 제고

- e-메일 주소 오류

- ⇒ 명단 추출하여 전자소통시스템 등록 파일과 대조 후 수정
(사회복무요원, 아르바이트 대학생 등 보조 인력 활용)

- 네트워크 에러 등 시스템 오류

- ⇒ 뉴스메이커시스템 유지보수 업체에 오류 분석 요청

- 설문조사 e-메일 발송 시 대상자 전원에게 설문참여 협조 문자 발송 및 문화상품권 제공(2016년 추진)으로 참여율 제고

□ 운영개요

매 체	운영 현황	화 면 구 성
트 위 터	<ul style="list-style-type: none"> ○ http://mobile.twitter.com/ ○ 개설: 2011. 6. ○ 트윗(홍보글)수: 2,559건 ○ 팔로워(구독자)수: 3,536명 ○ 특징: 140자 이내로 간략한 소식 전달 ○ 홍보내용 <ul style="list-style-type: none"> - 각종 행사, 교육 및 강습 정보 등 - 실시간 구정소식 전달 	
페이스북	<ul style="list-style-type: none"> ○ http://facebook.com/ ○ 개설: 2012. 11. ○ 트윗(홍보글)수: 1,865건 ○ 친구(구독자)수: 3,990명 ○ 특징: 사진 및 동영상 위주 홍보 ○ 홍보내용 <ul style="list-style-type: none"> - 각종 행사, 교육 및 강습 정보 등 - 실시간 구정소식 및 동영상 등 게재 	
블 로 그	<ul style="list-style-type: none"> ○ http://blog.naver.com/seongdonggu1 ○ 개설: 2012. 11. ○ 트윗(홍보글)수: 1,407건 ○ 방문자 수: 38,796명 ○ 특징: 홈페이지 축소판으로 다양하고 심층적인 소식 전달 ○ 홍보내용 <ul style="list-style-type: none"> - 다양한 구정홍보 사항 게재 - 심층적이고 구체적인 정보 전달 	

□ 문제점

- 낮은 개설로 우리구 SNS 구독자 수가 서울시 자치구 SNS 평균 구독자 수에 못 미침
- SNS 매체별 개별관리로 전문성 부족에 따른 운영상 어려움 있음

□ 향후계획

- 구(區) SNS 홍보 강화
 - 전자행정서비스 문자 발송 시 구(區) SNS 주소 삽입하여 실시간으로 구정 홍보
- 전문인력을 활용하여 SNS 통합 관리로 실시간 소통 가능
 - 서울시 자치구 중 6개 구에서 전문직원(임기제) 채용
⇒ 종로구, 용산구, 성동구, 서대문구, 강남구, 강동구
- SNS 접근성 개선
 - 시 기: 2015. 상반기(홈페이지 개편 시)
 - 내 용: 구 홈페이지 내 SNS 링크 아이콘 디자인 개선 및 위치 조정하여 실시간 연동 공간 확보

《 조정 (안) 》



IV 기대 효과

- 구민의 다양한 서비스 요구에 대한 능동적 대처와 행정의 투명성 제고
- 온라인을 통한 정책참여 활성화로 차별과 소외없는 행정 구현
- 구민의 알 권리 충족과 구정참여 확대

V 행정 사항

- 전입신고, 각종 교육·회의 시 전자소통서비스 가입 홍보 및 접수: 전 부서 및 동 주민센터
- 동 행정 종합평가 시 전자소통행정서비스 홍보 및 접수실적 반영: 자치행정과
- 사업운영을 위한 설문조사 및 SNS를 통한 구정 홍보 필요 시 공보담당관에 설문 의뢰: 전 부서 및 동 주민센터
- 구 홈페이지 내 SNS 링크 아이콘 디자인 등 개선: 전산정보과

- 붙임 1. 전자소통행정서비스 접수 현황 1부.
2. 뉴스메이커시스템 설문 순서도 1부.
3. 서울시 자치구 SNS 운영 현황 1부.

< 붙임 1 >

***** (2015. 3월 현재)

《 분야별 》

분야	문화 공연	교육 정보	도서관 정보	생활 정보	건강 정보	여론 조사	구청 소식지	지방세. 세외수입 고지서	민방위 통지서	취학통지서, 예방접종 통지서	주민등록증 발급 통지서
신청자 수(명)	55,927	41,410	39,718	51,932	58,385	30,522	38,767	27,799	17,505	22,574	24,820

《 연령별 》

연령대	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상
신청자수 (명)	316	7,345	18,673 (24.2%)	17,640 (22.9%)	14,362 (18.6%)	10,114 (13.1%)	8,538
합 계: 76,988 명							

《 사업체별 》

구분	체육 시설 업소	중소 기업체	직업 소개소	전문 건설 업체	환경 분야 관리 업소	부동산 중개 업소	전문 건설업	자동차 관리 사업	식품. 공중 위생업	의료기관 약국 안경업 등	소독 의무 대상 시설	소독업
신청 업체수	11	146	43	73	267 (5%)	555 (10.3%)	222 (4.1%)	222 (4.1%)	2,969 (55.1%)	686 (12.7%)	160 (2.9%)	27
합 계: 5,381 개소												

< 붙임 2 >

1. 설문 작성

2. 수신그룹 등록(정책고객 리스트 업로드)

번호	그룹명	주송방식	수정	보기	삭제	등록일
11	테스트1	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2015-02-2
10	마출공동체팀	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2014-07-0
9	DB영동 테스트	DB Tool(Remote)	[수정]	[보기]	[삭제]	2013-09-1
8	NEW.뉴스레터홍콩이사회원(2013.09.16)	DB Tool(Remote)	[수정]	[보기]	[삭제]	2013-09-1
7	마출공동체 그룹	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2013-09-1
6	워킹태스트1	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2012-09-2
5	예산팀	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2012-07-2
4	OLD.뉴스레터홍콩이사회원(0712)	DB Tool(Remote)	[수정]	[보기]	[삭제]	2009-10-2
3	워킹태스트	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2009-08-1
2	관리자(공보담당관)	Text	[수정]	[보기]	[삭제]	2008-08-2

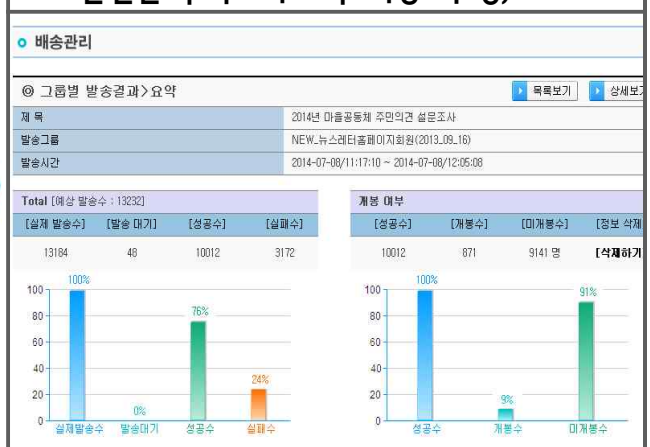
4. 수신자(메일 수신 화면에서 설문 참여)

3. 수신그룹 선택 후 이메일 발송

5. 설문결과 분석



6. 발송결과 보기(발송실패 명단 수정 및 원인분석 후 피드백 기능 수행)



< 붙임 3 >

(2015. 2월 말 기준)

연번	구 명	SNS 운영현황	트위터 팔로워	페이스북 좋아요	블로그 방문자수
1	종로구	트위터, 페이스북, 블로그	5,601	591	111,885
2	중구	트위터, 페이스북, 블로그	5,304	1,236	298,775
3	용산구	트위터, 페이스북	16,140	1,015	1,373
4	성동구	트위터, 페이스북, 블로그	3,536	610	38,796
5	광진구	트위터, 페이스북, 블로그	3,608	881	11,426
6	동대문구	트위터, 페이스북, 블로그	48,535	588	852,619
7	중랑구	트위터	3,811	-	-
8	성북구	트위터, 페이스북, 블로그	3,580	1,469	157,948
9	강북구	트위터, 페이스북	3,488	440	-
10	도봉구	트위터, 페이스북, 블로그	3,919	609	305,119
11	노원구	트위터, 페이스북, 블로그	8,380	1,192	185,260
12	은평구	트위터, 페이스북, 블로그	29,407	1,316	86,384
13	서대문구	트위터, 페이스북, 블로그	28,709	1,062	2,796,681
14	마포구	트위터, 페이스북, 블로그	7,232	1,198	790,197
15	양천구	트위터, 페이스북	26,258	6,203	-
16	강서구	페이스북	-	840	-
17	구로구	트위터, 페이스북, 블로그	4,459	664	576,550
18	금천구	트위터, 블로그	2,998	-	30,860
19	영등포구	트위터, 페이스북, 블로그	5,106	2,413	312,282
20	동작구	트위터, 페이스북, 블로그	4,650	390	55,874
21	관악구	트위터, 페이스북, 블로그	11,505	2,030	506,502
22	서초구	트위터, 페이스북	26,692	2,064	1,025,727
23	강남구	트위터, 페이스북, 블로그	21,560	3,400	1,382,824
24	송파구	트위터, 페이스북, 블로그	31,144	2,467	1,026,091
25	강동구	트위터, 페이스북, 블로그	4,357	4,435	316,382
평 균			12,399	1,485	448,241