



홍보 업무 매뉴얼



동작구

목 차

I. 홍보의 일반원칙	1
II. 홍보 10계명	2
III. 홍보협력회의	3
○ 협력홍보와 부서홍보	
○ 부서간 업무분담	
IV. 홍보물 심의제도	4
○ 심의개요 및 절차	
○ 홍보물도움방 이용하기	
V. 구 소식지 홍보	9
○ 소식지 발행일정	
○ 기사 작성방법	
VI. 언론 홍보	11
○ 보도자료란?	
○ 보도자료는 언제 배포할까?	
○ 보도자료 어떻게 작성할까?	
○ 언론대응은 어떻게?	
VII. SNS홍보	16
○ SNS활용 시 착안사항	
○ 구 대표 SNS활용 홍보하기	
VIII. 홈페이지 홍보	17
○ 홈페이지 홍보 시 착안사항	
○ 홈페이지 게시판 등록 및 업데이트	
※ 구정홍보 신청서 작성 예시	

1. 홍보의 일반원칙

홍보가 일의 절반이다

- 이는 모든 정책의 성패가 홍보에 따라 좌우될 수 있음을 의미한다. 일반고객에게 정책입안과 추진상황을 투명하고 소상히 알려 이해와 협조를 구하고 그 과정에서 신뢰를 쌓아가는 노력이 필요하다.

홍보는 전략이다

- 정책입안 초기단계는 물론 추진과정, 그리고 마무리 단계에 이르기까지 치밀하고 체계적인 홍보방안을 마련하여야 한다.

사전홍보가 기본이다

- 언론의 보도가 있는 뒤 뒤늦게 정책을 입안하는가 하면, 여론에 떠밀려 관련부서 간 조율이나 의견수렴 없이 서둘러 정책을 발표함으로써 혼선을 빚는 경우는 물론, 이를 해명하느라 허둥대는 경우를 흔히 보게 된다. 이와 같이 사후약방문식의 홍보가 되어서는 안 된다.

한 발 앞선 홍보

- 정책입안초기단계는 물론 추진과정에서 발생할 수 있는 문제들을 예상하고 미리미리 대안을 제시하고 대처해야 한다.

II. 홍보 10계명

1. 종합계획 수립 시 홍보계획은 반드시 포함한다.

모든 정책이나 사업, 행사 등의 계획을 수립할 때 홍보를 어떻게 할 것인가를 포함한 계획을 세운다.

2. 계획 수립 전 홍보담당 부서와 상의할 것 !

주요 핵심정책에 대한 홍보는 반드시 홍보담당 부서와 사전에 협의한다.

3. 홍보할 대상이 누구인지 먼저 파악한다.

홍보대상(어린이,여성,어르신 등)에 따라 메시지와 매체를 활용하는 방법 등이 다를 수 있다.

4. 예산을 미리 체크한다.

사용할 수 있는 예산을 미리 파악하자.

5. 구체적이고 간결한 목표를 수립한다.

홍보대상과 현황에 대한 판단을 바탕으로 달성하고자 하는 홍보 목표를 설정한다. 장기간 홍보가 필요한 경우 단계적으로 구체적인 목표를 세운다.

6. 홍보콘텐츠는 정책사업의 핵심 이미지와 가치를 담는다.

콘텐츠에는 사업의 특징과 혜택을 반영하고 무엇을 알릴 것인지에 대한 목표 이미지가 분명히 나타나야 한다.

7. 홍보물 심의를 받았는가 ?

홍보물 제작부서는 월 2회 실시하는 '홍보물 심의' 를 받아야 한다.

8. 홍보매체별 특징과 일정을 확인한다.

홍보매체별 특징과 일정을 미리 파악하여 홍보시기를 놓치지 않는다.

9. 홍보효과는 지속적으로 모니터링 해야 한다.

홍보활동에 대한 국민의 반응을 꾸준히 살펴야 한다.

10. 홍보에 대해 평가하고 기억하라 !

홍보 실행을 마쳤다고 해서 홍보가 끝난 것은 아니다. 홍보활동 후에는 성과를 분석하고 미흡했던 부분에 대한 보완대책을 마련해 다음 홍보에 반영해야 한다.

III. 홍보협력회의

□ 전 직원 홍보협력 체계 구축

○ 사업계획 수립 시부터 → 홍보전산과(사전검토 및 협의)

□ <협력홍보> 또는 <부서홍보> 여부판단 시행

【 홍보협력 절차 】

- ❖ <협력홍보> : 부서간 홍보협력 회의 실시 (홍보T/F팀)
 - 대상 : 구정 주요사업 및 이슈가 되는 정책
 - 내용 : 홍보방향 및 구체적 홍보계획 수립
(홍보시기, 홍보컨셉, 홍보매체, 홍보범위 등)
 - 방법 : 안건에 따라 참석대상, 회의방식 등 탄력적 운영
 - ❖ <부서홍보> : 자체 토론을 통해 주도적 추진
 - 대상 : 각 부서의 일반시책으로 파급효과가 크지 않은 사안
 - 내용 : 홍보전산과 지원(매체 및 영상물 제작) 등 범위 결정
 - 방법 : 각 부서 자체검토 후 홍보
- ※ 홍보효과 분석을 통한 홍보실적 관리 및 부서간 자료 공유

□ 부서간 홍보분야 업무 분담

【 홍보업무 분담 】

- ❖ <사업 주관부서>
 - 전 구민을 대상으로 홍보해야 할 사업
 - 구 주요시책 및 역점추진사업 등
- ❖ <동 주민센터>
 - 사업 주관부서와 연계하여 홍보해야 할 사업
 - 동 자체 추진사업 및 동 단위 홍보할 사업
- ❖ <홍보전산과>
 - 부서간 홍보협력 회의 주관, 홍보매체 지원
 - 홍보신청 사업 및 홍보가 필요하다고 판단한 사업

IV. 홍보물 심의제도

1 개요

□ 추진기간 : 현재 운영중

□ 대 상 : 전 부서 제작되는 모든 홍보물

○ 책자(브로셔 등), 영상물, 리플릿, 플래카드, 공사장 가림막 등

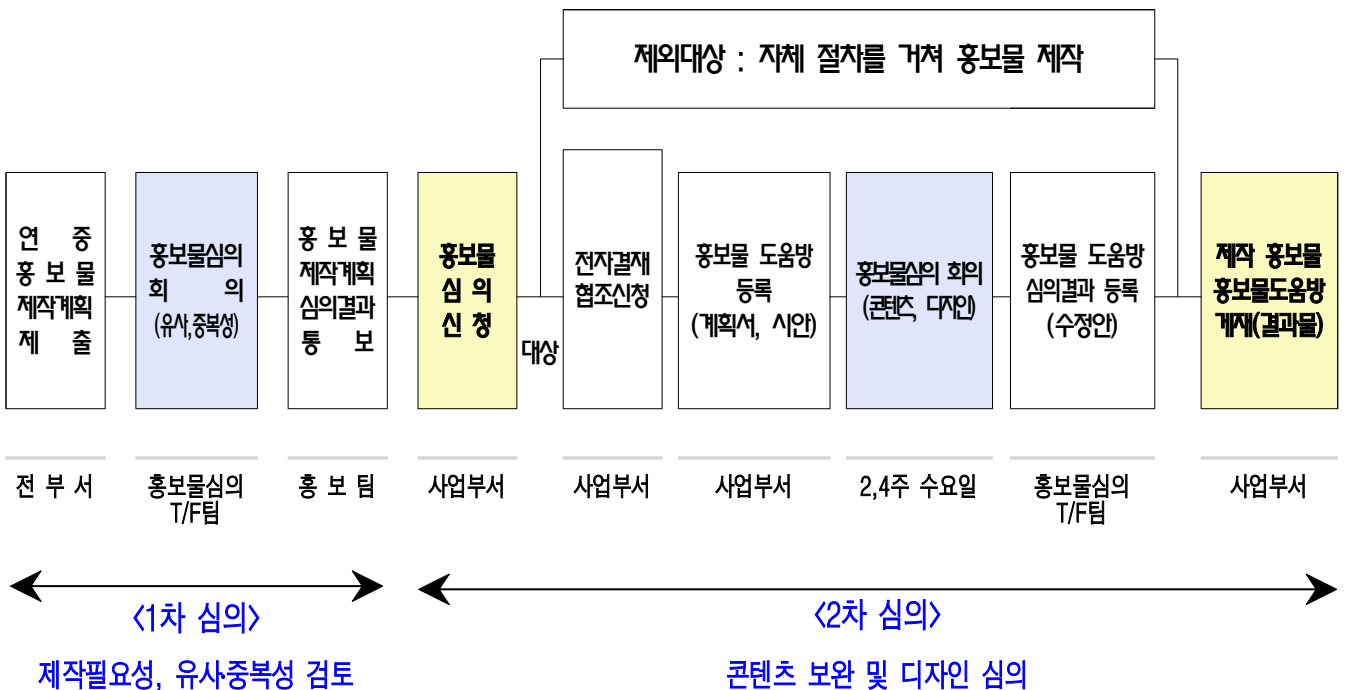
□ 주요내용

○ 홍보물 심의 T/F팀 구성 (5명)

○ 홍보물 심의 회의 운영 : 1차 - 연 1회/ 2차 심의 - 월 2회

○ 홍보물 도움방 개설 : 새올행정시스템 내

□ 업무 흐름도



2

홍보물 심의

□ 홍보물 심의 T/F팀 구성

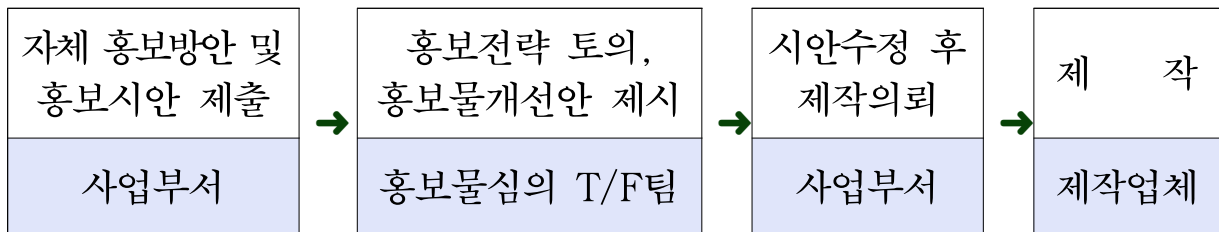
- 추진시기 : 2014. 12월 ~
- 구 성 : 5명
 - 홍보팀 2(팀장,담당), 사업부서 1, 구정발전추진팀 1, 디자인계약직 1(도시계획과)
 - 주요임무 : 홍보물심의 회의 주관, 홍보물 제작 심의

□ 홍보물 심의회 운영

- 개최시기
 - 1차 : 연 1회
 - 2차 - 월 2회 (2, 4주 수요일, 상황에 따라 수시 운영)
- 주 관 : 홍보물심의 T/F팀
 - 운영방법 : 1, 2차 심의
- 심의회 운영
〈1차 심의회의〉
 - 심의시기 : 2016. 1월 (사업 시작 전)
 - 심의대상 : 부서별 홍보물제작 연중계획
 - 소요기간 : 10 ~ 15일
 - 주요내용
 - ∴ 사업부서 홍보물제작 연중계획에 대한 유사·중복성 검토
 - ∴ 기타 효과적 홍보물 제작을 위한 컨설팅
 - ∴ 홍보물 심의 결과 통보 (전 부서)

〈2차 심의회의〉

- 심의시기 : 홍보물 제작 1개월 전
- 심의일정 : 월 2회 (2,4주 수요일, 상황에 따라 수시 운영)
- 심의대상 : 부서별 완성된 홍보물 제작시안
- 소요기간 : 3 ~ 5일 (홍보물 종류와 내용에 따라 상이)
- 심의내용 : 사업부서의 완성된 홍보물 시안에 대한 디자인과 콘텐츠 보완
- 홍보물 심의 절차



3

홍보물도움방 이용하기

개설위치

○ 개최시기

- 서울행정시스템 내 ‘정보광장바로가기’ 안에 등록
- 서울행정시스템 → 일반공지 → 업무게시판 → 홍보물도움방

도움방 이용방법 : 뒷면 참조

- [첨부 1] : 홍보물도움방에 심사자료 올리기
- [첨부 2] : 제작개요 작성 예시

[첨부 1] **홍보물 도움방에 심사자료 올리기**

1. 심사자료 등록절차 (전자결재에서 홍보기획팀장 협조지정 후 진행)

구분	처리내용	입력부서
신청	1.. ‘홍보물 도움방’ 클릭 2 . 게시판 맨 위에 있는 공지사항을 열람 3 . 심사자료 등록을 위하여 화면 오른쪽 밑에 있는 ‘작성’ 클릭 (제목 예시) [신청] ○○과 : 플래카드 4 . 작성서식(별첨 2)에 맞게 화면의 제작개요를 모두 입력 5 . 제작시안과 관련 계획서 등 파일 첨부 6 . 작성이 끝나면 ‘등록’ 클릭 7 . 수정사항이 있을 경우 화면 밑에 있는 ‘수정’ 클릭 8 . 수정내용 입력 후 다시 ‘수정’ 클릭	사업부서
심사	1 . T/F 팀에서 심의가 종료된 건을 클릭 2 . T/F 팀에서 수정자료(시안 등)를 ‘답변달기’로 등록 (제목 예시) [심의] ○○과 : 플래카드	홍보물 심사 T/F팀
최종	1 . T/F팀이 올린 수정안으로 사업부서에서 홍보물 제작 2 . T/F팀의 [심의] 글에 ‘답변달기’ 로 등록 (제목 예시) [최종] ○○과 : 플래카드	사업부서

2. 등록화면 예시



[첨부 2]

‘제작개요’ 작성 예시

담당부서	홍보전산과
담당자	홍길동
행정전화	1263
홍보물종류	브로슈어 (예시 : 책자, 백서, 소책자, 팸플릿, 브로슈어, 리플릿, 스티커, 플래카드, 부착용도 홍보물, CD 등 동영상...)
홍보물명칭 (문안)	“구정홍보 브로슈어“
제작목적	동작구를 방문하는 민원인 또는 외부인들에게 우리 구의 역사, 문화, 행정 등을 사진 등을 곁들여 소개함으로써 동작에 대한 전체적인 현황을 쉽게 알 수 있도록 하여 구의 이미지를 향상시키고자 함
사용(배부)처	구청 1층 안내데스크, 동 주민센터, 각 산하기관 등
사용(배부)일자	2016. 2. 20.
제작개요	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사용언어 : 국어 ○ 제작(발행)부수 : 5,000부 ○ 규격(크기, 쪽수, 컬러, 색도 등 기재) <ul style="list-style-type: none"> - A4, 6쪽, 컬러4색도, 접이식 - ○ 주요 수록내용 <ul style="list-style-type: none"> - 구정 일반현황, 조직 구성 및 하는 일 - 동작구의 역사, 문화, 복지시설 및 유익한 정보 ○ 기 타 <ul style="list-style-type: none"> - 우리 구 BI(Brand Identity) 활용 - 홍보물 좌측 상단에 우리 구 BI를 삽입 ○ 소요예산 : 20,000,000원 ○ 예산사항 <ul style="list-style-type: none"> - 소관부서 : 홍보전산과 - 예산과목(편성목, 통계목) : 일반운영비, 사무관리비
참고사항	○ 예산 부족으로 소식지 낙찰차액을 사용하여 제작
첨부물	1. 관련 계획서 등 2. 홍보물 시안

※ 답변달기 클릭 시, 위 서식이 뜨면 서식 가장자리 클릭 후 마우스 우측버튼에서 ‘잘라내기’ 로 삭제

V. 구 소식지 홍보

1 소식지 발행일정 및 유의사항

□ 발행일정

- 기사 제출기한 : 매월 초 (5~6일 경)
- 편집심의위원회 : 매월 20일 경
- 소식지 발행,배부 : 매월 25일

□ 기사 제출에 따른 유의사항

- 기사 마감일 준수 : 마감일까지 세부일정이 미정인 경우, “지면 사전확보”를 위해 담당자에게 미리 메일 또는 유선통보
- 부서별 자료수합하여 국장 전결 후 원고 제출
- 원고 제출 시 부서, 성명, 연락처, 관련 홈페이지 기재
- ○○과 ○○○ ☎ 820-1253, 0000 <http://dongjak.go.kr>
- 관련 사진 등 첨부
- 각종 행사개최 시 동별로 선발된 소식지 명예기자를 취재에 적극 활용(홍보전산과 경유하여 개별연락)
- 소식지 게재 제한내용
 - 시의성 없는 연중사업 홍보 등 지양
 - 구민과 동떨어진 홍보실적 채우기용 원고 지양
 - 익월과 같은 내용의 원고 제출 시 우선 배제
 - 지면관계상 게재되지 않을 수 있음

2 기사 작성방법

□ “기획특집” 및 “동작은 지금” 코너 원고 : 서술식

- 대상 : 구정 주요 이슈 또는 사업
 - 시의성 없는 연중사업 홍보 등 지양

- 전국·서울시 최초 사업 등 구민에게 자랑할만한 구정 이슈!
- 지속적으로 알릴 필요성이 있는 민선6기 공약사업 추진 상황
- 구민들이 참여가 많거나 관심이 많은 대규모 행사 등

○ 작성방법

- 명예기자를 활용한 취재 : 관련 사업 자료를 사전에 담당자에게 제출하고, 자료에 따라 명예기자가 직접 취재 후 작성
- 직접작성 : 보도자료와 비슷하게 구성하되 반드시 기사문 형식을 갖추지 않아도 무방하며 부드러운 구어체 사용 가능

○ 작성예시

※ 우리구에 가동되는 분수는 어디에서?

동작구는 여름철 에너지와 물 절약에 따라 수경시설의 가동을 최소화하면서도 구민들에게 피서공간을 제공하고자 노력하고 있으며 어린이 놀이형 바닥분수 등 수경시설의 수질검사와 관리를 철저히 하고 있다. 무더운 여름, 아이들과 집 근처에 있는 분수를 찾아가 매마른 마음에 시원함과 여유를 선사해 보자.

구분	시설명	소재지	가동시간
가로변	송실대입구역 벽천	상도동 514	가동기간: 2015. 5.11 ~ 9.30
	대방역 벽천	대방동 103-9	가동기간
	대방동 성원아파트 앞 분수	대방동 500	• 가로변(38회/1.5시간/일) 08:00~08:30 / 12:00~12:30 / 18:00~18:30
	노들나루공원 바닥분수	노량진동 228-3	• 공원(6회/3시간/일) 12:30~13:00 / 13:30~14:00 / 14:30~15:00 / 15:30~16:00 / 16:30~17:00 / 17:30~18:00
공원	시당동 이수차이아파트 앞 분수	시당동 708-344	공원복지과 ☎ 820-9849
	노랑진공원 바닥분수	대방동 350-2	
	노랑진공원 벽천	대방동 23-176	
	상도3동마을공원 벽천	상도3동 신80-31	
	빈수골마을공원 벽천	상도3동 296-6	
	제비원아파트 앞 분수	대방동 362-11	

◆ 대방동 성원아파트 앞 분수



◆ 만남과 휴식, 안전의 공간 '사당 만남의 공원'

동작구에서는 여름철 한시적 이용과 노후화로 방치되어 있는 수경시설을 사계절 이용가능한 주민휴게쉼터로 재정비하고 있다. 노숙, 쓰레기 등 이용 문제가 많았던 사당 만남의 공원을 시작으로 강송배기역 벽천과 송실대 기숙사 주변 벽천이 오는 10월까지 주민들의 사계절 휴게쉼터로 조성될 계획이다. 7월 9일 완공된 사당 만남의 공원은 섀페드(범죄예방환경설계) 기법을 적용한 CCTV, 방범벨, 공원등, 시계탑 등이 설치되어 만남과 휴식, 안전의 삼박자가 갖춰진 공원으로 주민 여러분의 여름 쉼터로 자리매김할 것이다.



사당 만남의 공원(상도동 1043-144대)

◆ 송실대입구역 벽천

7호선 송실대입구역에 있으며 한금자음을 형성화한 수경시설 디자인과 등굣동굴한 자연석 배치로 조형미를 기미하였다. 대학교 축제, 길거리 공연을 할 수 있도록 소규모 공연장도 조성되어 있으며 상정거리 이팝나무축제의 메인 공간이기도 하다.

□ 건강, 구정, 교육·문화 소식 등 : 개조식

- 대상 : 참여자 모집·사업 신청 안내, 소규모 1회성 행사 안내 등
- 작성방법 : 일시 / 장소 / 대상 / 내용 간단하게 구성
- 작성예시

제96주년 3.1절 태극기 달기

제96주년 3.1절을 맞이하여 우리모두 나라 사랑하는 마음으로 집집마다 직장마다 태극기를 단다.

가입안내

시범사업 참여기간(6개월)동안 전년 대비 승용차 주행거리를 감축할 경우 감축률에 따라 인센티브(현금)를 가입자 통장 계좌로 지급하는 사업입니다.

접수기간 2015. 3. 31일까지
참여대상 서울시 등록 10인승이하 비영업용 승용차

참여방법

- 원화/현타이카, MG손해보험사 보험가입자
- 해당 보험사에 가입 신청
- 타 보험사 보험가입자 : 동 주민센터에 방문하여 신청
- 접수 시 필요 서류 자동차등록증(최초 등록일 확인 후 반환)
- 가입 혜택 전년 대비 주행거리 감축률에 따라 차등지급(전기자동차는 20% 추가지급)

5~10%	1만원
10~20%	1.5만원
20~30%	2만원
30~40%	2.5만원
40~50%	3만원
50%~	3.5만원

우리구 신축 공동주택에 범죄예방환경 설계(CPTED) 적용 시행

주책과 육문한 ☎ 820-1381

안전사각지대를 없애고 범죄를 사전에 차단합니다!!

시행시기 2015. 2월
대상 150세대 이상 신축 공동주택
※ 500세대 이상 신축단지는 한국센트럴타워 범죄예방환경설계 인증

주요내용

- 사업단지 내 : 센서에 의한 자동조명시설, 글라스 도어, CCTV 설치 후미건 도로 및 공원 부분은 LED등 설치 등
- 사업단지 외 : 아파트 외부 도로 CCTV 설치, 투시형 단장 등

간신포에 연결한 투시형 단장

상세주소 상세주소 부여 ONE-STOP 서비스 실시

부동산정보과 강성희 ☎ 820-1495

한번 방문으로 두가지 민원 동시에 해결!

상세주소란 도로명주소의 건물번호 뒤에 표기하는 등·층·호수입니다.

서울특별시 용역구 안내(기854일 9 719호 203호)

행랑구역 | 도당면 | 관음로 | 상세주소

신청대상 단독주택, 다중주택, 다가구주택, 고시원, 공장, 상가, 업무용빌딩 등

신청방법 건축물 사용승인 시 건물번호와 상세주소 부여 신청서 함께 제출

서비스내용

- 건물번호와 상세주소 개별 부여 - 건물사용 승인 시 동시 부여
- 소유자 등 민원인 : 구청방문을 2회 이상에서 1회만 방문
- 업무처리 기간 : 최고 28일에서 14일로 단축

동작구 중소기업 육성 기금 융자 안내

일자리경제담당관 조정원 ☎ 820-1180

중소기업의 시설투자 및 경영안정을 위한 자금을 지원해 드립니다!

접수기간 2015. 2. 23 (월) ~ 3. 6 (금) 18:00

지원대상 동작구내 사업장을 두고 3개월 이상 영업중인 중소기업

융자규모 총 15억원 (업체당 2억원 이내)

융자금리 연 2.0% (서울시 최저 수준)

접수처 동작구청 일자리경제담당관(유안양행 9층) 구비서류 동작구청 홈페이지 (www.dongjak.go.kr)에서 다운로드

무료 상담 건강가정 지원센터 무료 상담서비스

가정복지과 조진미 ☎ 820-9724

동작구 건강가정지원센터는 가족상담전문가들이 무료로 상담서비스를 제공합니다.

대상 부부, 위기가족, 비원연계 이혼전후, 대인 관계갈등 및 성격문제를 겪고 있는 개인 아동 등

이용료 무료(심리검사 제외)

이용장소 건강가정지원센터 1, 2센터 상담실

접수방법 전화/내방상담 (전화예약 후 상담실시)

접수기간 상시(월~금 10:00~17:00, 비정공휴일 제외)

홈페이지 http://dchfc.familynet.or.kr

문의 1센터(서울시 동작구 동작대로 29길 63-26 / ☎ 599-3644)

2센터(서울시 동작구 동작대로 13길 5, 2층 / ☎ 599-3360)

VI. 언론 홍보

□ 보도자료란?

○ 기자는 보도자료를 보고 기사를 쓸지 안 쓸지 여부를 결정함.

따라서 기사가 되기 위해서는 보도자료를 잘 만들어야 함.

※ 보도자료에 대한 잘못된 상식

- 보도자료는 뿌리면 기자들이 다 써준다(×)
 - 기자들은 하루에 수십 개의 보도자료를 받음. 이 중 기사화 되는 자료는 몇 건에 불과(특히 자치구 중앙일간지에 보도되기 어려움)
- 비판보도가 예상되는 취재에는 무조건 자료를 안 주는 게 맞다(×)
 - 버티기, 모르쇠로 일관하는 대응자세는 오히려 취재기자의 감정을 자극하여 부정보도를 키울 수 있음.
- “○○신문, 그거 누가 사 보나요? 거기에 기사 하나 난다고 뭐 대단한 겁니까?”(×)
 - 매체의 영향력은 약하더라도 해당기사의 뉴스가치가 크다면 다른 후속보도 가능성이 큼

□ 보도자료는 언제 배포할까?

○ 사업을 착수하거나 공사를 시작할 때

- 사업 시작 한 달 전, 또는 1주일 전 등 특정시기 때

○ 사업을 완료하거나 완공한 때

○ 비판보도 후 해당사업을 보완하거나 개선하기로 했을 때

○ 주요행사, 국제회의의 경우는 행사기간 전과 종료 시

○ 국내외적으로 널리 알려진 상을 받기로 했을 때 등

※ 보도담당과 사전에 상의해서 배포시기를 결정할 것

□ 보도자료 어떻게 작성할까?

○ 보도자료 작성의 3S (Simple, Speed, Service)

- 단순(Simple)해야 한다. 여기에서 말하는 단순은 자료의 양을 말하는 것이 아니다. 그렇다고 문장이 단순해야 한다는 말도 아니다. 군더더기 없이 해야 할 말만 제대로 표현하는, 즉 정확한 핵심을 명쾌하게 풀어내는 흐름이 중요하다는 뜻이다.
- 속도감(Speed)이 있어야 한다. 뭐가 뭔지 알 수 없는 지루하게 늘어지는 표현은 절대로 피해야 한다. 그렇다고 지나치게 생략하는 것은 더더욱 곤란하다. 물 흐르듯, 막힘없이 읽히는 구성이 중요하다는 뜻이다.
- 친절(Service)해야 한다. 보도자료는 쓰는 사람 자신이 아닌, 이를 읽고 기사화할 사람을 의식하면서 리듬감 있고 명쾌하게 작성하여야 한다. 리듬감과 명쾌함이 묻어나는 자료에는 읽는 사람을 위한 세심한 배려가 느껴지기 때문이다.

○ 보도자료를 작성할 때 반드시 지켜야 할 사항

- ① 취재기자가 기사 쓰듯이 써라
- ② 사전지식이나 정보가 부족한 시민고객의 입장에서 쉽고 짧게
- ③ 수식어는 빼고, 핵심만을 명쾌하게
- ④ 보충자료는 충분하게
- ⑥ 제목은 섹시(?)하게
- ⑦ 보도 가능한 것만 작성하라

□ 언론대응은 어떻게?

1. 보도 전

<취재 보고 (언론팀 즉시 동향보고)>

- 관련부서로 언론사에서 직접 연락해 올 경우 반드시 언론팀에 취재동향보고를 한다.
 - 취재 동향보고 양식 활용 및 긴급한 사안의 경우 우선으로 보고 한다.
- 근무시간 외(휴일 포함)나 개인 연락처 등으로 취재요청이 왔을 시에도 해당된다.
- 기자 이름, 연락처 등 인적사항을 필히 확인하여 보고한다.

<방안 모색 (적절한 대응 절차, 방법 선택)>

- 사실관계, 법률관계 등 확인이 필요한 내용은 Call Back(답신전화)하여 양해를 구하고 대응 시간을 확보한다.
- 부서에서 답변 원칙이나 사안이 클 경우 언론팀 등과 공동으로 대응 방안을 모색한다.

<취재 대응 (부정기사 보도 방지에 중점)>

- 기자가 잘 이해할 수 있도록 최대한 상세히 설명하여 기자의 이해를 구하는 것이 가장 중요하다.
- One-Voice를 내야한다.
 - 같은 내용에 대해 내부의 목소리가 다르면 안된다.
- 해당업무를 가장 잘 아는 관리자나 직원이 응대한다.
 - 정해진 사람을 통해서만 인터뷰가 진행될 수 있도록 일관성을 가지고 친절하게 응대한다.
- 관련부서는 관련내용, 법규 등 사실 확인을 마치면 신속하고 침착하게 응대한다.
- 취재는 사실(Fact)에 기초하여 성실하게 답변한다.
 - 부정적인 부분은 적극 해명 및 설득하고, 필요 시 관련자료를 제공하는 등 적극적으로 대응한다.
- 언론 매체별 차별을 금지한다.

<결과 보고 (취재 대응 후 신속하게 보고)>

- 관련부서는 취재 대응 후 공보담당관에 취재사항을 신속하게 보고한다.
- 언론팀에서는 필요시 언론사와 사전 접촉 등 조치를 취한다.

2. 보도 후

<상황 보고 (오보 발생시 즉시 상황보고)>

- 언론팀 실시간 모니터링 및 상황 발생 즉시 상황보고 체계에 의거 구 간부 및 관련부서에 보고한다.

<방안 모색 (적절한 대응 절차, 방법 선택)>

- 언론팀과 관련부서에서는 보도 내용을 심층 분석, 취재현황, 대응책 등을 수립하여 보고한다.

<오보 대응 (오보 시정 및 파급 최소화 노력)>

- 문제 보도가 발생하였을 때에는 신속한 해명자료를 배포하여 타 언론사로 확산되는 것을 방지하는 등 발빠르게 대처해야 한다.
- 문제 보도에 대한 대응은 신중하되 당당하게 전체적인 맥락에서 파악하여 대응 여부를 결정한다.
- 해명·설명자료 작성 및 배포시 언론팀과 반드시 협의한다.
- 반론은 반드시 사실에 근거하여야 한다. 추상적, 관념적인 반론이나, 구체적인 근거자료가 없는 반론은 오히려 보도된 내용을 확인시켜 주는 결과를 초래하기도 한다.
- 해명이나 정정을 위해서는 무엇보다도 1차적으로 해당 기사를 쓴 기자와 상의하여 바로 잡는 것이 최상의 방법이다.
- 부정확하거나 왜곡된 보도는 반론 및 정정보도 등 원칙에 따라 대응한다.
- 명예훼손 및 기타 중대한 사안일 경우에는 필요에 따라 언론중재위원회의 중재 등 조정 신청을 할 수 있다.

3. 피해구제

- 정정보도 청구: 위보도를 한 언론사가 스스로 기사가 잘못 되었음을 밝히고, 정정기사를 게재 또는 방송해 줄 것을 요구하는 것이다.
- 반론보도 청구: 언론보도로 피해를 입은 사람이 해당 언론사에 자신의 주장을 게재 또는 방송해 줄 것을 요구하는 것이다.
- 추후보도 청구: 범죄혐의자 또는 범인으로 보도되었으나 무죄 판결 등 혐의가 없는 것으로 밝혀졌을 때 해당 언론사에 자신의 결백을 게재 또는 방송해 줄 것을 요구하는 것이다.
- 손해배상 청구: 잘못된 언론보도로 피해를 입은 사람이 그 손해에 대해 배상액을 명시하여 해당 언론사에 손해배상을 요구하는 것이다.
- ※ 정정, 반론, 추후보도 청구 및 손해배상 청구는 모두 언론중재위원회를 거치지 않고 법원에 바로 소송을 제기할 수 있다.

<인터뷰 시 유의할 점 >

- 문제점을 지적할 때에는 이를 전면적으로 부인하는 것은 좋지 않다.
문제점을 구에서도 알고 있으며, 문제점을 해결하기 위해 어떤 조치를 취하고 있고, 앞으로의 계획은 무엇인지를 알려주는 등 발전 지향적으로 답변할 수 있어야 한다.
- 지적한 내용이 사실이 아닌 경우에는 사실이 아님을 그 자리에서 명확하게 지적하고 정확한 사실을 알려야 한다.
- 전문적인 용어사용을 피하고 알기 쉬운 용어로 표현하되, 정확한 의미가 전달될 수 있어야 한다.
- 당당하고 솔직해야 한다. 사실을 숨기거나 억지로 변명하려 할 경우 독자나 시청자, 나아가 구민으로부터 신뢰감을 잃게 된다.
- 잘 모르는 것에 대해 아는 척하거나 허풍을 떨어서도 안 된다. 수많은 독자나, 시청자는 이를 간파할 수 있을 만큼 현명하다.
- 질문내용의, 옳고 그름, 좋고 나쁨 등을 평가하는 것은 좋지 않다.
독자나 시청자는 성실하게 답변하려고 애쓰는 모습에 호감을 갖는다.
- 오프 더 레코드(off-the-record)는 존재하지 않는다.
만일 보도되기를 원하지 않는다면 이야기하지 않는 편이 낫다. 보도할 가치를 지닌 사항은 오프 더 레코드(off-the-record)를 요청한 그 순간은 오프가 되지만, 며칠 후 또는 다른 기사를 통해 보도된다.
- 개인적인 의견이나 입장을 말해서는 안 된다. 개인적인 생각이나 의견, 태도일지라도 “구청 관계자에 의하면…….”등 익명으로 표현되어 마치 우리구의 입장이나 의견, 태도처럼 보도되고 만다.
- 인터뷰가 끝난 뒤 어떻게 보도될 것인가를 물어보는 것은 좋지 않다.
“관심을 가져주어서 고맙다. 잘 부탁한다.”라는 정도의 예의를 갖춘 인사로 충분하다.
- 특정 언론사 또는 기자가 특별히 관심을 갖고 취재하고 있는 사항을 다른 기자에게 알려주는 것은 언론보도와 취재에 있어서의 불문율을 어기는 것이 되므로 삼가야 한다.

VII. SNS 홍보

□ SNS 활용 시 착안사항

- 각종 행사와 구정소식을 신속하고 효율적으로 제공하고 구민의 참여를 유도하고자 구 대표 SNS를 운영하고 있으므로 행사관련 해당 부서(동)의 적극적인 홍보가 필요
- 홍보의 효과를 극대화하기 위해 관련 담당자들은 구대표 SNS의 해당 홍보물에 ♡좋아요(공감, 느낌) 클릭과 게시글 공유

□ 구 대표 SNS 활용 홍보하기

- 전 부서(동)에서는 주요 정책사항 및 각종 생활정보를 적기에 홍보할 수 있도록 구정홍보신청서 제출(홍보 게시 1주일 전)
- 홍보 확산하기

<p>f 페이스북 https://www.facebook.com/dongjakqu</p>	<p>카카오토티스토리 https://story.kakao.com/#ch/dongjakqu</p>															
<p>동작구청님이 새로운 사진 9장을 추가했습니다. 게시: dongjakguoffice@gmail.com [?] · 9월 12일 오후 6:30 · 🌐</p> <p>사당3동 삼일공원(남성역 근처)에서 열린 동작총작 한마당입니다. 애벌레 분양, 한지공예 다양한 놀이가 있었는데요. 그중에서도 쟈 재미있었던건 세상에서 제일 긴(?) 아니 두번째쯤 긴 김밥말기~~ 옆구리 터진 건 먹어가며~~... 더 보기</p> <p>814명에게 도달함</p> <p>좋아요 클릭 게시글 공유</p>	<p>← 스토리</p> <p>동작구청 2015.09.11 오후 4:37</p> <p>내 스토리 +</p> <p>대방동에 새로운 어린이17 카카오토티</p> <p>우리는 대방동 379-9 (1 페이스북</p> <p>동작구 대방동에 어린이1(URL 복사</p> <p>구립대방보듬이 나눔이이게 기타 공유</p> <p>맘(Mom) 편한 동작구! 🌈</p> <p>느낌 1</p> <p>좋아요 공감 공감 공감 공감</p> <p>느낌 클릭</p>															
<p>t 트위터 https://mobile.twitter.com/dongjaksarang</p>	<p>b 블로그 http://blog.naver.com/dongjaksaran</p>															
<p>동작구청 @dongjaksarang · 5분 동작구민을 위한 온라인 평생학습과정 지원소식을 전해드립니다.</p> <p>자세 리트윗 goo.gl/CFiRLr</p> <p>게시글 배포</p>	<p>비브리오패혈증 예방법 건강/보건의료/행복한변화 2015.08.18. 09:56</p> <p>http://blog.naver.com/dongjaksaran/2045531600</p> <p>2015년 비브리오패혈증 환자가 6월부터 보고 되었으나, 최대 환자 발생시기인 8~9월이 도래하고 있습니다.</p> <p>비브리오패혈증 환자는 연평균 60명 내외 수준으로 해안과 내륙에 상관 없이 전국적인 발생 분포를 보이고 있으며, 대부분의 사례가 수족관수(해수)를 경유한 어패류 섭취를 통한 감염으로 추정되고 있습니다.</p> <p>비웃음을 이용하여 어패류를 취급하는 식당에서는 수족관의 위생관리(비웃음 관리 및 어패류 취급 등)에 관심을 기울여주시고, 특히, 민생오염원(민생오염, 간담, 간담화 등), 시도수 등 면역저하자, 알콜중독자 등의 고위험군에서는 비브리오패혈증에 감염되지 않도록 어패류 섭취시 유의하여 주시기 바랍니다.</p> <table border="1"> <tr> <td>11</td> <td>51(26)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2(1)</td> <td>4(2)</td> <td>21(13)</td> <td>20(8)</td> <td>3(1)</td> <td>3(1)</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>공감 클릭 게시글</p>	11	51(26)	0	0	0	0	0	0	2(1)	4(2)	21(13)	20(8)	3(1)	3(1)	0
11	51(26)	0	0	0	0	0	0	2(1)	4(2)	21(13)	20(8)	3(1)	3(1)	0		

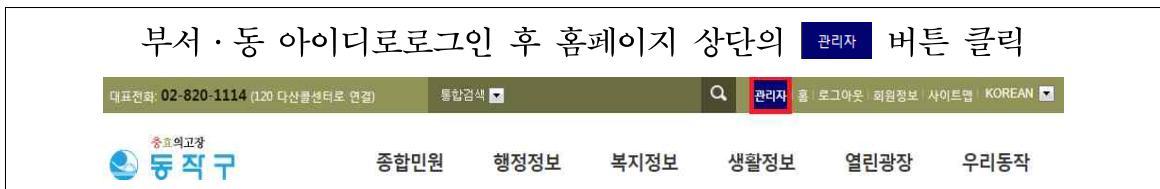
Ⅷ. 홈페이지 홍보

□ 홈페이지 홍보 시 착안사항

- 부서별로 관리하는 홈페이지 신규 자료 발생시 수시로 홈페이지 콘텐츠 업데이트 실시
- 알림마당 게시판 등록시 구민이 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있도록 알려드립니다. 고시공고·입법예고 등으로 구성된 게시판 용도에 맞게 등록
- 팝업존 이미지 신청시 이미지의 가독성을 위하여 최소한의 내용으로 구성 (기타 자세한 사항은 알림마당 게시판을 통하여 전달)

□ 홈페이지 게시판 등록 및 업데이트

- 알림마당 게시판



↓



○ 부서별 콘텐츠 업데이트

홈페이지 관리자로 지정된 본인 홈페이지 ID 로그인



본인의 담당자 홈페이지로 이동 후 하단의 콘텐츠 수정하기(**콘텐츠 수정하기**)클릭



편집창에서 내용 수정 후 새로운 버전으로 수정(**새로운 버전으로 수정**)버튼 클릭

NO	버전번호	제목명	사용여부	수정일
4	Ver.4	지역과(본관1층)	사용	20111108
3	Ver.3	지역과(본관1층)	미사용	20111025
2	Ver.2	지역과(본관1층)	미사용	20110805
1	Ver.1	지역과(본관1층)	미사용	20110715



업데이트 내용 확인

○ 팝업존 이미지

- 표출내용 및 홍보자료를 포함한 구정홍보신청서 제출
 - 표출내용 : 제목, 일자, 장소, 연락처
 - 홍보자료 : 자체 제작한 포스터, 관련사진, 브로셔 등

[첨부]

‘구정홍보신청서’ 작성 예시

신청부서		담당자 (전화번호)	
신청일자			
홍보매체	<input type="checkbox"/> 미디어보드 (구청사·보건소·대방역·노량진역·사육신역사관) <input type="checkbox"/> 옥외전광판 (사당동 산광빌딩·용훈빌딩 / 노량진동 순만빌딩) <input type="checkbox"/> SNS (트위터, 페이스북, 블로그, 카카오톡스토리채널) <input type="checkbox"/> 홈페이지 알림판 <input type="checkbox"/> 인터넷 소식지(뉴스 레터, 매주 금요일 발행)		
표출기간	미디어보드	홍보 내용에 따라 자유 설정	
	옥외전광판	<input type="checkbox"/> 1일 ~ 10일 <input type="checkbox"/> 11일 ~ 20일 <input type="checkbox"/> 21일 ~ 30일	
	S N S	. . .	
	홈페이지알림판	. . 부터 ~ . . 까지	
	인터넷 소식지	<input type="checkbox"/> 첫째 주 <input type="checkbox"/> 둘째 주 <input type="checkbox"/> 셋째 주 <input type="checkbox"/> 넷째 주	
표출유형	<input type="checkbox"/> 입간판 <input type="checkbox"/> 동영상 <input type="checkbox"/> 포스터 <input type="checkbox"/> 홍보문안(하단에 작성)		
표출내용	<p style="text-align: center;">(예시) 통풍 질환 건강강좌 안내</p> <ul style="list-style-type: none"> - 일 시 : 2015. 11. 21(금) 14:00 ~ 16:00 - 장 소 : 중앙대학교병원 중앙관 4층 동교홀 - 대 상 : 관심있는 구민 및 직원 (참여시 상시학습 인정) - 내 용 : 통풍의 임상증상과 진단 등 - 강 사 : 중앙대학교병원 류마티스내과 교수 등 - 주 관 : 중앙대학교병원 대외협력팀 ☎6299-2219 - 연락처 : 보건기획과 ☎820-9437 		
비고	<ul style="list-style-type: none"> - 동영상 및 포스터 이미지 파일은 별도로 첨부하여 주십시오. (관련 사진, 브로셔 등 기제작 된 홍보자료 첨부) - 홈페이지에는 부서에서 자체 게시하고 메인페이지에 알림판으로 공지해야 할 경우에 표시하여 주십시오. - SNS는 스토리텔링 자료로 제출하여 주십시오. - 입간판은 구청사 1층 미디어보드에만 표출됩니다. 		