

등록번호	홍보처-2424
등록일자	2016.05.25.
결재일자	2016.05.26.
공개구분	대시민공개

사원	부장	미디어팀장	홍보처장	경영지원본부장
김기현	이명규	정종엽	용연상	05/26 신재준
협조자				

“소통하여 신뢰받는 서울메트로 구현”

SNS 사용지침 수립 및 활용

2016. 5.



SNS 사용지침 수립 및 활용

SNS 사용 및 소셜 미디어의 사회적 파급 효과와 중요성이 증대함에 따라 공사에서 운영하는 SNS 매체 사용에 대해 적절한 지침을 수립, 효율적이고 적극적인 소통·홍보의 창구로 활용코자 함

I 추진 배경

□ SNS 소통 응대 기준 부재

- SNS 소통 및 대응처리 업무 중요성 증가
 - SNS 활동이 다양해지고 중요해짐에 따라 기존 담당자의 경험에 의존한 업무처리 방식에 한계
- 체계적인 SNS 소통 응대 기준 미흡
 - 악성 민원, 민감 질의 또는 문의 등에 대한 대응 절차 부재로 부정·왜곡 보도 확산 우려

□ 합리적인 SNS 사용지침(가이드 라인) 마련 필요

- 공사 차원의 SNS 사용 가이드라인을 설정하여 안정적 운영 도모
 - 매체의 특성에 따른 SNS 사용 지침을 설정하여 SNS 운영 수준 향상
 - SNS 소통 응대 결과를 모니터링하여 지속적인 개선 및 조정 반영

- SNS 운영현황 -

<'16. 5. 16 기준>

구 분				
계 정	blog.naver.com/seoulmetro01	twitter.com/seoul_metro	www.facebook.com/SeoulMetro	www.youtube.com
운영개시	2008. 7. 1	2011. 1. 1	2011. 5. 1	2015. 4. 29
주요내용	지하철행사, 안전, 운행정보 등 제공	민원, 질의, 건의 응대 및 지하철 운행 등 정보 제공	지하철 뉴스, 우호 고객 확대를 위한 이벤트 시행 등	행사, 예절, 안전, 재난 대비 등 동영상 자료 등
운영실적	방문횟수(누계) 1,424,639명	팔로워수(누계) 16,129명	팬수(누계) 13,780명	구독자(누계) 42명

□ SNS 운영 원칙

○ SNS 운영 특성

- 필요성 : 시민의 소리를 들으며 정확한 정보전달 매체로 적극 활용
- 소통창구 : 언론을 통한 간접 소통에서 대시민 직접 소통으로 변화
- 유용성 : 시민과의 일상적인 소통으로 공사의 이미지 및 신뢰 제고

○ SNS 운영 기본 원칙

구 분	주 요 내 용
① 책임감	SNS 활동에는 책임이 따르며, 의문 시 조언을 구함
② 공론화 가능성	모든 콘텐츠는 공론화 및 기사화 가능
③ 기밀 유지	기밀 유포나 개인정보 누설 시 공사 이미지에 부정적 영향
④ 투명성	공적 목적일 경우 본인의 신분을 명확히 밝힘
⑤ 수용자 존중	차별적 발언이나 인격적 모욕 금지
⑥ 정책 및 업무 일치	부서의 입장과 다른 정책적 견해는 혼동 가능
⑦ 친밀감, 공감대 형성	공감대 형성할 수 있는 솔직담백한 이야기로 친근하게 소통
⑧ 정확성	검증된 사실만을 기반으로 소통
⑨ 가치 창출	사용자가 흥미와 가치를 느낄 수 있는 정보 제공
⑩ 다양성	다양한 형태(동영상, 이미지)의 메시지로 전달성 제고

□ SNS 매체 특성별 유의사항

○ SNS 매체별 특성

- SNS의 성격(정보지향성, 관계지향성)에 따라 각 매체의 특성에 맞는 홍보, 응대 및 정보제공 차별화 운영

구 분	세 부 특 징	해당 매체
정보지향성	정보의 전달 범위와 파급력이 높아 즉각적이고 광범위하게 확산되는 것이 특징	트위터, 유튜브
관계지향성	인간적인 측면이 강조됨으로써 상호 소통과 깊은 유대감 및 사용자간 신뢰도 형성이 높음	페이스북

○ 매체 특성별 세부지침

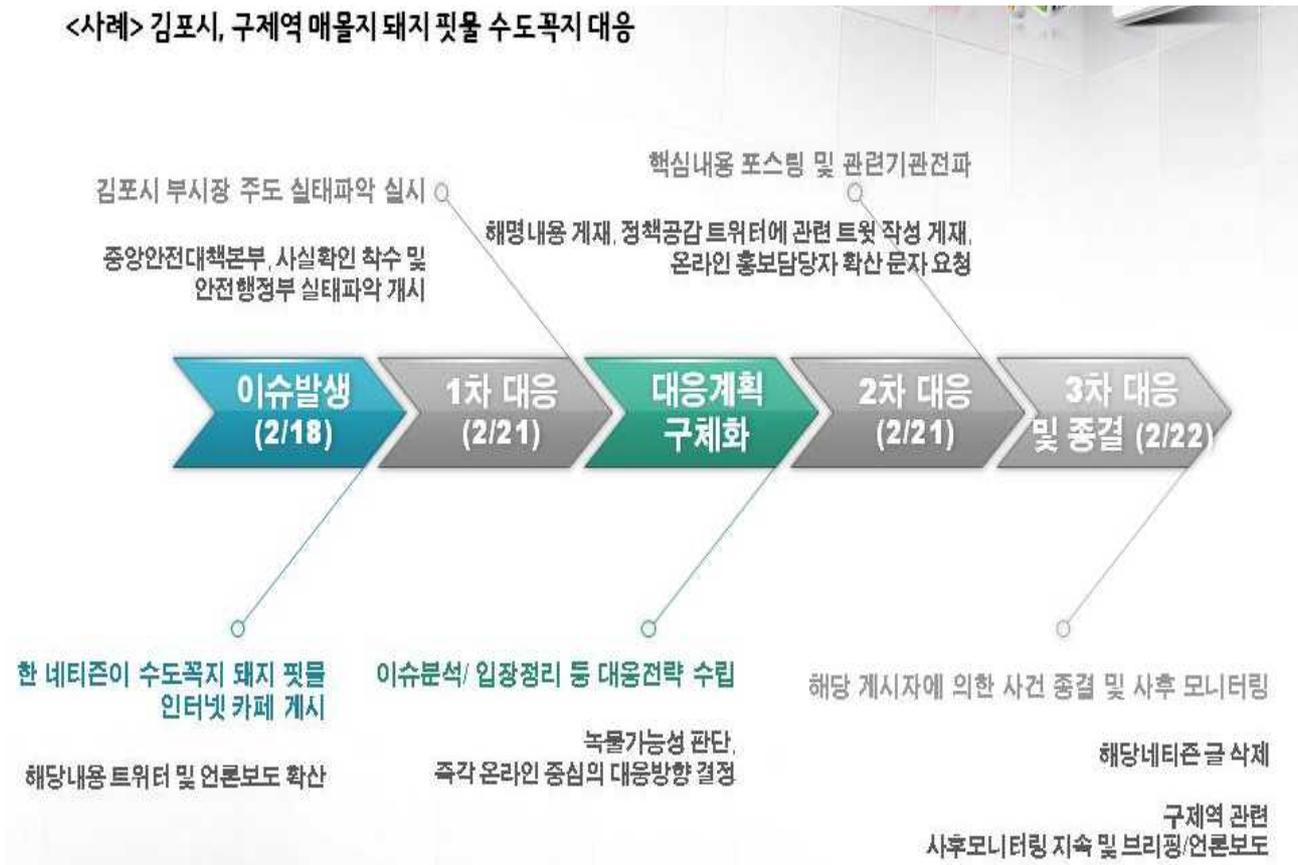
구 분		세 부 내 용
정보지향성	권고사항	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 어떠한 메시지를 제공할 것인지 사전 계획 수립 ▷ 전문가에게 관련 아이디어와 자료 요청 ▷ 정확한 정보 제공 ▷ 정책 이슈에 대한 정보 제공 ▷ 합리적 근거와 맥락 제시 ▷ 명쾌하고 분명한 표현 사용 ▷ 인간적인 말투 사용 ▷ 지속적으로 모니터링 하고, 꾸준히 메시지 전달 ▷ 질문과 불만 사항 답변 ▷ 위기 발생 시 관련 정보와 대처방안을 즉각적으로 제공
	주의사항	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 기밀사항이나 민감한 이슈, 개인적 정보 누설 금지 ▷ 개인 의견을 공식 계정에 등록 금지 ▷ 정치적 의견 표명, 광고 수단으로 SNS 사용 금지 ▷ 불필요한 논쟁은 가능한 한 회피 ▷ 사투리 미사용, 표준어 사용 ▷ 지나친 정책 강조, 미화 금지
관계지향성	권고사항	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 프로필 사진을 잘 활용 ▷ 계정 설정 시 관계 기관의 명칭을 효과적으로 활용 ▷ 프로필에 기관의 공식 페이지 주소(URL) 명시 ▷ 검색 키워드 추가 ▷ 페이지를 창의적으로 구성 ▷ 방문자들과 지속적으로 상호 교류 ▷ 주기적으로 포스팅하며 평어체로 작성 ▷ 동일한 정체성 유지 노력
	주의사항	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 불특정 다수와 일방적인 관계 맺기 금지 ▷ 고민이 될 때는 게시 유보 ▷ 방문자의 글을 일방적으로 삭제 금지 ▷ 방문자가 글을 쓰는 것을 금지하지 않기 ▷ 성의 없는 글 작성 금지

□ 위기 상황에서 SNS 사용 시 주의(사회적 이슈, 언론보도 집중 등)

- 자신이 남긴 글을 일방적으로 지우지 말 것(의혹 증폭 우려)
- 부서나 조직의 위기 관리(대응) 지침에 따라 SNS 사용
- 책임자의 지시에 따라 SNS 메시지 작성 : 창구 일원화
- 언론 보도의 단초가 될 정보나 자료, 언어의 선택에 유의
- 자기 부서나 조직이 가지고 있는 핵심 자료를 평소에 숙지
- 성의 있게 답변
- 언론에 보도될 사항은 SNS 등을 활용하여 사전 내부직원 공유
- 공사 운영 SNS 내용이 언론에 인용될 수 있으므로 각별히 주의
- 위기나 피해 속에서도 인간미 넘치는 내용, 미답 등을 SNS로 소개
- SNS의 상대들(누리꾼)이 명백히 잘못 알고 있는 사항은 증거나 자료를 이용 정중히 반박

- 위기관리 : SNS 대응의 충실함과 신속한 대처로 이슈 확산 억제 -

<사례> 김포시, 구제역 매몰지 돼지 핏물 수도꼭지 대응



□ 사적(私的) SNS 사용 시 유의 사항

구분	세부내용
권고사항	<ul style="list-style-type: none"> ▶ SNS의 활용을 위한 본인만의 노하우 개발 ▶ 사적인 글이 공적인 입장 표명이 되지 않도록 유의 ▶ SNS 활동에서 얻게 된 시민의 의견은 관련 부서에 전달
주의사항	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 조직의 기밀과 개인정보 누설 금지 ▶ 본인의 신분 위장 금지 ▶ 이메일 서명이나 공식 명함에 사적으로 운영 중인 계정이나 주소(URL) 표기 금지(공적 SNS 계정으로 오인 가능) ▶ 정부 또는 서울시 등 공공 기관의 정책에 대한 논쟁 금지

- 위기초래 : SNS 사용정책의 중요성 공유 부재 -

<사례> 전남도청, 내부직원 정치비판 발언 사건



□ SNS 사용 시민 고객에 대한 개인정보보호

- 고유식별정보 처리 제한(개인정보보호법 제24조)
 - SNS 상에서 개인의 고유식별번호(주민등록번호, 여권번호, 운전면허번호, 외국인 등록번호 등) 처리 불가
- 민감정보 처리 제한(개인정보보호법 제23조)
 - 사상, 신념, 정당의 가입, 탈퇴, 정치적 견해, 건강, 성생활 관련 정보 및 사생활 침해 가능 관련 정보 처리 불가
- 개인정보 처리 제한(개인정보보호법 제15조 ~ 제21조)
 - 개인정보의 수집 및 출처 고지, 제공, 이용, 파기 등 처리 제한
 - SNS 상의 개인정보 활용 시 법령에서 규정하는 절차 및 활용 범위 준수
- 개인정보 동의 구분(개인정보보호법 제22조)
 - 개인정보 수집, 제공, 제3자 제공에 대해 각각 구분하여 동의 필요
- ※ 내부 직원의 개인정보보호 : 직원의 신분과 사생활 정보 노출 방지
 - 공사 직원이 소속 신분을 밝히고 공식적으로 활동하는 경우 개인 신분에 대한 정보 공개 수준과 범위는 사전에 결정
 - 기관 내부의 사정을 노출할 수 있는 사진 등 콘텐츠 게시 제한

□ 콘텐츠 활용 시 저작권법 준용

- 콘텐츠는 원 저작자 허락 후 사용 : 저작권법 저촉 시 보상 문제 발생
- 이미지(사진, 비디오)는 사전에 등장인물의 초상권 사용 허락 후 게재
- 게시된 콘텐츠에 대해 저작권법에 저촉된다고 경고 받는 경우 해당 콘텐츠를 즉시 삭제하고, 계속적인 경고 시 해당 계정 삭제
- 뉴스 및 콘텐츠 게재는 해당 사이트로 연동되도록 단순 링크(URL) 방식으로 작성

□ SNS 민원 처리

- SNS 게시 내용을 주기적으로 확인하여 직접 처리가 가능한 사항은 직접 처리
- 관련 부서 확인이 필요한 사항은 해당 부서 담당자의 처리진행 상황 확인
- 소동민원 중 제도개선 사항 등은 정책결정 및 집행에 적극 활용토록 관련 부서에 전파
- 주기적으로 SNS 운영현황 및 방법, 응대 요령 등 유관부서에 전파
- 민원 및 질의 처리 절차 : SNS 운영 일관성 유지



Ⅲ

SNS 사용지침 활용

□ SNS 사용 관련 법규 준수

- 개인정보보호법 준수
 - SNS를 통한 개인정보 수집은 최소한으로 하되 개인정보보호법 준수
- 저작권법 준수
 - SNS에 콘텐츠 인용 시 저작권법에 위배되지 않도록 유의

□ SNS 사용지침 및 매체별 유의사항 고려

- SNS 사용지침에 따라 민원 및 질의 응대
 - 매체별 특성을 감안, 적절히 대응하여 SNS를 통한 시민과의 원활한 소통 유지
- SNS 매체 특성의 적극 활용
 - SNS 각 매체의 특성에 맞는 홍보 및 정보제공 차별화 운영

