

2016 주요업무 보고

2016. 9. 6(화)

시민소통기획관

1. 일반현황

1] 조직 : 1관 5담당관 22팀



2 인 력

□ 총 괄 : 정원 138명/ 현원 143명(과원 5명)

(시민소통 45/50, 도시브랜드 13/14, 시민봉사 46/46, 뉴미디어 22/21, 신속행정 12/12)

(2016. 8. 10)

구 분	총계		행정·기술직군					임기제 일반직			기 타 (관리운영, 전문경력)
			2급	4급	5급	6급	7급 이하	4급	5급	6급 이하	
계	정원	138	1	3	20	39	33	2	3	32	5
	현원	143	1	2	19	32	43	2	3	31	10
시민소통 담당관	정원	45	1	1	6	12	6	-	1	16	2
	현원	50	1	1	5	10	13	-	1	16	3
도시브랜드 담당관	정원	13	-	-	3	3	2	1	-	4	-
	현원	14	-	-	3	3	3	1	-	4	-
시민봉사 담당관	정원	46	-	1	7	14	19	-	-	2	3
	현원	46	-	-	8	11	18	-	-	2	7
뉴미디어 담당관	정원	22	-	-	2	4	3	1	2	10	-
	현원	21	-	-	1	4	4	1	2	9	-
신속행정 담당관	정원	12	-	1	2	6	3	-	-	-	-
	현원	12	-	1	2	4	5	-	-	-	-

3 2016년 예산현황

2016 예산편성액 : 410억 18백만원

- 시민소통담당관 121억 98백만원(29.7%), 도시브랜드담당관 29억 60백만원(7.2%), 시민봉사담당관 213억 41백만원(52.0%), 뉴미디어담당관 43억 31백만원(10.6%)
신속행정담당관 1억 88백만원(4.5%)

< 부서별 >

(단위 : 백만원)

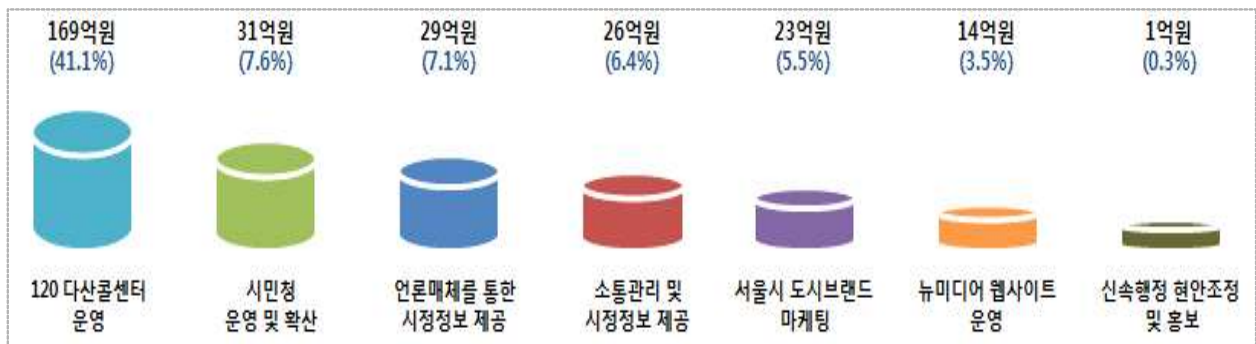
부서	2016 예산	비율
계	41,018	100.0%
시민소통담당관	12,198	29.7%
도시브랜드담당관	2,960	7.2%
시민봉사담당관	21,341	52.0%
뉴미디어담당관	4,331	10.6%
신속행정담당관	188	4.5%

< 구성별 >

(단위 : 백만원)

구분	2015년 예산	비중	2016년 예산	비중	2015년 대비	
					증감	증감률
계	36,372	100%	41,018	100%	4,644	12.8%
사업비	35,732	98.2%	40,350	98.4%	4,616	12.9%
기본경비	639	1.8%	668	1.6%	29	4.5%

- 주요 사업별로는 『120 다산콜센터 운영』 41.1%, 『시민청 운영 및 확산』 7.6%, 『언론매체를 통한 시정정보제공』 7.1%, 『소통관리 및 시정정보제공』 6.4%, 『서울시 도시브랜드 마케팅』 이 5.5%를 차지



2016년 예산편성 세부내역

(2016. 8. 10. 기준, 단위 : 백만원)

부서/사업명	예산액(A)	예산현액(A+B)	집행액	집행률(%)
시민소통기획관 예산 합계	41,018	42,360	22,481	53.07
사업예산	40,350	41,692	22,089	52.98
기본경비(행정운영경비)	668	668	392	58.68
시민소통담당관	12,198	13,540	6,135	45.31
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	11,741	13,082	5,840	44.64
언론매체를 통한 시정정보제공	2,917	2,917	962	32.99
소통관리 및 시정정보제공	2,607	2,607	1,125	43.15
시정여론조사 운영	355	355	126	35.39
희망서울 재능나눔	15	15	6	40.00
시민청 운영 및 확산	3,123	4,464	1,476	33.07
현장소통프로그램운영	87	87	23	25.90
구청사 활용 주민청 조성(주민참여예산)	750	750	750	100.00
서울시청방송운영	159	159	98	61.53
시정영상물 제작·관리	381	381	128	33.63
시정종합 월간지 '서울사랑' 발간	944	944	793	84.01
어린이신문 '내친구서울' 발간	343	343	320	93.37
서울특별시보 발행	60	60	33	54.31
기본경비(행정운영경비)	458	458	295	64.49
도시브랜드담당관	2,960	2,960	2,610	88.16
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	2,930	2,930	2,592	88.47
시민주도형 서울브랜드 확산	656	656	348	53.09
서울시 도시브랜드 마케팅	2,274	2,274	2,244	98.68
기본경비(행정운영경비)	30	30	17	57.52
시민봉사담당관	21,341	21,341	11,053	51.79
시민중심의 민원행정서비스 제공	21,234	21,234	11,012	51.86
일반여권 발급업무 대행	787	787	787	100.00
민원서비스 품질관리 및 시상	265	265	63	23.94
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	75	75	30	39.71
120다산콜센터 운영	16,866	16,866	7,446	44.15
120다산콜센터 관리 및 고도화	2,808	2,808	2,272	80.90
민원제안통합관리시스템 운영	432	432	413	95.75
기본경비(행정운영경비)	107	107	41	37.81
뉴미디어담당관	4,331	4,331	2,635	60.84
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	4,294	4,294	2,611	60.80
소셜미디어를 통한 시민과의 소통활성화	418	418	303	72.39
시민참여프로그램을 통한 시정공감대 확산	90	90	5	5.93
소셜특별시 서울	417	417	191	45.83
현장중심의 의견수렴 및 환류	152	152	78	51.07
뉴미디어 웹사이트 운영	1,447	1,447	1,148	79.31
민간포털 협력마케팅	756	756	388	51.38
인터넷언론사 활용 시정안내	333	333	167	50.29
모바일 등 다양한 매체활용정보제공	450	450	177	39.40
뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용	231	231	154	66.46
기본경비(행정운영경비)	38	38	24	65.05
신속행정담당관	188	188	49	25.77
시민에게 감동을 주는 통합행정서비스 기반 구축	152	152	34	22.32
신속행정 현안조정 및 홍보	122	122	30	24.24
시·구간 신속행정 협력체계 강화	31	31	4	14.66
기본경비(행정운영경비)	35	35	15	40.55

※ 예산현액에 전년도 사고이월액(동남권역 시민청 조성비 1,341백만원) 포함

II. 2016 비전 및 목표

비전

감동 소통도시 서울

전략목표

지속적 소통혁신으로 **시민 감동 소통 구현**

추진방향

시민과 함께하는
참여와 공감시정
구현

서울브랜드를 통한
시민 자긍심 고취 및
도시경쟁력 제고

시민중심의
민원행정서비스
제공

뉴미디어 활용
시민과의
소통 활성화

행정서비스
밀착지원을 통한
시민만족도 제고

주요사업

- 언론매체를 통한 시정정보 제공
- 서울을 가지세요 운영
- 대표 소통공간 『시민청』 운영
- 현장프로그램 내실 운영으로 시민소통 강화

- 시민브랜드로서 시민주도의 서울브랜드 활용
- 국내외 브랜드 마케팅을 통한 공감대 확산
- 외국어 매체의 전략적 활용으로 글로벌 소통 강화

- 120서비스재단 설립 추진
- 민원서비스 품질 향상
- 응답소 운영 개선

- 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화
- 뉴미디어 웹사이트 운영 강화
- 민간포털 협력 마케팅 및 모바일 활용 홍보

- 시민맞춤형 행정서비스 밀착지원 강화
- 행정서비스 밀착행정 지원시스템 구축

Ⅲ. 주요업무 추진계획

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현
2. 서울브랜드를 통한 시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고
3. 시민중심의 민원행정서비스 제공
4. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화
5. 행정서비스 밀착지원을 통한 시민만족도 제고

1. 시민과 참여와 구현

함께하는 공감시정

- ① 언론매체를 통한 시정정보 제공
- ② 맞춤형 묶음 홍보 「서울을 가지세요」 운영
- ③ 대표 소통공간 「시민청」 운영 및 확산
- ④ 공공시설물 등 활용 시정정보 제공
- ⑤ 시민참여 및 의견수렴을 통한 소통 강화
- ⑥ 명예시장 및 희망서울 재능나눔(홍보대사) 운영
- ⑦ ‘서울사랑’ 및 ‘내친구 서울’ 발간

1

언론매체를 통한 시정정보 제공

신문·방송 등 영향력 있는 언론매체를 활용하여 시정정보를 효과적이고 시의성 있게 제공함으로써 시정에 대한 시민 이해도 증진

추진방향

- 일간지, 지역신문·잡지 등을 활용, 민생과 직결된 시정정보 적극 제공
- TV 및 라디오에 제작지원 및 광고를 통해 시정정보 제공

추진내용

신문·잡지 활용 정보 제공

- 대 상 : 일간지, 주간지, 지역신문, 잡지, 전문지 등 인쇄매체
- 내 용 : 매체특성, 영향력 등을 고려, 시정 주요 사업 정보제공
- 게재방법 : 한국언론진흥재단 대행

※ 일자리 대장정, 서울역 7017, 서울밤도깨비 야시장 등 12개사업 115회 게재

TV·라디오 활용 정보 제공

- TV(지상파·케이블·중편) 다큐·교양·예능 프로그램을 통한 시정정보 제공
 - 방송내용 : 청년, 보육·출산, 50+정책, 일자리대장정, 한강몽땅여름축제 등
 - ※ SBS모닝와이드, 연합TV다큐오늘, KBS생생정보 등 6개 프로그램 479회 방송
- TV·라디오 광고를 통해 시정공감대 확산 및 정보 제공
 - 광고내용 : 청년정책, 일자리대장정, 한강몽땅여름축제
 - ※ YTN·MBN·지역케이블·SBS(FM)·CBS·PBC 등 16개 매체 6,803회 방송
- 시정 현안 라디오 인터뷰 방송
 - 프로그램 : TBS서울속으로(주5회)·색다른시선(수시), YTN수도권투데이(주1회)
 - ※ 3개 프로그램 총 194회 방송

향후계획

- 지역신문, 여성잡지, TV·라디오 등 시민밀착형 홍보 추진

사 업 비 : 2,917백만원

2

맞춤형 묶음 홍보 「서울을 가지세요」 운영

시민생활과 밀접한 200개 사업 선정, 정책묶음 제안 사이트를 운영, 시정정보 및 주요성과를 공유하고, 알릴 수 있는 서비스 제공

추진방향

- 시민들의 실생활과 관련된 정책의 인지 및 공유기회 확대
- 주요 시정성과 소통방식을 공급자 중심에서 개개인 수요자 중심으로 전환

추진내용

- 운영개시일 : 2016. 7. 1.
 - 사이트명 : 서울을 가지세요(www.haveaseoul.com)
 - 콘셉트 : 당신의 서울을 가지세요
 - BI : 다양한 정책으로 이루어진 도시
 - UN SDGs의 멀티 컬러 17색 레이아웃 차용
- *SDGs(Sustainable Development Goals) : 전 세계의 빈곤문제 해결 및 지속 가능한 발전 실현을 위해 '16~'30까지 UN과 국제사회가 달성해야 할 목표 17개
- 시민의 삶과 밀접하거나 호응도가 높은 주요사업 200개 선정
 - 실·국별 대상사업 수 : 도시교통본부(24개), 여성가족정책실(19개), 일자리노동국(15개) 등
 - 묶음기준 맞춤형 검색 및 개별 정보카드 SNS 공유
 - 반응형 디자인 (PC+모바일) 및 공유기능 중심으로 사용자 편의성 제고
 - 일생(생애주기별), 체감 가치 등 일상에서 시민의 삶을 바꾼 정책 묶음 제공
- | | | |
|------|------|--|
| 묶음기준 | 생애주기 | 평생, 영유아, 아동, 청소년, 청년, 중장년, 어르신 |
| | 가치 | 안심, 건강, 편리, 즐거움, 휴식, 상생, 혁신, 경제, 주택, 환경 |
| | 상황 | ① 지갑허전, 몸맘아픔, 주말뫼해, 안전바쁨, 활력필요
② 여성, 장애인, 소상공인, 근로자, 취약계층 |
- 각 사업별로 '사업설명' 페이지 및 'URL 링크' 로 구성



향후계획

- 정기점검(분기별) 및 업데이트를 통한 내실있는 정보제공, 시정신뢰도 구축

3

대표 소통공간 「시민청」 운영 및 확산

시민이 주인이 되어 함께 만들어가는 「시민청」이 서울시 대표 소통 공간이 될 수 있도록 운영 내실화 및 지속적인 발전방안 모색

추진방향

- 시민청의 시민주도성 강화 및 만족도 향상을 위한 시민지원 프로그램 확대
- 다양한 지역주민과의 소통 강화를 위한 시민청 운영 확대·확산 추진

추진내용

- 위치/규모 : 신청사 지하 1~2층 / 8,150㎡
- 운영 일정 : 매일 09~21시 (연간 3일 휴관 : 1.1, 구정, 추석 / 서울문화재단 위탁운영)
 - ※ 누적 방문객('13.1.12~) : 총 6,276,585명, 일평균 5,315명
- 운영 내용 : 시민소통위한 공연·전시·교육 등 자체 프로그램과 결혼식 등 대시민 대관
 - ※ 시민참여 강화를 위해 시민이 직접 만들고 즐기는 '소통축제' 개최('16.7월) 및 시민 무료대관 확대(반기 1회→월 1회) 등 추진 / 시민만족도 95.9% ('16.5월 조사)
 - ※ 프로그램 4,717회 성황개최, 시민플라자 등 대관 2,700건 개방, 시민청 결혼식 132쌍 성혼



시민청 소통축제 '모두의 시민청'



글로벌 순회 전시 '자연'展



시민청결혼식

향후계획

- 시민 주도적 운영·참여를 위한 '시민청 발전계획' 수립·시행
 - 시민의견 반영 및 운영능력 육성 위한 거버넌스 확대 개편 및 프로그램 개선
- 시민청 확산 위한 '권역 시민청' 조성·운영 추진

사업비 : 4,464백만원

4

공공시설물 등 활용 시정정보 제공

공공시설 등을 활용하여 시민들에게 도심 속 즐거움과 핵심 시정 사업을 알리는 공간으로 운영

추진방향

- 시민이 접근가능한 매체를 통해 민생시책, 캠페인, 재난재해 등 정보제공
- 신규 홍보공간 발굴 등 매체활용 강화 및 시 보유매체 시민개방 확대

추진내용

「시민게시판」 운영 (신청사 서측 외벽)

- 운영시간 : 오전 7시 ~ 저녁 10시(1일 15시간)
- 운영내용 : 3개 프로그램 운영(시민참여마당 / 정보마당 / 서울소식)
 - 시민 실시간·예약 참여, 생활·재난·안전 정보, 문화·관광·행사 안내 등
 - ※ 운영실적('15.10월~) : 5,524명 참여, 한글사랑, 3·1절 등 이벤트 5회, 공익정보 315편 표출

「서울꿈새김판」 운영 (서울도서관 정문 외벽)

- 문안선정 : 시민 공모를 통해 꿈새김판 문안심사위원회에서 선정
 - 공모시기 : 분기별, '내손안에 서울' 공모전 사이트에서 온라인 접수
 - 공모방법 : 20자 이하의 시민창작 문안
 - 문안심사위원회 : 광고·언론분야 전문가 등 총 7명으로 구성·심사
 - ※ 운영실적('13. 6월~) : 시민 공모문안 12회, 세월호·삼일절 등 특정일 기념문구 10회



【'16. 1 ~ 2월(10회)】



【'16. 3 ~ 5월(11회)】



【 6.6 현충일 】



【'16. 6 ~ 현재(12회)】

공공기관 시설물 등 신규매체 발굴

○ 공공시설물(고척돔경기장) 홍보 활용가능 공간 적극 발굴

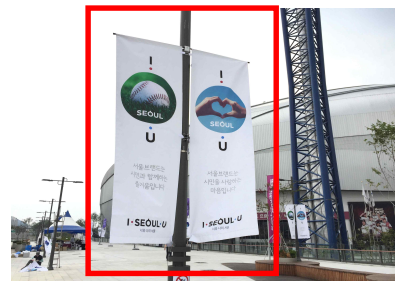
※ 고척돔구장 서울브랜드 홍보('16. 7월)



돔구장 대형보드



돔구장 외야펜스



광장 가로등 배너

시 홍보매체 시민개방(희망광고) 추진

○ 시민공모를 통해 홍보소재 선정, 시 매체에 무료 홍보지원

- 지원대상 : 비영리법인·단체 및 영세상공인 선정(연3회, 회당 15개)
- 지원내용 : 디자인 기획 및 홍보물 제작·부착

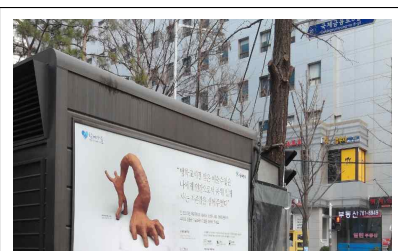
※ 개방실적 : 30개 단체·기업 홍보 진행 중('16년 15개 추가선정 예정)



지하철 안전문



지하철내부 출입문



가로판매대

향후계획

○ 시민이 참여하고 체감할 수 있는 홍보매체 및 콘텐츠 확대

- 공공기관 시설물 등 새로운 매체 지속개발 및 다양한 홍보기법 도입

사업비 : 2,607백만원

5

시민참여 및 의견수렴을 통한 소통 강화

‘청책토론회’ 등 다양한 현장소통프로그램 운영 및 여론조사 등을 통해 시민의 소리를 경청, 시정에 반영하여 시 정책에 대한 시민 만족도 제고

추진방향

- 시민참여와 감동소통으로 시민과 함께 만들어가는 시정 구현
- 여론조사를 통한 시의성 있고 다양한 시민의견 시정 전반에 반영

추진내용

시민의견을 듣고 반영하는 「청책토론회」 운영

- ‘청책토론회’ 시민참여 활성화 및 정책소통 강화
 - 정책 수립/시행 전 시민의 의견을 듣고(廳) 민관협치를 통해 정책(策)을 공동 창조
 - 소셜미디어를 활용한 온·오프라인 토론 연계로 시민참여 활성화 및 정책소통 강화
- ※ 개최실적 : 역사도시 서울, MICE 인재양성 등 5회, 560명 참여

「시정 여론조사」 실시

- 서울시 주요사업 및 현안에 대한 여론조사
 - 대외적 객관성 확보 위한 외주조사 및 참고자료 활용 위한 자체조사 연 48건 내외 실시
- ※ 조사실적 : 클래식 콘서트홀 건립 등 외주 8건, 市 청년활동지원사업 등 자체 : 13건
- 온라인 여론조사 패널 관리 및 시스템 운영 통한 자체조사 실시(패널수 10,230명)

「서울 시정학교」 운영

- 운영시기 : '16.4월 /10월 ※ 운영실적 : 1회, 60명 참여
- 주요 시책 등을 시민이 알기 쉽게 해당 부서장이 직접 강의
- 수료후 ‘꼼꼼한 서울씨’ 및 각종 모니터링단 참여 기회 부여



시정모니터 「꼼꼼한 서울씨」 운영

- 모니터 인원 : 1,268명 (어르신 171, 주부 274, 대학생 255, 일반 568)
 - 주요 시책사업에 대한 모니터가 필요한 경우 현장점검 등
- ※ 어르신 무더위 쉼터 운영실태 점검 등 3개 과제 457명 참여

사 업 비 : 555백만원

6

「명예시장」 및 희망서울 재능나눔(홍보대사) 운영

분야별 현장 의견수렴을 위한 「명예시장」 운영, 인지도 높은 저명인사의 재능나눔 강화로 시민의 시정 이해도 제고

추진방향

- 해당분야 전문성과 소통능력을 갖춘 명예시장 선발·운영
- 홍보대사의 자발적인 재능나눔을 지원, 시민과 함께하는 서울 지향

추진내용

시와 시민의 소통 가교 「서울시 명예시장」 운영

- 분야별 현장의 소리를 듣고 정책에 반영하는 ‘명예시장’ 위촉(‘16.10월) 및 운영
 - 분야 : 16개 분야(어르신, 여성, 장애인, 청소년, 문화예술인, 관광인 등)
 - 신분 및 임기 : 무보수 명예직, 1년(1회 1년 연임가능)
 - 주요활동 : 분야별 회의·행사 참여 및 의견 수렴, 정책 제안 등
 - 위촉절차 : 시민·소관부서 추천→선발심사위원회의 심사를 거쳐 선발 및 위촉
- ※ 명예부시장 활동(’12. 2.14~) : 총 1,704회(회의 990회, 행사 361회, 현장점검·심사 183회, 기타 170회)

서울시정의 파트너, 「서울시 홍보대사」 운영

- 위촉현황 : 26명(’16. 8.10 기준)
 - 배우(10), 전문가(5), 가수·음악인(5), 방송인(4), 아나운서(2)
- 시 주요행사참여, 주요사업 정보제공 등 대시민 소통 지원
- ※ 지원실적(19회) : 공명선거캠페인(김나운), 일자리=꽃자리 캠페인SNS 확산(조세현), 노동포럼 홍보영상(김미화), 홍보대사 나눔특강(박수홍, 이광기) 등



향후계획

- 책임자 선정·운영을 통해 현장의 소리를 시정에 담아내는 소통창구 정착
- 다양한 홍보대사 활동을 통한 효과적인 시정정보 전달 및 재능기부 문화확산

사업비 : 40백만원

서울시 정보지를 통해 서울시정을 효과적으로 알리고, 시민생활에 유용한 정보를 제공하여 시민과 공유

추진방향

- 시민의 눈높이에 맞는 서울시정 및 각종 생활정보 제공
- 친근하고 유용한 콘텐츠를 통한 시정 관심도 제고 및 자긍심 고취

추진내용

○ 시정종합 월간지 「서울사랑」 발간

- 발행부수 : 월 5만부, 매월 1회
- 찾아가는 동주민센터, 청년정책(청년활동지원, 일자리), 서울역 7017, 한강몽땅 여름축제, 인생이모작 50+, 서울을 가지세요 등
- ※ 총 7회, 35만부 발행



○ 어린이신문 「내친구 서울」 발간

- 발행부수 : 회당 35만부
- ※ 시각장애인용 점자 '내친구 서울' 발간(비예산) : 28부(한빛·서울맹학교 배부)
- 한강몽땅여름축제, 서울둘레길, 플랫폼창동61, 경의선 숲길 등
- ※ 총 5회, 175만부 발행, '16년도 어린이기자 671명 모집

향후계획

- 시민에게 친근한 서울시정 안내 및 생활정보 제공
- 어린이 눈높이에 맞는 서울시 소식 및 학습정보 제공

사 업 비 : 1,287백만원

2. 서울브랜드를 통한 시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고

- ① 서울브랜드 마케팅을 통한 도시 이미지 제고
- ② 시민주도 확산을 위한 서울브랜드 민간거버넌스 구축
- ③ 서울브랜드 시민 활용도 제고 방안 마련
- ④ 외국어 매체를 활용한 시 우수정책 해외홍보

1

서울브랜드 마케팅을 통한 도시 이미지 제고

서울의 대내·외적 이미지제고와 시민브랜드로서의 정착 및 글로벌 브랜드로의 확산을 위한 I·SEOUL·U의 전략적 마케팅 추진

추진방향

- 서울의 대표브랜드(I·SEOUL·U)를 활용한 도시 서울의 매력도 제고
- 국내·외 시민이 직접 참여하고 즐길 수 있는 적극적인 마케팅 추진

추진내용

- 시 행사·축제와 연계한 스포츠·문화마케팅 추진 : '16. 5월~
- '여성마라톤대회', '한강몽땅축제', '2016 지구촌 나눔한마당' 등 연계 마케팅



※ 8개 실·국 축제와 연계하여 약 48천명의 시민 참여

- 서울브랜드 공공상징물(공공의자, 미디어폰트) 제작 설치 및 운영 : '16. 7월~
- 시민청 등에 설치하여 시민들에게 편의제공 및 각 실·국 행사시 활용하여 브랜드 홍보



- 관광국과 연계 중국(상하이) 등 서울브랜드 해외 현지 마케팅 : '16. 8월



※ 상하이 동방명주 내 서울 홍보부스 운영(포토존, 이벤트 등) : 약 28만명 참여

향후계획

- '서울브랜드 활용 아이디어 공모전(가칭)' 및 '서울 도시브랜드 포럼' : '16.10월
- 브랜드 홍보 영상 제작, 'I·SEOUL·U 1주년 기념 브랜드 워크' : '16.11월

사업비 : 1,300백만원

2

시민주도 확산을 위한 서울브랜드 민관거버넌스 구축

민관 거버넌스 운영을 통한 I·SEOUL·U 활용·확산으로 시민브랜드 (Citizen Brand)로 자리매김 할 수 있는 여건 조성

추진방향

- 거시적인 도시브랜드 사업을 위한 전문가 자문 및 조정 체계 마련
- 자발적 서울브랜드 확산을 위한 시민거버넌스 토대 구축

추진내용

- 전문가·시민 활동가로 구성된 서울브랜드위원회 운영 : '16. 5월~
 - 시민주도의 서울브랜드 확산을 위한 민관협력적 거버넌스의 구심체 역할
 - 도시브랜드 정책의 중·장기적 방향 설정 및 홍보 방안 등에 대한 자문 및 조정
 - ※ 구성 : 총 26명 / 운영 실적 : 총 9회(정례회의 2회, 수시TF회의 7회)
- 시민참여단(I·SEOUL·U 프렌즈) 모집 및 운영 : '16. 7월~
 - 서울브랜드 및 서울 홍보 활동을 위한 시민 자원활동가 모임
 - 서울브랜드 캠페인, 홍보 콘텐츠 제작 등을 테마로 자율 기획 및 실행
 - ※ 구성 : 217명, 4개분과(시민참여캠페인기획단, 서울의매력발굴단, 공감확산단, 콘텐츠제작단)
 - ※ 현재 프렌즈 1기(2016. 8. 1. ~ 12. 31) 활동중

향후계획

- 서울브랜드위원회 성과 극대화를 위한 전문분야별 소위원회 운영 강화
- I·SEOUL·U 프렌즈 1기 활동 및 성과 보고
 - 활동계획 발표회('16.9월), 자율활동('16.9~12월), 활동성과 보고회('16.12월)

사업비 : 136백만원

3

서울브랜드 시민 활용도 제고 방안 마련

서울브랜드의 확장·활용형 디자인 체계 정립 및 상품 개발을 통해 오픈 소스 방식의 브랜드에 대한 시민 이해도 및 활용도 제고

추진방향

- I·SEÒUL·U 확장·활용형 디자인 개발 및 용도별 기준 제시
- 민간과 I·SEÒUL·U 디자인 콜라보를 통한 브랜드 상품화

추진내용

- I·SEÒUL·U 활용 기준 마련 및 다양한 확장·활용형 디자인 개발
 - 서울브랜드 언어적·시각적 요소 진단으로 디자인 컨셉 설정
 - 디자인 컨셉에 의한 국내·외 디자이너들의 I·SEÒUL·U 아트디자인 개발

〈 'AGI Special Project I·SEÒUL·U' 개최('16.9월) 〉

- ◆ AGI(국제그래픽 연맹, 세계적 유명 그래픽디자이너 300여명으로 구성) 총회와 연계 개최
- ◆ I·SEÒUL·U를 활용한 디자인 작품 개발 및 전시 추진 예정

- 서울브랜드 활용(용도별, 사용자별 등) 기준 제시, '서울브랜드 길라잡이 Ver 2.0' 제작
- '서울브랜드 디자인 컬렉션' 개최, 상품화 타입, 홍보물 디자인 등 도출
 - ※ '서울브랜드 디자인 체계정립 및 상품개발' 영역 서울디자인재단과 계약 체결 추진중
- 민간기업(KOTRA 소속)과 아트콜라보로 I·SEÒUL·U 상품 개발
 - 민간기업, 전문작가, I·SEÒUL·U 협력으로 신부가가치 상품 개발
 - ※ KOTRA(대한무역진흥공사)와 서울브랜드 디자인 아트 콜라보 협의·추진중
 - ※ 아트콜라보레이션 : 유명디자이너와 기업이 협업하여 전문작가의 디자인이 적용된 제품 생산

향후계획

- I·SEÒUL·U 활용 기준 등 온·오프라인 홍보 및 확산
- 아트콜라보 상품 전시 및 서울산업진흥원과 마케팅 판로 지원 협의

사업비 : 270백만원

4

외국어 매체를 활용한 시 우수정책 해외홍보

시 대표 외국어 홈페이지 및 외국어 SNS 채널을 활성화하여 정책홍보 및 글로벌 시민의 소통공간으로 활용함으로써 도시 이미지 개선

추진방향

- 외국어 홈페이지를 통해 서울시 우수정책에 대한 체계적 홍보 추진
- 외국어 SNS채널의 전략적 운영을 통한 글로벌 시민과의 소통 강화

추진내용

- 서울시 대표 외국어 홈페이지(english.seoul.go.kr) 운영 및 프로모션 추진
 - 6개 사이트 : 영어, 중간/일어, 중번/불어/스페인어
 - 홈페이지 메인화면 디자인 개편('16.9월) 및 검색최적화 사업 추진
 - 홈페이지 활성화를 위한 외국인 참여형 프로모션 추진 : 공모전, 설문조사 등
 - ※ 외국어 홈페이지 운영 : 방문수 1,788,628명, 정보제공 2,933건
- 서울시 실국 우수정책에 대한 해외 홍보 강화 및 체계화
 - 실국 외국어콘텐츠 홍보협의체 운영을 통한 정책콘텐츠 내실화
 - 시 주요 정책정보 및 서울 거주정보, 도시매력 홍보를 위한 정보 제공
 - 외국어 e-뉴스레터 확대운영 : 정기호(월1회)/특별호(수시), 발송대상 : 17,300명
- 서울시 대표 외국어 SNS채널 운영 및 소통 강화
 - 11개 채널 : 영어(페이스북 등 4개), 중국어(웨이보 등 5개), 일어(블로그 등 2개)
 - 빅데이터 분석을 통한 맞춤형 SNS콘텐츠 제작(총3회)
 - ※ 외국어 SNS 채널 : 조회건수 25,724,111건 , 정보제공 2,617건

향후계획

- 실국 외국어사이트 통합화 사업 추진
- 외국어 SNS 신규채널(페이스북-일어) 개설 ('16.11월)
- 서울시 우수정책 외국어(영/중) 책자 발간 ('16.12월)

사업비 : 1,224백만원

3. 시민중심의 민원행정서비스 제공

- ① 120서비스재단(가칭) 설립 추진
- ② 민원서비스 품질관리를 통한 대민서비스 질 향상
- ③ 응답소(민원제안통합관리시스템) 운영 및 개선

1

120서비스재단(가칭) 설립 추진

현행 민간위탁 방식으로 운영 중인 120다산콜센터를 120서비스재단으로 전환 추진

필요성

- 주기적인 운영업체 변경으로 운영 노하우 및 전문성 연계가 불안하여 운영주체의 단일성·계속성 유지를 통한 행정 종합전문상담서비스 제공 필요성 대두
- 기존 단순 시정정보를 제공하는 콜센터에서 과학적인 상담데이터 축적 및 분석을 통해 시민에게 필요한 맞춤형 행정서비스 개발·제공
- 감정노동자인 120다산콜센터 상담사의 고용의 질 개선

추진경과

- 市 인권위원회, 상담사 직접고용 권고 : '14. 2. 5.
- 120다산콜센터 운영 효율화 연구용역 : '14. 5. 9. ~ 10. 31.
 - 민간위탁 체계에서의 효율성 연구, 고용방법 개선방안 도출
 - (1안) 재단운영, (2안) 市 내부직접고용(무기계약직)
- 120상담사 고용방법개선 T/F 운영 : '15. 2. ~ '15. 4.
 - 재단 설립 추진(120상담업무의 전문성, 미래 발전가능성, 상담서비스 향상 측면 등 고려)
- 재단설립 타당성 검토 연구용역 : '15. 9. 7. ~ '16. 2. 3.
 - 사업의 공공성, 사업수지 등 재단설립이 적정한 것으로 제시
- 市 출자·출연기관 운영심의위원회 : '16. 3. 23. ※ 원안 가결
 - 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제6조 및 제7조에 의한 법정절차
- 행정자치부 심사 및 보완의견 제출 등 : '16. 5. 12. ~ 6. 30.
 - 행자부의 재단 설립 필요성 및 기대효과 미흡 우려에 대한 보완 등 서울시의견 제출
 - 이후 행자부에서 공식적인 반대의견이 없어 협의절차 완료됨
- 설립 추진계획 수립 및 조례 제정 추진 : '16. 7. 7. ~ 현재
 - 입법예고 및 공청회 의견수렴, 제정조례안을 제270회 임시회 상정 안건으로 제출

재단 설립 추진계획

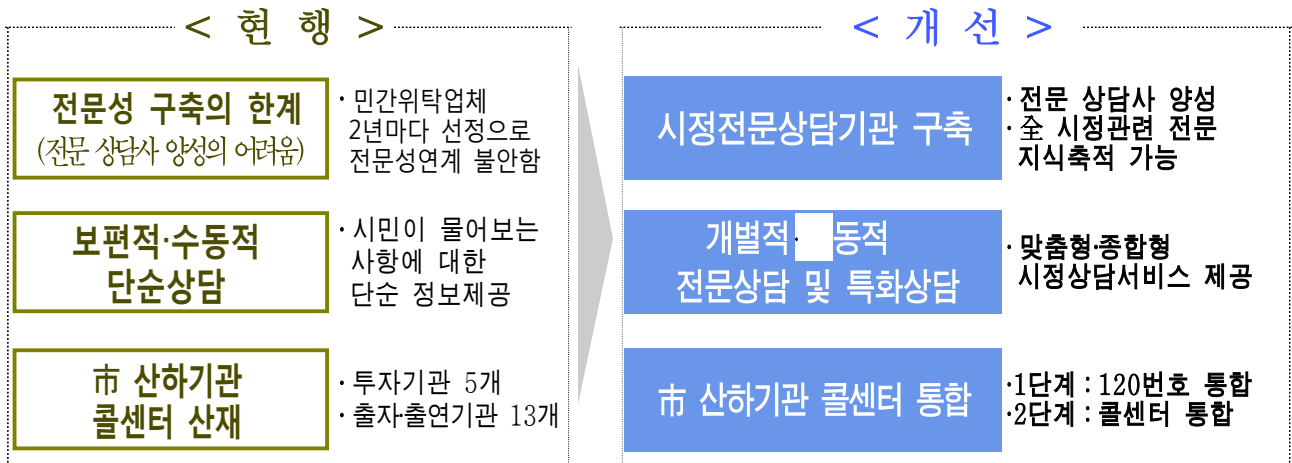
재단 설립 개요

- ◆ 근거규정 : 「지방자치단체 출자·출연 기관 운영에 관한 법률」 제4조 등
- ◆ 비 전 : 시민중심의 소통행정을 구현하는 원스톱·맞춤형 시정상담 서비스 전문기관
- ◆ 조직 및 인력 : 2본부 24팀, 정원 450명(대표이사 1, 본부장 2, 기획관리 20, 운영 427)
- ◆ 2017년도 운영비(안) : 19,610백만원

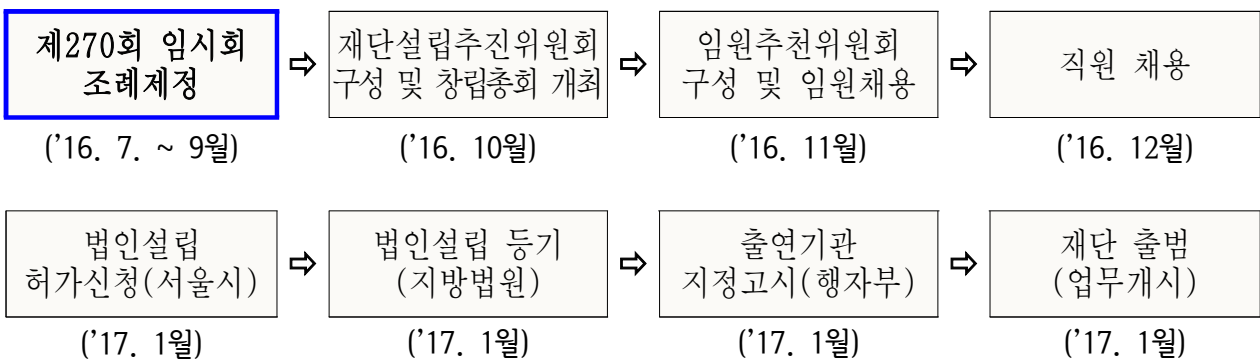
○ 추진방향

- 공공성을 기반으로 전문성과 책임성 있는 탄력적인 조직으로 설계
- 출연기관 경영평가 및 대표이사 성과계약, 경영진단 등 경쟁력·효율성 확보
- 재단 설립 이후 수익사업 추진(정책개발 연구 및 시민만족도 조사 등)

○ 재단 설립에 따른 주요 개선사항



○ 추진일정



2

민원서비스 품질관리를 통한 대민서비스 질 향상

민원처리 과정에 대한 모니터링을 강화하고 처리결과에 대해 시민만족도 조사 등 지속적인 민원서비스 품질관리를 통하여 대민서비스 질 향상

추진방향

- 민원응대 서비스 품질점검 실시로 민원응대 관심도 향상
- 민원 답변내용의 충실성 제고 및 민원처리 지연방지

추진내용

- 상반기 민원응대(전화·방문) 서비스 품질점검 실시('16.5.2~6.8)
 - 대상 : 시 본청 및 사업소, 산하기관, 자치구 민원실
 - 방법 : 미스터리 쇼퍼 방식(전화 160개소, 방문 92개소)
 - ※ 점검결과 : 전화 91.5('15년 하반기대비 38점↑), 방문 : 94.3('15년 하반기대비 26점↑)
- 민원접점부서 민원서비스 향상 교육 실시
 - 대상 : 시 본청 및 사업소, 산하기관, 자치구 직원
 - 내용 : 민원 응대기법 및 전화응대 교육
 - ※ 총 38회, 3,630명 교육 실시
- 사용자별 맞춤형 민원처리 신호등 운영
 - 내용 : 민원 처리 단계를 신호등으로 표시해 부서장, 실·국·본부장이 민원 처리 상황을 확인할 수 있도록 시스템 마련
 - 운영효과 : 민원처리 진행 상태별 처리건수 표시로 민원처리 지연방지 효과
 - ※ 민원처리지연율 : '15년 6.07% → '16년 5.85%



향후계획

- 응답소 민원답변 내용에 대한 시민만족도 조사 및 분석 : '16. 9월
 - 민원처리 결과에 대해 신속성, 답변내용 충실성 등 시민만족도 조사(E-mail)
- 하반기 민원응대 서비스 품질점검 실시 : '16.10월
 - 상반기 점검결과와 합산하여 우수부서 포상, 하위부서 중점 친절교육 실시

사업비 : 42백만원

3


응답소(민원제안통합관리시스템) 운영 및 개선

응답소 민원처리 시 신속성뿐만 아니라 민원인이 이해할 수 있는 책임 있는 답변 작성이 되도록 응답소 운영 개선

추진방향

- 각종 민원, 신고, 제안, 상담 등의 통합 접수 및 처리로 시민편의 증진
- 지속적인 시스템 개선을 통해 개인정보 보호 및 민원처리 속도, 답변품질 제고

추진내용

-  : 시민의 민원에 ‘응’하고 시민의 제안에 ‘답’하며 ‘소’통
 - 민원처리의 효율성 및 투명성 제고를 목표로, 부서/기능별로 산재해 있던 다수의 온라인민원시스템을 단일화한 통합형 민원관리시스템
 - 운영개시 : '14. 3. 5. (모바일 웹서비스 운영 : '14.4.5)
 - ※ 민원 처리현황 : 72,168건(508건/일)
- **응답소 민원답변 처리 시 부서장 결재 의무화** : '16. 6. 1.
 - 민원처리의 적정성, 민원답변의 충실성 확보로 불성실 민원답변 사전예방
 - ※ 팀장 이상 결재율 증대 21.9% → 87%(단순, 반복민원은 담당전결 처리)
- 「원순씨에게 바랍니다」 민원의 시장 직접답변 기능 추가 : '16. 7.27.
- **응답소 시스템에 보유한 주민등록번호 파기** : '16. 8. 5.
 - 개인정보보호법 시행에 따른 시스템 내 주민등록번호 DB자료 파기(94,026건)
 - ※ 법적근거 없이 주민등록번호 처리불가, 보유 주민등록번호는 법 시행일('14.8.7)로부터 2년 이내 파기
 - 민원업무 담당자 정보 연계키를 주민등록번호에서 대체키로 전환('16.1~7월)

향후계획

- 민원답변 시 준수사항 자체점검 기능 추가(체크리스트 제공)
- 간편 로그인을 위한 소셜 로그인 도입
 - 소셜미디어(네이버, 카카오톡, 구글, 트위터 등) 아이디와 비밀번호로 응답소 로그인
- 민원처리결과에 대한 시민의견 환류시스템 구축 ('16.10월)

사 업 비 : 246백만원

4. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

- ① 소셜미디어 기반 시장구현을 위한 소셜특별시서울 추진
- ② 소셜미디어를 통한 시민과의 시정공감대 확대
- ③ 1인미디어를 통한 시민과의 소통 활성화
- ④ 시민과의 소통확대를 위한 민간포털 협력 강화
- ⑤ 뉴미디어 웹사이트 운영 강화

1

소셜미디어 기반 시정구현을 위한 소셜특별시 서울 추진

스마트폰 보급 및 SNS이용률의 지속적인 증가에 따른 소셜미디어를 기반으로 하는 시민소통 패러다임 구축과 시민소통 강화

추진방향

- 인터넷, 모바일기기 확산으로 온라인을 통한 시민과의 소통기회 확대
- SNS, 1인미디어 등 새로운 디지털 소통트렌드와 시정운영과의 접목

《 국내 소셜미디어 동향 》

- ▶ 전체 인구대비 SNS보급률 59%('15년, 아시아 1위) / 이용자 규모 3천만명 수준
 - SNS 이용률 연평균 8%로 급격한 성장 추세('13년 31.3% ⇒ '14년 39.9%)
- ▶ 소셜미디어 가입자('16.4월기준) : 카카오톡 4,000만명, 페이스북 1,600만명, 트위터 640만명

추진내용

- 운영기간 : '15년 ~ '17년('15.10월 기본계획 수립)
- 소셜특별시 구현사업 3개 분야 10개 중점과제 추진 ('15~'17년)

〈 중점추진과제 〉

소셜미디어 중심 행정체계 강화 (4개 사업)	시민과의 소셜 협력기반 구축 (3개 사업)	소셜미디어 활용으로 시민의 삶 지원 (3개 사업)
▶ 안전·재난정보 전파 / 온라인 시민여론 수렴 / 직원 소셜미디어활용 강화 등	▶ SNS오피니언 리더들과 소통강화 / 온라인 시민커뮤니티 시정참여확대 등	▶ 소셜격차 해소 / SNS시민문화 확산 / 소상공인 등 자원을 위한 민간활동협력

※ 운영실적 : 재난안전 정보제공(5회, 카카오톡), 시민여론 수렴(17회 - 카카오톡 라이브 오픈채팅)
서울미디어메이트(50명) 시정현장 취재지원(132건), 소상공인 온라인교육(8회) 등

향후계획

- 「소셜특별시 중장기 실행방안 학술연구용역」 시행
- 해외 SNS 전문가 초청 국제 컨퍼런스 개최 ('16.10월)

사업비 : 417백만원

2

소셜미디어를 통한 시민과의 시정 공감대 확대

SNS를 활용한 시민과 직접 소통하는 체계를 더욱 확대하여 시민의 목소리를 경청하면서 각종 시정정보를 신속하게 제공

추진방향

- 채널별 특성에 맞는 다양한 콘텐츠 및 시민에게 유익한 시정정보를 적기 제공
- 시민의 SNS 참여기회 확대로 콘텐츠 소통채널 활성화

추진내용

- 서울시 대표 SNS(5개 매체) 및 블로그(1개) 운영

구분	특성	개설일	친구수	콘텐츠 게재	
SNS	카카오토티스토리	사진, 텍스트	'13.5	158천명	10개/주
	페이스북	사진, 글, 동영상	'11.3	284천명	10개/주
	트위터	텍스트	'09.12	85천명	15개/주
	인스타그램	사진	'14.6	80천명	5개/주
	폴라	사진	'15.6	1천명	5개/주
블로그	서울나들이(Naver)	문화/복지	'09.11	681천명	10개/주

- 청년, 일자리, 복지, 문화관광 등 다양한 시민관심 콘텐츠 제작 및 확산
- 소셜계정 운영 실효성 확보를 위한 소셜미디어 활용 가이드라인 마련 등
 - 내부직원 SNS활용시 책임의식 고취 및 SNS 플랫폼별 사용목적에 따른 세부지침 등

※ 추진실적 : SNS를 통한 시민 관계망 형성 : 60만명

SNS 백서 '서울은 소셜특별시' 제작 및 배포

SNS 시민캠페인 '시민의 목소리로 만드는 서울' 추진

향후계획

- 서울시 SNS 및 블로그를 통한 다양한 콘텐츠로 시정정보 제공
 - 일자리·여성안심·청년 등 시민에게 체감되는 시정 콘텐츠를 제작 및 확산
- 소셜계정 운영의 실효성 확보를 위해 소셜미디어 활용 가이드라인 마련 ('16. 9월)

사업비 : 214백만원

3

1인미디어를 통한 시민과의 소통 활성화

다변화, 다채널화 되고 있는 미디어 환경 속에서 1인 미디어를 통해 시민과 소통체계를 더욱 강화하여 시정정보 제공 및 시민과의 소통 활성화

추진방향

- 1인 미디어를 통해 시정을 효과적으로 알리고, 유용한 정보를 시민과 공유
- 뉴미디어로 급부상하는 ‘1인미디어’를 활성화하고 협력기반 구축

추진내용

- 서울 미디어메이트(Seoul Media Mate) 선정 · 운영
 - 주요시정 이슈 심층 취재 및 현장 방문 취재(오피니언 리더 등 총 50명)
- 서울 영상크리에이터(10명)를 통한 문화생활 영상 제작 · 확산
- 파워 방송자키(BJ)와의 협업을 통한 시정현장 생방송 전파확산
 - 문화 · 축제 등 주요시정 현장 및 프로그램 생방송 취재 지원



서울미디어메이트



영상 크리에이터



파워 방송자키(BJ)

《 주요 추진실적 》

- ▶ 미디어메이트 : 발대식(5월), 소셜미디어 프레스센터 설치(무교별관내), 청년정책간담회(7월)
- ▶ 영상크리에이터 : 선정(10명/ 7월), 주요시정현장 영상제작 10편(7월분 - 월평균 10편 제작)
- ▶ 파워 방송자키 : 한강몽땅여름 축제 주요프로그램(물총싸움 등) 생방송(8회)

향후계획

- 1인미디어 아카데미 및 나눔장터 등 시민 참여 행사 개최
- 1인미디어들에게 시정정보 제공으로 다양한 콘텐츠 제작 확산 등

사업비 : 42백만원

4

시민과의 소통 확대를 위한 민간포털 협력 강화

‘정보제공 및 정보습득 채널’로 중요한 역할을 하는 민간포털과의 협력을 통해 효과적인 시정 정보 제공 및 대시민 소통 강화

추진방향

- 시정 정보에 대한 접근성 제고를 위해 민간포털과의 제휴 추진
- 시정 인지도 제고 및 시민참여 확대를 위해 민간포털 공동 캠페인 추진

추진내용

- 민간포털들과의 전략적 업무제휴 추진
 - 「카카오톡」 내 “서울시 플러스친구”(회원수 29만명)를 통한 시민들에게 재난 정보 제공
 - 「다음」 내 서울문화관광 정보안내 채널 “서울씨의 서울여행” 개설·운영
 - 「네이버」와의 전략적 제휴를 통한 소상공인 홍보 지원(홍보교육, 페스티벌 등)



- 민간포털을 통한 주요시정 공동 캠페인 및 광고 시행
 - 민간포털 공동 캠페인 : 주요시정에 대한 시민 참여가 필요한 경우
 - 민간포털 광고 : 시정 인지도 제고가 필요할 경우 “배너” 및 “포털검색” 활용
- 포털(네이버, 다음) 모바일 서비스를 통한 생활정보 안내 실시
 - ※ 문화관광 정보제공(100회 다음), 캠페인·광고(주민참여예산, 정릉천 고가통제 등 12회), 생활밀착형 정보(전통시장 등 177회) 등 안내

향후계획

- 네이버 모바일 플레이스 서비스 내 ‘서울’ 채널 개설 제휴·운영
 - 네이버 모바일 내, 서울 정보(서울시 소식, 특화상권 소개, 문화행사 등) 고정 노출
- 대시민 소통 강화를 위한 민간포털 공동 캠페인 계속 확대 등

사업비 : 756백만원

5

뉴미디어 웹사이트 운영 강화

소셜 생방송 '라이브서울', 모바일을 통한 시민소통 채널 '내 손안에 서울' 등 온라인 소통과 시민참여 확대

추진방향

- 시민들이 시정에 적극 참여하고 소통할 수 있는 뉴미디어 웹 기반 강화
- 모바일 사용 환경 변화에 따른 뉴미디어 웹사이트 기능 고도화

추진내용

: 「라이브 서울」 운영

- 주요시정 이슈 현장 라이브 방송 추진
 - 서울일자리대장정, 기자설명회 현장 등 주요시정 현장중심의 온라인 방송 추진
- 시정 영상콘텐츠 유튜브 등 민간 영상채널 배포 확산
 - 시정기획물, 방송 클립, 팟캐스트 영상 등
 - ※ 시정이슈 중심의 '라이브 서울' 중계 : 총 197회, 125만명 시청

: 「내 손안에 서울」 운영

- 내손안에 서울 홈페이지 운영 및 뉴스레터 발행
 - 시·유관기관 공모전 운영 및 시민참여 이벤트 진행
 - 시민 누구나 참여 가능한 시민기자·작가 통합 운영
 - ※ 시민 눈높이에 맞는 시정뉴스 콘텐츠 제공 : 일평균 8건 이상

향후계획

- 주요시정 실시간 공개 및 기획 생방송을 통한 투명 행정 소통
- 민간 전문매체 협력등을 통한 내손안에 서울 콘텐츠 지속 생산

사업비 : 1,447백만원

5. 행정서비스 밀착지원을 통한 시민만족도 제고

- ① 시민 맞춤형 행정서비스 밀착지원 강화
- ② 행정서비스 밀착행정 지원시스템 구축

1

시민 맞춤형 행정서비스 밀착지원 강화

행정서비스 유형에 따른 맞춤형 서비스를 제공하고 찾아가는 서비스 구현으로 밀착지원 서비스 강화

추진방향

- 행정서비스 지원범위 확대로 시민편의 및 체감도 향상
- 민원처리 전 과정에서 지원 대상별 맞춤형 지원 시행

추진내용

민원도우미 운영

- 운영개시 : '16.1.1. (시범운영 : '15.9~12월)
- 운영내용 : 4인 2개조 격일근무(주5일 6시간/일)
 - 민원처리 경험이 풍부한 퇴직공무원(8명) 활용
- 주요기능 : 민원안내·상담 및 처리독려, 결과 안내 등
 - ※ 총 2617건 상담(일 평균 17.9건)



찾아가는 응답소(시청트럭)

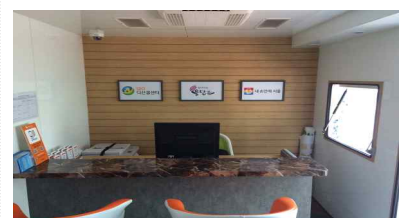
- 운영개시 : '15.7.1. (주 2~4회 운영), 주요지점 10개소 방문
- 운영규모 : 3.5t 트럭1대 (무인민원발급기 등 구비)
 - 트럭을 활용, 행정 사각지대 해소를 위한 찾아가는 민원실 기능수행
- 주요기능 : 행정서비스 정보제공, 민원상담 및 접수, 제증명발급 등
- 운영인력 : 4명(상담전담요원 3, 운전원 1)
 - ※ 총 2,044건 민원상담 및 안내 (안내 1,690건, 상담 및 접수 354건)



찾아가는 응답소 (시청트럭)



시청트럭 외부모습



시청트럭 내부모습

민원법률자문 서비스

- 운영개시 : '16.1.1. (시범운영 : '15.10.8.~12.31.)
 - 법률상담을 통해 민원처리과정에서의 시민 불이익 및 권리침해 최소화
 - 자문대상 : 시민 및 각 부서 민원처리 담당자
 - 공익변호사 활용(6명), 민원답변 전후 시민과 공무원을 위한 법률자문 제공
 - 자문료 지급액 : 건당 5만원 지급
- ※ 총 122건 법률상담 수행

신속행정 서비스

- 사업대상 : 도시계획 및 건축분야 법정·복합민원(건축 인허가 등)
 - 주요기능 : 절차가 지연(예상) 되는 특정 행정단계의 해결 집중 지원
 - 건축행정 관련 절차 컨설팅, 이견 조정, 건축 상담, 임의규제 개선 발굴 등
- ※ 총 291건 지원 (절차 컨설팅 197회, 건축허가 상담 75건, 임의규제 개선 19건)
- 신청접수 : 신속행정담당관(전화, 방문 등) + 응답소·120·열린민원실
 - 도시계획·건축관련 위원회 심의 상정안 및 언론보도 등을 토대로 자체발굴 병행

■ 향후계획

- 민원도우미 지원범위 확대 : 법령상 민원 ⇨ **법령상 민원 + 행정서비스**
 - 사전상담 및 처리 과정 지원, 맞춤형서비스 연계, 해피콜 실시 등
- 찾아가는 응답소(시청트럭) 방문지역 확대 및 테마상담 실시
 - 방문 지역특성에 맞는 행정서비스 정보 제공 및 상담 실시
- 민원법률 자문서비스 지원 확대 ('16. 9월)
 - 시민생활에 도움이 되는 전문가(건축사, 세무사 등) 자문서비스 지원

■ 사 업 비 : 221백만원

시민생활에 도움이 되는 행정서비스 이용을 종합 안내하는 시스템을 구축하여 필요한 서비스를 신속하고 편리하게 이용할 수 있도록 지원

추진방향

- 필요한 정보를 쉽고 편리하게 조회할 수 있도록 시스템 구현
- 행정서비스 이용에 어려움이 있는 시민을 위한 민원도우미 서비스연계

※ 밀착행정시스템

- 시민 체감형 행정서비스를 종합안내하고, 신청부터 완료까지 밀착 지원하는 시스템
 - ▶ 이용자중심 서비스 정보제공 시스템 개발 요구('14.10월 시민서비스디자인 발표회)

추진내용

- 시민에게 꼭 필요한 행정서비스 발굴 및 콘텐츠 제작
 - 시민이 직접 신청 등을 통해 재화나 서비스 등을 제공받는 행정서비스 대상
예) 이사시기 불일치 보증금 대출, 저소득층 보일러 설치 지원 등
 - ※ 행정서비스 DB 구축 총 250건
- 밀착지원 대상 서비스 종합 안내 및 관심분야 정보 배달
 - 생애주기별, 대상별, 관심분야별 맞춤형 서비스 안내
 - 원하는 정보를 희망하는 주기와 매체(문자, 메일, 카톡 등)로 전달
- 도우미 신청부터 배정, 결과등록 및 만족도조사 전 과정 전산화



향후계획

- 인터넷·모바일 웹사이트 및 관리자 시스템 구축 : '16. 9월
 - 생애 주기별, 대상별, 관심 분야별 맞춤형 행정서비스를 종합 안내
- 홍보물(포스터, 동영상 등) 제작 및 홍보 : '16. 9월

사업비 : 17백만원