

2017년도 시민소통기획관 소관 예산안

검 토 보 고 서

1. 제안경위

- 본 예산안은 2016년 11월 10일 서울특별시장이 제출하여 11월 14일 서울특별시의회 의장으로부터 우리 위원회에 회부되었음.

2. 예산안 내용

가. 세입예산

- 2016년도 시민소통기획관 소관 세입예산안은 ‘서울사랑’ 광고수입과 서울도서관 시정간행물 판매수입, 시민청 운영수입 등으로 1억 3천3백만원, 120시·구 통합콜센터 자치구 운영부담금 67억 6천8백만원, 일반여권 발급 업무대행 국고보조금 7억 8천5백만원 등 전년도 대비 2억 2천8백만원 증가한 총 77억 2백만원임.

〈2017년 세입예산안〉

(단위 : 천원)

예산과목	2016 예산	2017 예산안	증감	세입내용
합계	7,701,810	8,419,514	717,704	
세외수입	6,916,963	7,607,546	690,583	
경상적세외수입	149,415	286,036	136,621	
수수료수입	14,005	66,495	52,490	
중지수입	9,962	61,619	51,567	○자격증 재교부 등 전자민원 발급수입
기타수수료	4,043	4,876	833	○행정정보공개 수수료
사업수입	133,360	216,534	83,174	
기타사업수입	133,360	216,534	83,174	○서울사랑 광고수입 ○시정간행물 판매수입 ○시민청 운영(대관)수입
이자수입	2,050	3,007	957	
기타이자수입	2,050	3,007	957	○시민청 민간위탁금 이자수입
임사적세외수입	6,767,548	7,321,510	553,962	
부담금	6,767,548	7,321,510	553,962	
자치단체간부담금	6,767,548	7,321,510	553,962	○120다산콜센터 자치구 운영부담금
국고보조금	784,847	811,968	27,121	○일반여권 발급 업무대행
국고보조금	784,847	811,968	27,121	

나. 세출예산

- 세출예산 총 규모는 437억 8천4백만원으로, 사업비는 430억 8천8백만원, 행정운영경비는 6억 9천6백만원임.

〈2017년 세출예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016년 예산	2017 예산안	2016년 대비		
			증감	증감률	
일반회계	계	41,016,075	43,784,433	2,768,358	6.75%
	사업비	40,348,008	43,087,984	2,739,976	6.79%
	행정운영경비	668,067	696,449	28,382	4.25%

○ 이 중 사업비는

시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현 분야(시민소통담당관)
13개 세부사업에 127억 9천7백만원(29.23%),

시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고 분야(도시브랜드담당관)
3개 세부사업에 37억 4백만원(8.46%),

시민중심의 민원행정서비스 제공 분야(시민봉사담당관)
5개 세부사업에 219억 2천5백만원(50.08%),

뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화 분야(뉴미디어담당관)
8개 세부사업에 43억 8천3백만원(10.01%),

시민에게 감동을 주는 통합행정서비스 기반 구축 분야(신속행정담당관)
3개 세부사업에 2억 7천9백만원(0.64%)으로

모두 32개 세부사업에 430억 8천8백만원이 편성되었음.

<2017년 소통기획관 각과별 세출예산안>

(단위 : 천원)

부서/사업명	2016년 예산		2017 예산(안)		증감	
	예산	비중(%)	예산	비중(%)	증감	증감률(%)
계	41,016,075	100	43,784,433	100	2,768,358	6.75
사업예산	40,348,008	98.37%	43,087,984	98.41%	2,739,976	6.79
기본경비	668,067	1.63%	696,449	1.59%	28,382	4.25
시민소통담당관	12,296,609	29.98%	13,296,698	30.37%	1,000,089	8.13
사업예산	11,838,942	28.86%	12,796,717	29.23%	957,775	8.09
기본경비	457,667	1.12%	499,981	1.14%	42,314	9.25
도시브랜드담당관	2,960,181	7.22%	3,731,289	8.52%	771,108	26.05
사업예산	2,930,000	7.14%	3,703,700	8.46%	773,700	26.41
기본경비	30,181	0.07%	27,589	0.06%	△2,592	△8.59
시민봉사담당관	21,101,208	51.45%	22,032,495	50.32%	931,287	4.41
사업예산	20,994,060	51.18%	21,925,469	50.08%	931,409	4.44
기본경비	107,148	0.26%	107,026	0.24%	△122	△0.11
뉴미디어담당관	4,233,062	10.32%	4,425,952	10.11%	192,890	4.56
사업예산	4,195,460	10.23%	4,382,818	10.01%	187,358	4.47
기본경비	37,602	0.09%	43,134	0.10%	5,532	14.71
신속행정담당관	425,015	1.04%	297,999	0.68%	△127,016	△29.89
사업예산	389,546	0.95%	279,280	0.64%	△110,266	△28.31
기본경비	35,469	0.09%	18,719	0.04%	△16,750	△47.22

<2017년 사업별 예산(안) 현황>

(단위 : 천원)

부서/사업명	2016 기정액	2017 편성(안)	2016 본예산 대비	
			증감	증감률
시민소통기획관 예산 합계	41,016,075	43,784,433	2,768,358	6.75%
사업예산	40,348,008	43,087,984	2,739,976	6.79%
기본경비(행정운영경비)	668,067	696,449	28,382	4.25%
 시민소통담당관	12,296,609	13,296,698	1,000,089	8.13%
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	11,838,942	12,796,717	957,775	8.09%
언론매체를 통한 시정정보제공	2,916,900	3,392,365	475,465	16.30%
소통관리 및 시정정보제공	2,606,507	3,222,598	616,091	23.64%
희망서울 재능나눔	15,000	15,000	-	-
시민청 운영 및 확산	3,122,583	3,108,995	△13,588	△0.44%
현장소통프로그램운영	87,350	86,470	△880	△1.01%
시정여론조사 운영	354,809	357,799	2,990	0.84%
현장중심의 의견수렴 및 환류	98,268	37,400	△60,868	△61.94%
구청사 활용 주민청 조성(주민참여예산)	750,000	-	△750,000	△100.00%
시정안내 전광판 설치(주민참여예산)	-	800,000	800,000	100.00%
서울시청방송운영	158,920	54,000	△104,920	△66.02%
시정영상물 제작·관리	381,120	380,770	△350	△0.09%
시정종합 월간지 '서울사랑' 발간	944,279	938,114	△6,165	△0.65%
어린이신문 '내친구서울' 발간	342,975	342,975	-	-
서울특별시보 발행	60,231	60,231	-	-
기본경비(행정운영경비)	457,667	499,981	42,314	9.25%
 도시브랜드담당관	2,960,181	3,731,289	771,108	26.05%
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	2,930,000	3,703,700	773,700	26.41%
시민주도형 서울브랜드 확산	656,000	626,000	△30,000	△4.57%
서울시 도시브랜드 마케팅	1,050,000	1,850,000	800,000	76.19%
외국어 매체 활용 시정 홍보	1,224,000	1,227,700	3,700	0.30%
기본경비(행정운영경비)	30,181	27,589	△2,592	△8.59%
 시민봉사담당관	21,101,208	22,032,495	931,287	4.41%
시민중심의 민원행정서비스 제공	20,994,060	21,925,469	931,409	4.44%
일반여권 발급업무 대행	784,847	811,968	27,121	3.46%
민원서비스 품질관리 및 시상	62,458	63,858	1,400	2.24%
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	40,536	32,000	△8,536	△21.06%
120 다산콜재단 설립 운영	19,674,651	20,379,845	705,194	3.58%
민원제안통합관리시스템 운영	431,568	637,798	206,230	47.79%
기본경비(행정운영경비)	107,148	107,026	△122	△0.11%
 뉴미디어담당관	4,233,062	4,425,952	192,890	4.56%
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	4,195,460	4,382,818	187,358	4.47%
소셜미디어를 통한 시민과의 소통활성화	418,000	538,469	120,469	28.82%
시민참여프로그램을 통한 시정공감대 확산	90,292	90,292	-	-
소셜특별시 프로젝트	416,500	184,400	△232,100	△55.73%
뉴미디어 웹사이트 운영	1,500,818	1,702,807	201,989	13.46%
민간포털 협력마케팅	756,000	756,000	-	-
인터넷언론사 등 활용 시정안내	332,900	431,900	99,000	29.74%
모바일 등 다양한 매체활용정보제공	449,750	448,750	△1,000	△0.22%
뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용	231,200	230,200	△1,000	△0.43%
기본경비(행정운영경비)	37,602	43,134	5,532	14.71%
신속행정담당관	425,015	297,999	△127,016	△29.89%
시민에게 감동을 주는 통합행정서비스 기반 구축	389,546	279,280	△110,266	△28.31%
신속행정 현안조정 및 홍보	121,864	63,500	△58,364	△47.89%
신속행정 협력체계 강화	30,500	20,900	△9,600	△31.48%
행정서비스 밀착지원 및 정보제공	237,182	194,880	△42,302	△17.84%
기본경비(행정운영경비)	35,469	18,719	△16,750	△47.22%

가. 개요

(1) 세입예산안

- 2016년도 시민소통기획관 소관 세입예산안은 전년도 대비 7억 1천8백만원(9.32%) 늘어난, 84억 2천만원이 편성되었으며 그 세부내역은 다음과 같음.
 - 전자민원 발급수입, 행정정보공개 수수료 등 “수수료수입” 6천6백만원
 - 서울사랑 광고수입, 사정간행물 판매수입, 시민청 운영수입 (대관) 수입 2억 1천 7백만원
 - 시민청 민간위탁금 이자수입 3백만원
 - “120다산콜센터 운영 자치구 부담금” 73억 2천2백만원
 - “일반여권 발급 업무대행 국고보조금” 8억 1천2백만원
- “120다산콜센터 운영 자치구 부담금”은 전년도 대비 5억 5천4백만원이 늘어난 73억 2천 2백만원이 편성됨.
- “일반여권 발급 업무대행”은 예산편성 기준인 2016년 상반기 여권 발급량이 증가함에 따라 국고보조금도 2천7백만원이 증액된 8억 1천2백만원이 편성됨.

(2) 세출예산안

- 세출예산안은 2016년 예산 대비 6.75%인 27억 6천8백만원이 증액된 437억 8천4백만원이 편성된 바, 신규사업으로 강서구에 “시정 안내 전광판 설치” 사업 (주민참여예산) 8억원, ‘서울브랜드 콘텐츠 해외매체 확산’ 10억원, ‘소셜카페, SNS 네트워크 페스티벌’ 5천만원, ‘청춘토크 콘서트’ 5천만원 등이 편성됨.

주요 증액사업으로는 “언론매체를 통한 시정정보제공”이 전년도 대비 4억 7천5백만원이 증액된 33억 9천2백만원, “소통관리 및 시정정보제공”이 6억 1천6백만원, 서울브랜드 홍보 페스티벌, 프로모션, 캠페인 등을 위한 “서울시 도시브랜드 마케팅” 사업이 전년도 대비 8억원 증액하여 18억 5천만원, “120다산콜 재단 설립 운영”이 기존의 민간위탁금에 비해 7억원 증액된 203억 8천만원, “민원제안통합관리시스템 운영”이 2억 6백만원 증액된 6억 3천8백만원이 편성됨.

이에 반해 “소셜특별시 프로젝트 추진”의 경우, 국제컨퍼런스 행사 축소 및 연구용역이 완료됨에 따라 2억 3천2백만원 감액된 1억 8천4백만원이 편성되었으며, 신청사 시민청 및 동남권 시민청 운영을 위한 예산으로 “시민청 운영 및 확산”은 전년보다 1천 4백만원이 감소한 31억 9백만원이 편성되었음.

나. 주요사업 검토의견

(1) 시민소통담당관 소관(13개 세부사업, 127억 9천7백만원)

- “언론매체를 통한 시정정보제공” 2017년도 예산안은 4억 7천 5백만원(16.3%) 증액된 33억 9천2백만원으로 편성되었으며, 세부 내역으로는 주요시책 정보제공 강화목적으로 방송협력 예산(공중파 TV기획방송, 케이블 TV 및 종편 기획방송, 라디오 캠페인)이 4억 9천만원 증액되었으며 시책추진업무추진비가 1천4백만원 감액된 8천만원으로 편성됨.

<언론매체를 통한 시정정보제공 예산안>

(단위 : 천원)

구 분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	2,916,900	3,392,365	475,465
사무관리비	2,820,000	3,310,000	490,000
방송협력	1,520,000	2,010,000	490,000
인쇄매체 광고	1,300,000	1,300,000	-
시책추진업무추진비	96,900	82,365	△14,535

언론매체를 통한 시정정보제공으로 2016년도의 경우 청년정책, 찾아가는 동주민센터, 한강몽땅프로젝트 등이 포함되어 있으며 방송협력 예산을 4억 9천만원 증액 편성하였으나 11월, 12월 두달남짓 남은 시점까지 집행률이 58.58%(’16.11.15)로 연중 예산집행이 고르지 못한 상황에서 추가로 증액이 필요한지 의문임.

- 시기에 맞춘 주요 정책 및 사업과 생활정보 등을 시민들에게 알림으로써 시정 인지도 및 이해도를 높이기 위한 “소통관리 및 시정정보 제공”의 2017년도 예산안은 전년도 26억 7백만원 대비 23.64%인 6억 1천6백만원이 증액된 32억 2천3백만원이 편성됨.

<소통관리 및 시정정보 제공 예산안>

(단위 : 천원)

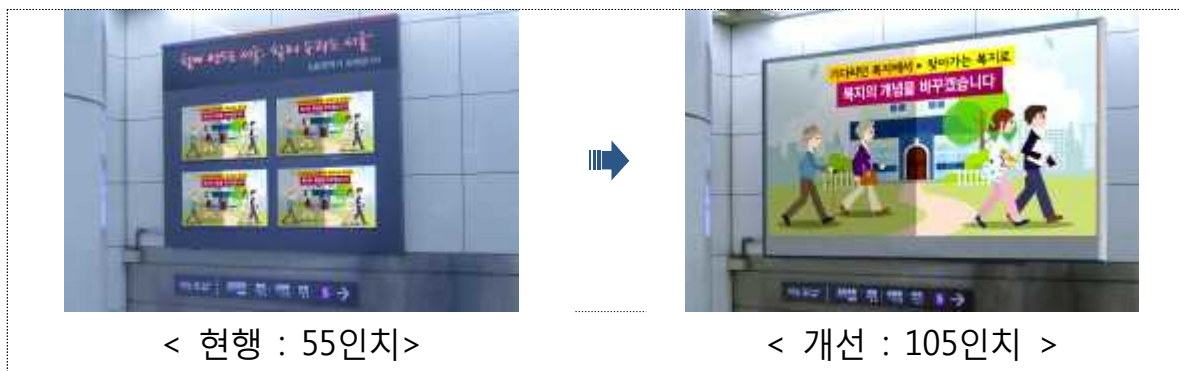
구 분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	2,606,507	3,222,598	616,091
기간제근로자등 보수	25,050	31,904	6,854
사무관리비	2,282,457	2,605,313	322,856
홍보물 제작	1,984,257	2,307,113	322,856
주요시책 시정종합안내	662,000	924,800	262,800
자연재해 대비 시민홍보	248,000	163,000	△85,000
시 홍보매체 시민개방	120,000	120,000	-
서울사랑공모전	41,257	41,257	-
세대별 맞춤형 정보제공	250,000	395,056	145,056
시민 정보제공용 인포그래피 제작	13,000	13,000	-
시민 체감형 홍보매체 개발 및 제작	650,000	650,000	-
홍보물 및 디자인심의위원회 운영 등	31,200	31,200	-
홍보물 심의수당	14,400	14,400	-
디자인 심의수당	10,800	10,800	-
국어바르게쓰기위원회 심의수당	6,000	6,000	-
민간옥외전광판활용시정정보제공	267,000	267,000	-
공공운영비	90,000	116,731	26,731
국외업무여비	25,000	25,000	-
시책추진업무추진비	43,000	36,550	△6,450
특정업무경비	87,000	102,600	15,600
기타보상금	24,000	24,000	-
포상금	20,000	25,500	5,500
자산및물품취득비	10,000	255,000	245,000

주요 증액요인은 ‘주요시책 시정종합안내’ 2억 6천3백만원, ‘세대별 맞춤형 정보제공’ 1억 4천5백만원, 지하철역사(광화문역 등) 미디어보드 교체·구매비 2억 5천5백만원 등임.

‘주요시책 시정종합안내’는 분기별로 2억 3천1백만원씩 4분기, 총 9억 2천5백만원이 편성되어 있으나, “언론매체를 통한 시정정보제공” 사업 내 방송협력 예산 20억 1천만원과 명확히 구분지을 필요가 있으며 시정정보 안내를 위한 예산이 과도하게 편성되어 있는 것으로 보이므로 낭비되지 않도록 주의할 필요가 있음.

또한 지하철역사 미디어보드 교체·구입비의 경우 광화문역, 동대문역사 문화공원역, 여의나루역 미디어보드를 교체하기 위한 것으로 현재 1일 14시간(07:30~21:30)동안 주요 시정 홍보영상(1 set 영상 20개, 10분)이 표출되고 있음.

〈설치도〉



분할화면으로 되어 있어 집중도 저하 및 홍보효과가 낮으며 내용연수가 8년 초과함에 따라 교체하고자 하는 것임.

다만 “시정 영상물 제작·관리” 사업에서 미디어보드 유지·보수비로 1천 1백만원이 편성되어 있는 바, 교체비와 유지보수비를 다른 항목으로 집행할 이유가 적어 보이며 예산 편성에 혼란을 주는 것으로 보임.

- “시민청 운영 및 확산”은 전년도 예산 31억 2천3백만원 대비 1천4백만원(△0.44%)이 감액되어 편성됨.

<시민청 운영 및 확산 예산안>

(단위 : 천원)

구 분		2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계		3,122,583	3,108,995	△13,588
	사무관리비	152,855	350,886	198,031
	민간위탁금	2,969,728	2,458,109	△511,619
	시민청운영	1,946,388	2,211,584	265,196
	인건비	495,641	533,983	38,342
	일반관리비	563,132	679,601	116,469
	시설유지관리비	156,615	167,000	10,385
	사업비	731,000	831,000	100,000
	제2 시민청운영	1,023,340	246,525	△776,815
	인건비	175,668	46,806	△128,862
	일반관리비	554,472	121,219	△433,253
	시설유지관리비	56,700	29,200	△27,500
	사업비	236,500	49,300	△187,200
	시설비	-	300,000	300,000

제2시민청은 7억 7천7백만원을 감액하여 2억 4천7백만원 편성됨. '16년도에는 민간위탁금을 9개월분으로 편성하였으나 '17년도 후반 기에는 사업을 완공을 목표로 함에 따라 6개월분을 편성한 데 따른 것이며, 노후화된 제2시민청 시설의 리모델링을 위해 시설비 3억원을 신규편성하였음.

또한 제2시민청 관리비 및 임대료를 3개월분만을 사무관리비로 편성하였으나 '17년도에는 관리비 및 임대료를 12개월분으로 편성함에 따라 1억 9천8백만원이 증액됨.

현재 제2시민청 조성사업이 강남구청의 행정심판 제기로 사업이 지연되어 10억원이 전액 불용될 예정이며, 강남구청과의 협의(가설건축물 준치기간 연장사용 신청) 지연으로 전년도 이월된 시설비(리모델링비) 13억원도 연내 집행여부가 불투명한 상태임.

권역별 시민청 추가 건립사업은 '17년부터 서남권역 시민청 건립계획을 시작으로 단계적으로 추진되고 있고 방법은 신축 또는 기존 유휴공간을 활용하는 방법 등이 다양하게 검토되고 있으나 권역별 시민청으로서의 차별화된 고유의 역할과 운영방안에 대한 장기적이고 체계적인 검토가 요구됨. 향후 자치구와의 이해관계가 있는 사업은 계획 수립시 충분한 사전협의를 거칠 필요가 있으며 제2시민청 건립 문제를 조속히 해결할 수 있도록 만전을 기할 것을 당부함.

신청사내(지하1,2층) 시민청은 시민들 스스로 토론회, 문화예술 강좌 개설 등을 통해 서로 소통하고 정책이나 사회문제를 이야기 할 수 있는 활동의 장을 마련하기 위한 소통과 문화의 광장으로 2013년 1월 개관이후부터 민간위탁방식으로 서울문화재단에서 운영하고 있음.

시민청 이용행태 및 만족도 조사 결과에 따르면 단순방문 비율이 46%('15년 조사)에서 19%('16년도 상반기)로 개선되고 있으나 지속적으로 콘텐츠 개발을 위한 노력이 필요할 것으로 보임.

시민청이 내실있고 활성화되기 위해서는 전시,문화,교육프로그램 위주의 운영을 벗어나 시민이 적극적으로 시정에 참여할 수 있도록 시민청 거버넌스 개편 및 프로그램 개선을 추진하는 등 다양한 정책제언 프로그램 개발과 적극적인 홍보가 필요함.

- “현장소통프로그램 운영”은 기존에 진행하던 청책토론회, 시민발언대, 명예시장, 시정학교 운영과 희망기네스 사업이 포함된 것으로 전년도 8천7백만원 대비 1.01%인 880만원이 감액된 8천6백만원이 편성됨. 세부예산별 내역을 보면 격년제 사업으로 작년에 제외되었던 희망기네스 사업비가 추가되어 반영되었음.

청책토론회는 '14년 세월호 사건, '15년 메르스 등 계속된 실적저조에 따라 운영비 680만원을 감액하였으며 「서울특별시 명예시장 운영에 관한 조례」가 2016년 5월 시행됨에 따라 명예부시장이 명예시장으로 격상하면서 분과(아동, 시민건강, 도시재생, 일자리노동)가 추가됨에 따라 5백만원이 증액됨.

시민의 참여로 다양한 의견이 시정에 반영되어 새로운 정책을 만드는 소통 프로세스로 정착하기 위해 활성화 방안을 모색할 필요가 있음.

<현장소통프로그램 운영 예산안 >

(단위 : 천원)

구 분		2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계		87,350	86,470	△880
	사무관리비	87,350	86,470	△880
	청책토론회	30,000	23,200	△6,800
	시민발언대 운영	14,000	14,000	-
	명예시장 운영 (2016년 명예(부)시장)	25,350	30,150	4,800
	시정학교 운영	18,000	11,970	△6,030
	희망기네스 운영	-	7,150	7,150

- “시정여론조사 운영”은 시정여론조사를 통해 시정운영 방향과 정책 개선방안에 기초자료를 마련하기 위한 것으로 전년도 대비 3백만원 증액한 3억 5천8백만원이 편성됨.

외주여론조사와 자체조사로 운영되어지며 주요실적으로 '14년도 △시민청 이용관련 온라인 패널조사, △서울시립미술관의 인지도 및 이용에 대한 온라인 패널조사, △서울시향 클래식 콘서트홀 건립에 대한 시민의견 조사, '15년도 △서울시 브랜드 개발을 위한 여론조사, '16년도 △2016년 시민청 인지도 및 발전방향 여론조사 등이 있음.

<최근3년 시정여론조사 실적>

연도	내용
2014년도	• 시정여론조사 69회 실시, 온라인패널 9,297명, 오프라인 여론조사 결과보고서 232건 공개 등
2015년도	• 시정여론조사 48회 실시, 온라인 패널 10,342명
2016년도	• 시정여론조사 25회 실시, 온라인 패널 10,516명

이러한 시정여론조사 결과가 정책개발 및 행정제도에 도입되어 실효성 있는 조사가 될 수 있도록 하며 향후 자체조사 비율을 높이고 여론조사 전반의 질적 향상과 효과적으로 결과가 공유될 수 있도록 해야 할 것임.

<시정여론조사 운영 예산안 >

(단위: 천원)

구분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	354,809	357,799	2,990
사무관리비	339,100	339,100	-
외주여론조사 비용	315,000	315,000	-
자체조사 비용	16,000	16,000	-
자문위원회 운영비	8,100	8,100	-
공공운영비	15,709	18,699	2,990
온라인 여론조사시스템 운영	15,709	18,699	2,990

- “현장중심의 의견수렴 및 환류”는 '16년도 뉴미디어담당관실에 속해 있던 사업으로 시 핵심 정책에 대한 현장 중심의 의견을 수렴하여 정책에 반영하기 위해 운영하던 ‘꼼꼼한 서울씨’ 운영 축소에 따라 6천1백만원이 감액된 3천7백만원이 편성되었음.

이는 시정모니터를 '14년부터 위촉기간 없이 연중 상시 모집한 결과 '16년 현재 1,268명 중 900명 이상이 활동이 없으며 '12년 이후 부서 요청 모니터 과제가 사업부서 자체모니터를 활용하고 여론조사 업무 및 퇴직자 활용 모니터 등으로 변경되어 감소하는 추세임.

이에 '17년부터 시정모니터의 위촉기간을 1년, 300명으로 축소하여 모집하고 소수의 시정모니터에게 활동비를 1만원에서 3만원으로 증액해 주는 등 시정모니터의 모집과 운영 개선을 통해 체계적이고 내실있는 모니터링이 가능하도록 하는 것으로 합리적이라 판단됨.

※ '14년 이후 위촉기간 없이 운영중인 18기 '16.12.31자로 활동기간 종료

<현장중심의 의견수렴 및 환류 예산 >

(단위:천원)

구 분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	98,268	37,400	△60,868
사무관리비	9,800	1,000	△8,800
꼼꼼한 서울씨 운영	5,800	1,000	△4,800
전문가 자문 등	4,000	-	△4,000
공공운영비	30,368	15,000	△15,368
시스템 유지관리	30,368	15,000	△15,368
시책추진업무추진비	4,000	3,400	△600
행사실비보상금	51,100	15,000	△36,100
꼼꼼한 서울씨 활동비	51,100	15,000	△36,100
기타보상금	3,000	3,000	-
꼼꼼한 서울씨 활동 상해치료비	3,000	3,000	-

- 신규사업인 “시정 안내 전광판 설치”는 주민참여예산으로 강서구 올림픽대로변에 대형 전광판을 설치하여 시정정보 안내 및 국제적 이미지 상승을 하고자 제안된 것으로 8억원이 편성되었음.

주민참여예산의 경우 「지방재정법」 과 「서울특별시 지방보조금 관리조례」 및 시행규칙의 범위를 넘어 자치구가 자체 재원으로 수행해야 할 사업이 대부분이며 자치구 사무 여부와 자치구간 형평성, 지원 필요성과 재정 부담 정도, 사업의 실효성 등을 고려해 면밀한 검토가 필요한 사안임.

특히 시민 1인이 제안해 이해관계 소지도 있는 만큼 일정 규모 이상 사업의 경우 주민동의를 받도록 하는 방안도 강구돼야 하고 시민참여예산위원들도 투표를 통해 선정하고 있으나 자칫 인기투표 소지가 있어 보완이 필요함.

본 사업에 경우에도 현장실사를 강화하여 필요성, 시급성 등에 대해 체계적인 검토가 이뤄져야할 것으로 판단되며 예산집행 과정에 대한 모니터링을 실시하고 평가지표를 만들어 체계적인 평가를 실시해 환류될 수 있도록 해야 할 것으로 사료됨.

<주민참여예산 산출근거 >

과목구분	세부 산출내역
자치단체자본보조	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자치단체자본보조 ▶ 시정 안내 전광판 설치 800,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 사업내용 : LED 대형 전광판 설치 1식 · 사 양 : 가로 16m, 세로 9m(가시거리 30~500m) · 산출내역 : 전광판 표시부 설치 5억7천만원, 운영시스템,소프트웨어 구축 5천만원, 구조물설치 1억5천만원, 전기통신공사 3천만원

- “서울시청 방송운영”은 시정운영 방향 및 주요 사업 공유를 통한 내·외부 공감대 확산을 위해 낙후된 시스템 보완을 위한 방송자동 송출시스템 등 설치비용 등 1억 6백만원 증액되었다가 설치 완료됨에 따라 감액되었으며 '17년도에 5천 4백만원이 편성되었음.

서울시청 방송운영(소통방통)은 매일 오전에 5분동안 시정뉴스 및 주요 현안사업 심층 인터뷰 등의 형태로 방송되고 있으며 직원들이 직접 제작과 운영에 참여하는 사내방송으로 직원들간 소속감 증진에 효과적임. 향후 직원들이 꼭 알아야하는 뉴스, 각종 행사 등을 효율적으로 잘 알릴 수 있도록 지속적으로 관심이 필요함.

<서울시청 방송운영 예산안 내역>

(단위: 천원)

구 분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	158,920	54,000	△104,920
사무관리비	47,920	49,000	1,080
소통방통 영상 제작비용	37,920	39,000	1,080
소모품 등 구입비	7,000	7,000	-
방송장비 유지보수	3,000	3,000	-
시설비(자동송출시스템)	106,000	-	△106,000
settop box	56,000	-	△56,000
시스템 콘트롤러	15,000	-	△15,000
플레이어 콘트롤러	15,000	-	△15,000
공사비	20,000	-	△20,000
자산및물품취득비	5,000	5,000	-
방송장비 구입비	5,000	5,000	-

- “시정영상물 제작·관리”는 시정 관련 사진이나 영상 콘텐츠 제작·활용으로 시정정보를 시민들에게 알리고, 시민생활에 도움이 되는 다양한 정보를 제공하기 위한 것으로 3억 8천1백만원 편성됨.

광화문역, 동대문역사문화공원역, 여의나루역, 회현역, 충정로역에 설치되어 운영되고 있는 미디어보드의 분기별 유지보수 비용이 1백만원 증액되었음.



최근 5년간 시정홍보영상물 제작·관리 예산이 증가추이를 보이고 있는 바, 이는 미디어 환경의 변화에 따른 것으로 보이며 기 구축되어 있는 미디어보드에 시정영상물 제작을 확대하여 효율적으로 운영될 수 있도록 할 필요성이 있음.

<최근 5년간 시정홍보영상물 제작·관리 예산 추이>

(단위: 천원)

연 도	2013	2014	2015	2016	2017(안)
예 산	116,120	132,120	231,023	381,120	380,770

<미디어보드 활용 현황>

역 명	설치시기	1일 이용자수(명)	위 치	비 고
광화문역	'07. 10.	8만	개찰구→승강장 에스컬레이터	
동대문역사 문화공원역	'07. 10.	25만 (환승인원)	4호선→5호선 환승에스컬레이터	

여의나루역	'07. 10.	3만	개찰구→승강장 에스컬레이터	
회현역	'14. 3.	7만	개찰구→승강장 에스컬레이터	
충정로역	'14. 3.	3만	개찰구→승강장 에스컬레이터	

- “시정종합 월간지 「서울사랑」 발간”은 전년도와 비슷한 9억 3천 8백만원이 편성됨. 세부내역으로는 「서울사랑」 편집기획 및 인쇄비, 발송용역 등으로 6억 3천만원이 편성되어 있으며 매월 5만부씩 인쇄하여 서울시 산하기관 및 민간 다중이용시설에 배부하고 있음. 점자 서울사랑은 5천7백만원 편성되어 있으며 월 1천부씩 발간하여 시각장애 단체 및 연합회를 통해 배부하고 있음.

서울사랑의 독자들을 대상으로 시행한 만족도 조사 결과에 따르면 ‘생활정보성 콘텐츠 부족’과 ‘시정관련 콘텐츠가 과다하다’는 불만요인이 있으므로 반영하여 시정할 필요가 있음.

또한 상대적으로 문화환경에 소외되어 있는 시각장애인, 청각장애인을 위한 발행·제작 부수를 늘리고 일반 시민에게 제공되는 부수를 줄이는 등 발간 부수 조정이 필요할 것으로 보임.

(2) 도시브랜드담당관 소관(3개 세부사업, 37억 4백만원)

- 도시브랜드담당관은 2015년 1월 1일자로 신설되어 서울브랜드 구축하고, 이후 지속적인 브랜드 확산을 위한 전략을 수립하여 국내외 위상을 강화하기 위해 전년도 대비 26.41%인 7억 7천4백만 원을 증액한 37억 4백만원이 편성됨.
- ‘시민주도형 서울브랜드 확산’은 서울브랜드 구축 이후 지속적인 브랜드 확산을 위한 전략을 수립하고 서울시·민간 매체를 활용하여 서울브랜드를 홍보하고자 서울브랜드추진위원회 운영, I·SEOUL·U 프렌즈 운영, 서울브랜드 홍보물 제작 및 확산을 위한 것으로 전년도 대비 3천만원 감액된 6억 2천6백만원이 편성됨.

세부예산을 살펴보면 각계각층 전문가 풀(Pool)로 구성되어 있는 서울브랜드추진위원회 운영이 전년도 대비 천만원 감액한 7천만원으로 편성 되었으며 구성되어 있는 26명의 서울브랜드 위원회의 자문위원의 정기회의 및 수시집중회의 결과를 실질적으로 정책에 반영할 수 있도록 노력할 필요가 있음.

국내 도시브랜드 포럼을 개최하기 위해 전년도와 동일한 5천만원을 편성하였으며 '16년도 제1회 도시브랜드 포럼이 비용대비 짜임새있는 구성으로 효과적으로 개최된 바 지속적으로 브랜드의 확산 방안을 알리고 세계적인 도시 브랜드로 거듭날 수 있도록 노력해야할 것임.

I·SEOUL·U 프렌즈는 4개 분야 100명을 모집하는 것으로 공고한 이후 현재 217명이 운영되고 있는데 주로 대학생 등 20대 초

반으로 구성되어 있어 전 연령 대에 다양한 의견을 듣고자 하는 취지와 다소 어긋나 보임.

서울브랜드 홍보 부스 및 홍보물 제작을 위해 3억 7천만원이 편성되었으나 이는 '16년도 서울브랜드 홍보물 제작 및 확산에서 사업명이 변경된 것으로 서울시 도시브랜드 마케팅 내 '서울브랜드 문화상품 등 제작' 1억원이 별도로 편성되어 있어 사업간 명확한 구분이 필요할 것으로 보임. 예를 들어 홍보물 제작과 홍보 부스 제작을 근거에 따라 산출하지 않는다면 모호한 사업명으로 인해 홍보 부스 제작이나 홍보물 제작 중 한 사업에 편중될 우려가 있음.

또한 브랜드 확산 아이디어 공모를 위해 전년도 대비 1천만원 증액하여 2천만원을 편성하였으나 브랜드 확산 아이디어 공모가 한달을 남겨둔 시점까지 100% 불용된 바 증액이 불필요해 보임. 브랜드를 확산할 아이디어 공모가 1년중 마지막달에 공모한다면 그 결과가 시의적절하게 반영될 수 없을 것으로 보이므로 향후 연초에 체계적인 계획을 통해 사업을 집행해 주길 당부하는 바임.

<시민주도형 서울브랜드 확산 예산안 내역>

(단위: 천원)

구분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	656,000	626,000	△ 30,000
사무관리비	586,000	546,000	△ 40,000
서울브랜드위원회 운영	80,000	70,200	△ 9,800
시민참여 글로벌 거버넌스 운영	56,000	105,800	49,800
서울브랜드 홍보물 제작 및 확산	450,000	370,000	△ 80,000
행사운영비	50,000	50,000	0
서울 도시브랜드 포럼	50,000	50,000	0

시책추진업무추진비	10,000	10,000	0
시책추진업무추진비	10,000	10,000	0
기타보상금	10,000	20,000	10,000
서울브랜드 확산 아이디어 공모	10,000	20,000	10,000

브랜드의 선정 초기 부정적인 여론이 시간이 지남에 따라 긍정적으로 돌아서고 있는 만큼 에펠타워 효과(처음에는 싫어하거나 무관심했지만 대상에 대한 반복노출이 거듭될수록 호감도가 증가하는 현상)를 적극적으로 이용하여 다양한 형태로 브랜드가 활용될 수 있도록 해야 할 것임.

다만 도시브랜드가 시민 투표로 선정됨에도 불구하고 시-시민간의 양방향 소통을 통한 홍보 보다는 기관위주의 행사성 경비로 대부분이 편성되어 있어 각별한 주의가 필요할 것으로 사료됨.

<시민주도형 서울브랜드 확산 세부 산출내역>

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 사무관리비 546,000천원
	▸ 서울브랜드위원회 운영 70,200천원
	· 산출근거 : 정기회의 26명×6회×150천원 = 23,400천원 수시집중회의 26명×12회×150천원 = 46,800천원
	▸ 시민참여 거버넌스 운영 105,800천원
· 산출근거 : I·SEOUL·U 프렌즈 운영 4개단×10개월×1,395천원 = 55,800천원 I·SEOUL·U 파트너스 운영 10개월×5,000천원 = 50,000천원	
서울브랜드 홍보물 제작 및 확산	370,000천원
	· 산출근거 : 이동형 홍보부스 및 홍보물 제작×1개 = 160,000천원 주요행사 홍보부스 운영×12회×10,000천원 = 120,000천원 서울브랜드 로고 조형물 제작·설치×2개×45,000천원 = 90,000천원
행사운영비	○ 행사운영비 50,000천원

과목구분	세부 산출내역
	▶ 서울 도시브랜드포럼 50,000천원 · 산출근거 : 프로그램 기획, 국내외 인사 출연료 등×1회 = 30,000천원 행사 진행, 자료집 발간, 홍보 등×1회 = 20,000천원
시책추진업무추진비	○ 시책추진업무추진비 10,000천원
기타보상금	○ 기타보상금 20,000천원

- ‘서울시 도시브랜드 마케팅’은 ’16년도에 신규편성된 사업으로 국내외 서울브랜드 홍보캠페인, 온오프 연계 도시마케팅 등을 위해 전년도 대비 8억원이 증액된 18억 5천만원이 편성됨.

세부예산으로 시민참여형 서울브랜드 페스티벌이 전년도 대비 5천만원 증액한 2억원이 편성되었으며,

신규 사업으로는 서울브랜드 콘텐츠 해외매체 확산으로 10억원이 편성되었으며 글로벌 마케팅을 겨냥한 것으로 유튜브, 페이스북, 웨이보(weibo)등 온라인 광고 매체에 영상을 송출함으로써 국내외 거주 외국인에게 서울 시정 및 서울브랜드를 알리기 위한 것임.

낮선 서울브랜드를 지속적으로 광고매체를 통해 접함으로써 국내외 거주 외국인에게 서울이라는 도시의 호기심을 불러일으키는 효과는 있을 것으로 보이나 제작된 광고(2편, 영·중·일 언어 지원)가 짧은 시간 송출되는 영상이므로 예상하는 만큼 효과가 있을지는 의문임. 1차적으로 해외매체에 서울브랜드 콘텐츠를 확산함으로써 2차적으로 서울에 대한 국제적 인지도를 향상시키고 3차적으로 관광객 유치에 도움을 줄 수 있도록 해야 할 것임.

또한 스포츠·문화·장소 등 브랜드 마케팅 1억 5천만원이 편성되었으나 도시브랜드 마케팅 관련 사업이 시민소통기획관 내 다른 홍보사업과 관광체육국의 국내외 관광사업, 문화본부의 문화예술 및 디자인 사업 등과 차별화되지 못한 것으로 보임.

다만 시정에 무관심한 세대의 인지도를 제고할 수 있는 사업으로 스포츠 경기장, 서울의 명소, 문화 공간 등에서 서울브랜드를 알리는 것에 의미가 있을 것으로 보임. 따라서 단순히 서울브랜드를 알리는 것 이상에 방향성이 필요할 것으로 보임.

감액된 사업으로는 기존브랜드 교체 홍보물 제작 및 부착, 글로벌 인적 네트워크 활용소셜 마케팅, 브랜드 체계정립 및 연구용역 등 사업 종료로 7억 5천만원이 감액되어 편성되었음.

한편 브랜드 선포 1년이 지난 시점에 인지도에 비례하여 호감도를 상승시킬 수 있는 방안이 필요할 것으로 사료되는 바,

<서울브랜드 여론조사 결과>

구 분	오프라인 여론조사	온라인 여론조사
조사대상	800명	2,461명
조사기간	'16.10.12~18 (7일간)	'16.10.19~21 (3일간)
브랜드 인지도	63.0%	92.2%
브랜드 호감도	52.8%	60.7%

'17년도 예산에 편성되어 있는 사업의 대부분이 페스티벌, 광고, 이벤트 등으로 계획되어 있어 도시의 경쟁력 강화라는 목표를 달성할 수 있을지 의문임.

즉 도시브랜드 사업이 정착되기 위해서는 새로운 행사성 계획수립과 홍보 방안 마련 보다는 기존의 활성화된 다양한 분야의 사업과 적극적인 연계를 통해 자연스러운 시민 참여와 공감을 유도하여 도시 브랜드의 인지도와 호감도를 높일 수 있도록 하여야 할 것임.

도시브랜드의 확산 및 마케팅에 대한 다양한 사업추진보다는 문화관광, 시민소통 분야 등 기존의 사업을 적극 활용하여 브랜드 활성화 방안을 모색하는 것이 더 효율적이라고 사료됨. 서울시의 전반적인 사업 추진 시, 도시브랜드 활용을 총괄할 수 있는 총괄조정자로서의 역할정립이 필요할 것임.

따라서 부서 자체사업 확대를 위한 예산편성 보다는, 집행부 전반의 다양한 축제 및 문화·복지사업 전체에 걸친 도시브랜딩 사업으로 확충할 수 있는 방안을 적극적으로 마련하는 것이 더 바람직 할 것으로 판단되는 바, 시민소통기획관 기존의 사업에 준치하는 각종 국내외 홍보예산을 적절하게 사용하는 것이 예산집행의 효율성 및 효과성 측면에서 바람직할 것으로 사료됨.

<서울시 도시브랜드 마케팅 세부사업 예산안 내역>

(단위: 천원)

구 분		2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계		1,050,000	1,850,000	800,000
	사무관리비	1,050,000	1,850,000	800,000
	서울브랜드 활용 국내외 도시브랜딩	300,000	1,550,000	1,250,000
	정책브랜딩을 통한 도시이미지 제고	0	300,000	300,000
	기존 브랜드 교체 홍보물 제작 및 부착	400,000	0	△ 400,000
	글로벌 인적 네트워크 활용 소셜마케팅	200,000	0	△ 200,000
	서울시 브랜드 체계정립 및 활용방안 연구용역	150,000	0	△ 150,000

<서울시 도시브랜드 마케팅 세부사업 예산안 세부산출내역>

(단위: 천원)

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 사무관리비 1,850,000천원
	▶ 서울브랜드 활용 국내외 도시브랜딩 1,550,000천원
	· 산출근거 : 시민참여형 서울브랜드 페스티벌 1회×200,000천원 = 200,000천원
	해외도시 현지 서울브랜드 프로모션 2회×50,000천원 = 100,000천원
	스포츠·문화·장소 등 브랜드 마케팅
	- 서울 연고 구단 연계(야구, 축구) : 3회×18,750천원 = 40,000천원
	- 문화 공연 단체 등과 연계 : 1회×18,750천원 = 70,000천원
	- 서울 대표 관광지 등 장소 연계 : 4회×18,750천원 = 40,000천원
	서울브랜드 문화상품 등 홍보키트 제작 100,000천원
	서울브랜드 콘텐츠 해외 매체 확산
- 영상 제작 : 2편×100,000천원 = 200,000천원	
- 국내 해외방송(아리랑TV, KBS월드) 광고 : 300,000천원	
- 6개 해외도시 온라인(유튜브, 페이스북 등) 광고 : 500,000천원	
▶ 정책브랜딩을 통한 도시이미지 제고 300,000천원	
· 산출근거 : 정책브랜딩 전략 컨설팅 등	
- 통합 전략 및 기획 30,000천원	
- 정책 브랜딩 컨설팅 12개 사업×10,000천원 = 120,000천원	
정책 연계 시민참여형 공공캠페인 추진 3회×50,000천원 = 150,000천원	

- ‘외국어 매체 활용 시정 홍보’는 ’16년도에 ‘서울시 도시브랜드 마케팅’ 사업 중 외국어 홈페이지 관련 사업을 따로 편성한 것으로 전년도 12억 2천4백만원 대비 370만원 증액된 12억 2천8백만원으로 편성됨.

외국어 홈페이지는 영어, 불어, 스페인어, 중국어(간,번),일어로 6개 사이트가 운영 중이며 ’15년 대비 약 170% 방문수가 증가하는 등 활성화되고 있는 추세임.

<외국어 홈페이지 방문자수>

구 분	영 어	중국어 간체	중국어 번체	일 어	스페인어	불 어
방문수	1,511,402	426,032	298,588	210,097	132,724	174,446

<SNS운영현황>

구 분	영 어 권(5)	중 어 권(5)	일 어 권(3)
SNS	페이스북, 트위터,플리커, 인스타그램, 유튜브	웨이보, 유쿠, 런런왕, 페이스북, 시나블로그	페이스북, 야후재팬블로그, 유튜브

※ 2016년 신규 개설 : 영문 트위터(9월), 일문 페이스북(11월), 중번 페이스북(6월)

국내·외 거주 외국인이 관광도시로 급부상하는 서울에 대한 다양한 정보를 알기 위한 주요매체로 자리잡을 수 있도록 서울시 주요정책과 실국 보도자료, 외신기사 및 도시홍보를 위한 다양한 콘텐츠 개발이 필요함.

<외국어 매체 활용 시정 홍보 세부사업 예산안 내역>

(단위: 천원)

구분	2016예산(A)	2017예산(안)(B)	증감(B-A)
계	1,224,000	1,227,700	3,700
사무관리비	768,000	770,700	2,700
서울시정 및 도시매력 확산을 위한 온라인 홍보 마케팅	768,000	770,700	2,700
공공운영비	456,000	457,000	1,000
외국어 홈페이지 유지 보수	456,000	457,000	1,000

<외국어 매체 활용 시정 홍보 세부사업 예산안 세부산출내역>

(단위: 천원)

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	○ 사무관리비 770,700천원
	▸ 서울시정 및 도시매력 확산을 위한 온라인 홍보마케팅 770,700천원
	· 산출근거 : 외국어 홈페이지(영, 일, 중·간체, 중·번체, 프, 스) 활성화 278,600천원 홈페이지(6개) 콘텐츠(4,000여장) 번역비 12월×20,000천원 = 240,000천원 · SNS(13개 채널) 운영 및 관리비 12월×20,840천원 = 250,000천원 제안서평가위원 수당 2회×7명×150천원 = 2,100천원
공공운영비	○ 공공운영비 457,000천원
	▸ 외국어 홈페이지 유지 보수 457,000천원 · 산출근거 : 외국어 홈페이지(6개) 유지 보수 38,100천원×12월 = 457,000천원

(3) 시민봉사담당관 소관(5개 세부사업, 219억 2천5백만원)

- 100% 국고보조사업인 “일반여권 발급업무 대행”은 전액이 자치단체경상 보조금으로 25개 자치구에 지원되는 예산으로, 16년도 상반기 여권발급 량 증가로 전년도 대비 2천7백만원 증가된 8억 1천2백만원이 편성됨.

’16년도에는 외교부 여권과에서 국고보조금 임시배정액(’15.10월)을 기준으로 7억 8천5백만원을 편성하였으나, 외교부에서 시로 국고보조금 확정배정시 (’16.2월) 7억 8천7백만원으로 증액 배정하여 2백만원을 추가 예산 편성하였음.

- “민원서비스 품질관리 및 시상”은 민원접점부서 민원응대 서비스 점검, 민원행정 우수사례 발굴 및 시상 등으로 구성된 사업으로 6천 4백만원이 편성됨.

’16년 예산편성 시 미해결민원 전문가 자문수당 2천4백만원과 명예민원관 관련 1억8천만원은 시민소통기획관 내 신속행정담당관으로 업무가 이관됨에 따라 예산 계정이 상이해짐에 따른 감액임.

’17년에는 민원응대(방문 및 전화) 서비스 품질점검을 전문기관 용역으로 수행함에 따라 3백만원이 증액되었음.

- “통합민원 처리 및 열린민원실 운영”은 서울시청 열린민원실을 방문하는 민원인에게 편리한 서비스를 제공하기 위한 것으로 열린민원실 내에 민원상담석, 사무용 컴퓨터 및 사무기기, 각종 민원서식 등을 갖추고 있으며 편성내역은 민원실 운영을 위한 사무

용품구입비, 복사기 등 장비유지관리비, 공공운영비, 민원의 지연 처리 등에 대한 보상비 등으로 총 3천2백만원이 편성됨.

열린민원실에서 장애인·임산부 상담석, 화상전화기, 인터넷서비스 등을 제공하고 있으며, 민원처리 착오 보상신청이 접수되면 자체 검토·심사후 지급 결정하되 이견이 있는 경우 보상심의위원회를 개최하여 보상(건당 1만원)하고 있음.

열린민원실은 누구나 이용할 수 있는 공간이므로 친화적인 환경 조성에 힘써야 하며 민원인이 불편함이 없고 서비스를 향상할 수 있도록 각종 환경과 시스템을 정비하도록 노력하여야 할 것임.

<통합민원 처리 및 열린민원실 운영 예산안 세부산출내역>

(단위: 천원)

과목구분	세부 산출내역	
사무관리비	○ 사무관리비	23,000천원
	▸ 민원실 근무복 구입 · 산출근거 : 300,000원 × 19명 × 2회	11,400천원
	▸ 민원실 유지관리 · 산출근거 : 800,000원(민원서류 인쇄비, 복사용지, 프린터 토너비 등) × 12개월	9,600천원
	▸ 보상심의위원회 참석수당 · 산출근거 : 100,000원 × 5명 × 4회	2,000천원
공공운영비	○ 공공운영비	400천원
	▸ 화상전화 요금 · 산출근거 : 6,000원 × 12개월	72천원
	▸ 화상전화 수리 유지비용	28천원
	▸ 그림(시립미술관 대여작품) 보험비용 · 산출근거 : 25,000원 × 12개월	300천원
시책추진업무추진비	○ 시책추진업무추진비	3,600천원
	▸ 통합민원처리 등 업무추진	3,600천원
기타보상금	○ 기타보상금	5,000천원
	▸ 민원처리 착오안내 보상금 · 산출근거 : 10,000원*500건	5,000천원

- ‘120다산콜재단 설립 운영’은 현재 운영되고 있는 120다산콜센터의 재단 설립에 앞서 「서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례」가 '16년 9월 29일 공포되었으며 「서울특별시 120다산콜재단 설립을 위한 출연동의안」이 제출된 상태임.

120다산콜재단은 시민에게 필요한 정책개발 용이를 위한 연구기능 강화로 맞춤형 종합상담 서비스를 제동하는 전문 시정상담기관을 구현하고자 하는 것으로

타당성 용역보고서 결과에 따라 응대율 95%를 목표로 추계한 운영인력 450명을 기준으로 예산을 산출한 것임.

설립 첫 해 추가적인 소용비용으로 9억 2천3백만원이 편성되는 바, △기본재산 5천만원, △기본물품취득비 1억 5천만원, △노후장비 교체 2억 1천6백만원, △신규 교육비 4천만원, △창립행사비 2천만원, △청사시설 환경개선비 8천만원, △재단홈페이지 5천만원, △전산개발비 3억 1천8백만원이 편성되어있으며 특히 타당성 용역보고서에서 고려하지 못한 △공무직 11명의 9개월분 인건비 2억 5천5백만원과 120다산콜센터 정보시스템이 내용연수가 경과한 장비를 고성능 신장비로 교체하기 위한 비용이 추가로 편성되어 있음.

현재('16.11.6) 120다산콜센터 재직자는 관리자 38명, 상담사 378명(응대율 87.6%)이며 재단설립 시 응대율 95%를 목표로 인원을 산정하였으나 재단 설립 초기부터 무리하여 목표율을 설정하고 인원을 증원하는 것이 바람직하지 않아 보임. 따라서 재단 설립 이후 사업의 확대에 따라 연차적으로 증원하는 것이 바람직할 것으로 보임.

즉 설립 당시 450명의 인력이 구성될 경우 추후 콜량의 감소나 방만한 조직 운영과 업무 태만이 생기더라도 인원 조정이 어려우므로 설립 시 최소한의 인원을 배정하는 것이 바람직해보임.

<상담사 인력 설계(안)>

구 분	1안	2안	3안	4안
응 대 율(%)	95	90	85	80
총 인력(명)	450	427	405	382
일반상담사(명)	407	385	364	342

재단창립을 '17년 4월로 예정하고 있으며 3개월 간 기존의 운영 방식인 민간위탁운영 방식으로 예산을 산정하고 4월부터 12월까지 9개월간 인원을 고려한 예산을 편성한 표는 다음과 같음.

<120다산콜센터 관련 예산>

년도	운영 (백만원)	관리 및 고도화 (백만원)	합계 (백만원)	스텝(명)	상담원(명)	상담량
2010	19,111	2,346	21,457	27	529	14,995,147
2011	19,646	3,228	22,874	20	557	13,580,692
2012	19,646	2,831	22,477	24	543	11,608,760
2013	18,978	3,668	22,646	24	506	10,313,377
2014	17,623	2,698	20,321	20	463	7,653,581
2015	16,435	2,635	19,070	18	415	6,968,693
2016	16,866	2,808	19,674	15	418	5,150,329
2017(안)	20,380	-	20,380	27	423	

※ 2016년 10월 기준으로 작성되었음

2017년도 120다산콜재단 인력규모별 예산 추계표

- 기준 인력규모 : 주간상담사 및 상담팀장을 조정 / 정원 외 인력인 공무원 11명은 모두 동일
 - ▶450명 : 이사장 1, 1급 2, 3급 24, 6급 423 ▶440명 : 이사장 1, 1급 2, 3급 24, 6급 413
 - ▶430명 : 이사장 1, 1급 2, 3급 23, 6급 404 ▶420명 : 이사장 1, 1급 2, 3급 22, 6급 395
- 인력규모 조정에 따른 변동은 재단 출연금에만 유효, 민간위탁금·전산개발비 등은 변동없음
 - ▶출연금은 9개월분이 편성되어 있으므로 인력규모 조정에 따른 예산감소 규모도 9개월분임

(단위 : 천원)

사 업 명 및 세 부 내 역		450명	440명	430명	420명
1 2 0 다 산 콜 재 단 설 립 운 영		20,379,845	20,146,055	19,888,577	19,631,098
출 연 금		14,337,874	14,104,084	13,846,606	13,589,128
기 본 재 산		50,000	50,000	50,000	50,000
재 단 운 영 비		14,287,874	14,054,084	13,796,606	13,539,128
인 건 비		9,778,119	9,595,709	9,398,460	9,201,211
임 직 원 급 여		7,410,735	7,256,385	7,088,949	6,921,513
공 무 직 급 여		165,099	165,099	165,099	165,099
임 직 원 수 당		1,421,060	1,407,027	1,392,381	1,377,735
공 무 직 수 당		29,340	29,340	29,340	29,340
임직원퇴직급여총당금		735,689	721,662	706,495	691,327
공무직퇴직급여총당금		16,197	16,197	16,197	16,197
예 비 비		100,000	100,000	100,000	100,000
자 산 및 물 품 취 득 비		887,568	887,568	887,568	887,568
제 경 비		3,522,187	3,470,807	3,410,578	3,350,349
임 직 원 선 택 적 복 지		607,500	594,000	580,500	567,000
공 무 직 선 택 적 복 지		14,850	14,850	14,850	14,850
임 직 원 명 절 휴 가 비		320,423	312,848	306,030	299,213

			공무직명절휴가비	9,172	9,172	9,172	9,172
			금량비	246,330	240,030	233,730	227,430
			임직원보험료	830,236	814,578	797,486	780,394
			공무직보험료	19,102	19,102	19,102	19,102
			공연관람비	7,200	7,200	7,200	7,200
			여비	180,000	176,400	172,800	169,200
			공공요금	183,428	182,631	181,761	180,891
			소모품	96,300	96,300	94,050	91,800
			도서인쇄비	30,000	30,000	30,000	30,000
			지급임차료	236,297	236,297	236,297	236,297
			차량유지비	18,000	18,000	18,000	18,000
			운영보험료	13,700	13,700	13,700	13,700
			지급수수료	60,700	60,700	60,700	60,700
			업무추진비	82,800	82,800	80,100	77,400
			관서업무비	101,295	100,845	97,245	93,645
			교육훈련비	200,800	197,300	193,800	190,300
			행사홍보비	56,000	56,000	56,000	56,000
			수선유지비	128,056	128,056	128,056	128,056
			회의운영비	30,000	30,000	30,000	30,000
			재단홈페이지	50,000	50,000	50,000	50,000
민	간	위	탁	금	4,357,383	4,357,383	4,357,383
기	간	제	근	로	자	등	보
사	무	관	리	비	46,324	46,324	46,324
					173,165	173,165	173,165
					1,129,393	1,129,393	1,129,393
시	책	추	진	비	8,120	8,120	8,120
전	산	개	발	비	317,536	317,536	317,536
시		설	비		10,050	10,050	10,050

〈120다산콜재단 설립 운영 세부사업 예산안 내역〉

사업명 및 세부내역		2016년(A)	2017년안(B)	증감(B-A)
120서비스재단 설립 운영		19,674,651	20,379,845	705,194
	기간제근로자등보수	156,912	46,324	△ 110,588
	사무관리비	570,682	173,165	△ 397,517
	콜센터 운영 관련 위원회 수당 등	4,050	0	△ 4,050
	자치구 총괄관리자 교육	10,000	0	△ 10,000
	홍보배너 등 제작	4,500	0	△ 4,500
	콜센터시스템 제안기술평가위원회	4,800	6,000	1,200
	가상화 PC VDA 라이선스 갱신	38,000	42,000	4,000
	전산, 통신 소모품 및 공구	30,000	30,000	0
	청사임대료	408,617	75,165	△ 333,452
	사운드마스킹 등 부대시설 관리	8,715	0	△ 8,715
	기타 청사관리 및 소모품 등 구입	62,000	20,000	△ 42,000
	공공운영비	1,400,732	1,129,393	△ 271,339
	서비스 이용료	350,838	252,000	△ 98,838
	120 정보시스템 통합유지보수용역	831,494	828,511	△ 2,983
	공과금(전기, 가스, 상하수도)	194,400	45,282	△ 149,118
	기타 청사유지관리	24,000	3,600	△ 20,400
	시책추진업무추진비	9,900	8,120	△ 1,780
	전산개발비	134,292	317,536	183,244
	출연금	0	14,337,874	14,337,874
	기본재산	0	50,000	50,000
	재단운영비	0	14,287,874	14,287,874
	인건비	0	9,778,119	9,778,119
	예비비	0	100,000	100,000
	자산취득비	0	887,568	887,568
	제비용	0	3,522,187	3,522,187
	민간위탁금	16,840,133	4,357,383	△ 12,482,750
	시설비	40,000	10,050	△ 29,950
	자산 및 물품 취득비	522,000	0	△ 522,000

〈출연금 및 민간위탁금 세부 내역〉

출연금 산출기초내역 (총 14,337,874천원)

[기본재산] : 50,000천원

[재단운영비] : 14,287,874천원

□ 인건비 : 9,778,119천원

○ 급여 : 7,575,834천원

▶ 연봉제(이사장 1명, 1급 2명, 3급 24명) : 867,330천원

▶ 호봉제(6급 423명, 4호봉 기준, 식대 및 교통비, 특정업무수행경비 반영) : 6,543,405천원

- 급여 : (1,455천원+60천원+200천원)×9월×423명=6,529,005천원

- 특정업무수행경비 80천원×9월×20명=14,400천원

▶ 공무원(시설 2명, 청소 5명, 경비 4명) 급여 : 165,099천원

○ 제수당 : 1,450,400천원

▶ 가족수당(지방공무원 보수규정) : 218,700천원

▶ 학비보조수당(지방공무원 보수규정) : 87,859천원

▶ 직무수당 : 432,954천원

- 저녁상당 33명, 야간상당 23명, 주말(토, 일) 당직 120명

▶ 특별근무수당(폭우, 폭설, 선거 등 특별사유 발생시) : 335,520천원

- 평일(105명) 3시간 40일, 야간(53명) 3시간 40일, 주말(37명) 8시간 17일

▶ 연차수당(11일) : 346,027천원

▶ 공무원 제수당(반장수당, 가족수당, 시간외수당) : 29,340천원

○ 퇴직급여총당금 : 751,885천원

□ 예비비 : 100,000천원

□ 자산취득비 : 887,568천원

▶ 재단사무실 사무집기 등 : 150,000천원

▶ 상담실 노후 모니터 교체 : 220,000원×100대 = 22,000천원

▶ 전산실 및 통신실 노후장비 교체 : 715,568천원

- 녹취서버(4식), IVR시스템(1식), 네트워크장비(22대), IPS보안장비(2대)

□ 제경비 : 3,522,187천원

▶ 선택적복지 : 150천원×461명×9개월 = 622,350천원

▶ 명절휴가비 : (1,515천원×423명+1,810천원×2명+1,636천원×9명)×50%=329,595천원

▶ 특근매식비 : 70천원×391명×9개월 = 246,330천원

▶ 4대 보험료 : (8,451,095천원+194,439천원)×9.824%=849,337천원

▶ 공연관람비 : 4천원×200명×9개월=7,200천원

▶ 여비(시내여비, 시외여비) : (20천원×450명×2회+10천원×20명×1회)×9개월=180,000천원

▶ 공공요금(수도광열비, 공공요금 및 제세금) : 183,428천원

▶ 소모품비(사무용품, 상담용품, 저기자재, 청소용품, 힐링룸 운영 등) : 96,300천원

▶ 도서인쇄비(신문구독, 도서구입, 업무보고명함제작+직원수첩) : 30,000천원

▶ 지급임차료(건물임차료, 차량임차료, 복합기등 각종 렌탈비용, 전자결재시스템 등) : 236,297천원

▶ 차량유지비 : 18,000천원

▶ 보험료(회계담당자 지급보증보험, 화재보험료, 영업배상보험료) : 13,700천원

▶ 지급수수료(전기안전, 승강기안전, 방화관리, 청사해충, 회계법인결산, 노무,세무자문 등) : 60,700천원

▶ 업무추진비 : (1,000천원×1기관 + 5,000천원×2본부 + 3,000천원×24팀)×9개월 = 82,800천원

▶ 관서업무비(정원가산업무비, 부서운영업무비) : 101,295천원

▶ 교육훈련비(신규자, 특성화, 외부교육, 외래교육강사수당, 교육여비) : 200,800천원

▶ 행사홍보비(창립행사비, 광고선전비-창립공고·임직원채용공고 등) : 56,000천원

▶ 수선유지비(청사시설환경개선, 청사유지관리, CCTV 및 책상 의자 보수 등) : 128,056천원

▶ 회의운영비(위원회참석수당: 인사위원회, 이사회, 심사위원회, 노사협의회 등) : 30,000천원

▶ 연구개발비(재단 홈페이지 제작 및 유지관리) : 50,000천원

민간위탁금 산출기초내역 (총 4,357,383천원)

[위탁수수료] : 4,334,468천원

- ▶ 인건비 : 3,610,455천원
 - 표준급여 : 2,717,620원*427명*3개월 = 3,481,272천원
 - 근속수당(4년 미만 근무자) : 50,000원*62명*3개월 = 9,300천원
 - 근속수당(4년 이상 근무자) : 100,000원*328명*3개월 = 98,400천원
 - 야간근무교통비 : 10,000원*33명*5일*4.34주*3개월 = 21,483천원
- ▶ 특별근무수당(폭우, 폭설, 선거 등 특별사유 발생시) : 114,774천원
 - 야간특별근무수당(일반팀장 8명, 주간상담사 35명, 교통상담사 25명) : 3,649천원
 - 공휴일특별근무수당(주간상담사 22명, 교통상담사 22명) : 111,125천원
- ▶ 성과급 : 상담사 개별성과급(위탁비 3.5%)+업체평가 성과급(위탁비 0.5%) = 151,147천원
- ▶ 명절휴가비 : 150,000원*1회*427명 = 64,050천원
- ▶ 부가가치세 : (인건비+특별근무수당+성과급+명절휴가비)*10% = 394,043천원

[기타 운영경비] : 22,915천원

- ▶ 상담사 교육비 : 13,915천원
- ▶ 상담사 힐링룸 운영 : 8,400천원
 - 헬스키퍼 운영 : 100,000원*26일*3개월 = 7,800천원
 - 기타 소모품 등 구매 : 200,000원*3개월 = 600천원
- ▶ 공연관람비 : 1,000원*200명*3개월 = 600천원

재단설립 이후 수익사업 계획에 따라 상담 DB분석을 통한 맞춤형 시정 서비스 연구·개발사업 대행, 타 기관 콜센터 운영방안 및 효율화 연구용역 수탁 등 업무들이 실제 실현가능하게 된다면 추후 인원을 모집하는 것이 현명하다고 판단됨. 따라서 제시된 인력규모별 예산 추계표에 따라 한번 구성된 인력은 추후 감축하기 어려운 실정을 반영하여 신중히 검토할 필요가 있음.

- ‘민원제안통합관리시스템 운영’은 「응답소」의 안정적이고 효율적인 운영과 지속적인 기능개선 및 유지보수 민원행정서비스 만족도를 제고하기 위한 것으로 전년도 4억 3천2백만원 대비 47.49%인 2억 6백만원이 증액된 6억 3천8백만원이 편성됨.

응답소 현장민원처리시스템 모바일 웹 개발을 위해 5천8백만원 증액되었으며, 서식민원관리시스템 추가 개별 사업을 종료함에 따라 5천5백만원이 감액됨.

또한 휴대전화 문자 이용료, 응답소 시스템 운영 및 유지관리, 서식민원관리시스템 운영 및 유지관리를 위해 1억7천6백만원이 증액됨.

빅데이터 시대에 민원처리모니터링 및 응답소 통합 데이터베이스 행정자료의 활용으로 선제적 민원관리를 강화하고자 하는 것으로 프로그램 개발을 통한 효율적인 시스템 운영과 안정적인 서비스 제공을 위해 타당한 조치로 보임.

<민원제안통합관리시스템 운영 예산안 세부산출내역>

과목구분	세부 산출내역	
사무관리비	○ 사무관리비	29,568천원
	▶ 제안기술평가회(응답소, 서식민원관리시스템) · 산출근거 : 150,000원 × 8명 × 2회	2,400천원
	▶ 상용소프트웨어(DB암호화) 라이선스 추가 구매	27,168천원
공공운영비	○ 공공운영비	549,899천원
	▶ 휴대전화 문자 이용료 · 산출근거 : 7,716,833원 × 12개월	92,602천원
	▶ 응답소 시스템 운영 및 유지관리	322,296천원
	▶ 서식민원관리시스템 운영 및 유지관리	135,001천원
전산개발비	○ 전산개발비	58,331천원
	▶ 응답소 현장민원처리시스템 모바일 웹 개발	58,331천원

(4) 뉴미디어담당관 소관(8개 세부사업, 44억 2천6백만원)

- “소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화”는 최근 3년간 큰폭으로 예산이 증액된 사업으로 '15년 1억 6천2백만원, '16년 4억 1천8백만원, '17년도에는 전년도 대비 28%인 1억2천만원 증액된 5억3천8백만원이 편성됨.

세부내역으로는 시 대표블로그 콘텐츠 제작 비용을 1천8백만원 증액하고 소셜미디어 통합 모니터링 빅데이터 분석 툴 구입비용으로 1억3백만원 증액하였으며 시대표 SNS운영비가 5천만원 감액됨.

SNS특성상 시각적 요소가 차지하는 비중이 커 이미지 중심의 콘텐츠 생산·재가공 및 스토리텔링이 중요할 것으로 보이며 날로 중요해지는 빅데이터 분석 및 모니터링을 통해 기존 여론조사 방식(설문, 유선전화 조사)을 온라인상(트위터, 블로그, 커뮤니티 등)의 빅데이터 추가 분석 등을 보완하여 시민의 관심사와 그에 따른 정책에 방향성을 정하는데 역할을 할 것으로 보임.

신규사업으로 청춘토크 콘서트 개최 비용이 5천만원 편성되었는데 서울시 SNS팔로워들을 초청하여 시정을 주제로 한 토크와 강연과 공연을 통해 소통의 장을 열고자 하는 것이나,

뉴미디어 웹사이트 운영 사업 내 ‘SNS 네트워크 및 페스티벌과’의 차별성이 적어 보이며 여러 차례 지적한 일회성, 이벤트성 사업으로 보므로 신중히 검토할 필요가 있음.

<소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화 예산안 세부산출내역>

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사무관리비 ▶ 시대표, 블로그 운영 및 행사 추진 112,200천원 <ul style="list-style-type: none"> - 블로그 운영 및 관리 75,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 150,000원 × 500건 - 디지털콘텐츠 기획발행 6,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 3,000,000원 × 2회 - 블로그 시민 캠페인 3,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 3,000,000원 × 1회 - 모바일 반응형 웹 콘텐츠 개발 10,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 20,000원 × 500건 - 포스트, 브런치 등 모바일 콘텐츠 제작 18,200천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 350,000원 × 52회 ▶ 시 대표 SNS운영 70,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - SNS 콘텐츠 제작 및 배포 40,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,000,000원 × 40회 - SNS 시민참여 캠페인 추진 20,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 10,000,000원 × 2회 - 시정콘텐츠 페이스북 광고 10,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 100,000원 × 100회 ▶ 소셜미디어 통합 모니터링 303,269천원 <ul style="list-style-type: none"> - SNS 통합모니터링 시스템 도입 72,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 6,000,000원 × 12개월 - 일일 및 주간동향리포트 작성 72,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 6,000,000원 × 12개월 - 월간 소통전략 보고서 36,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 3,000,000원 × 12개월 - 신속이슈대응 보고서 24,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 2,000,000원 × 12개월 - 자문회의 12,600천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,050,000원 × 12개월 - 제안서 평가회의 등 기타경비 6,669천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 6,669,000원 × 1식 - 시민의견 수렴 및 데이터 분석 보고서 작성 80,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 20,000,000원 × 4회
행사운영비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행사운영비 ▶ 청춘토크콘서트 개최 50,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 행사기획 10,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 10,000,000원 × 1회 - 출연진 섭외 25,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,000,000원 × 5명 - 음향 조명, 장비 대여 5,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,000,000원 × 1회 - 무대디자인 포스터 홍보 등 5,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,000,000원 × 1회 - 운영비 및 인건비 5,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,000,000원 × 1회

- 시민의 시각에서 서울의 다양한 모습을 사진, 동영상, 웹툰 등의 형식으로 제작, 확산할 수 있도록 유도하여 시정에 대한 관심과 이해도를 제고하기 위한 “시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산”은 시민작가와 공모전 운영으로 전년도와 동일한 9천만원이 편성되었음.

10월 말 기준 79% 예산이 불용되어 시민작가운영과 시민참여형 공모전 운영이 미흡하거나 예산이 과다계상되어 있는 것으로 보임.

- “소셜특별시 프로젝트 추진”은 모바일 기기 등 확산으로 소통의 트렌드가 SNS, 디지털미디어, 1인미디어로 변화함에 따라 소셜미디어를 통해 시민과 소통을 활성화하기 위한 ‘소셜특별시’를 구현하고자 하는 것으로 전년도 대비 2억 3천2백만원(△55%)이 감액된 1억 8천4백만원이 편성함.

이는 '16년도 국제컨퍼런스 개최를 국내컨퍼런스로 축소하여 개최하는 것에 따른 1억 5천만원 감액과 소셜특별시 프로젝트 연구용역 완료에 따른 5천만원 감액, 국내·외 자문단운영의 축소로 2천3백만원 감액, 소셜격차 해소 및 활용 지원 사업완료에 따른 2천만원 감액 등이 반영된 것임.

소셜계정의 효율적 운영을 위해 기관 SNS계정의 통·폐합을 위해 '16년도에 편성되었던 2천4백만원은 총 150개 계정을 80개 계정으로 통·폐합되어 사업완료로 예산이 미편성되었음. 추후에도 불필요한 계정이 산발적으로 운영되지 않도록 관리해주길 당부하는 바임.

‘소셜미디어 활성화를 위한 민관네트워크 구축’ 사업은 서울시 소셜 미디어 자문단 구성·운영이 ’16년 9월 26일에 구성됨에 따라 계획했던 연간 6회의 자문회의가 수행되지 못함. 자문단 운영을 통한 가시적인 성과가 없는 상태에서 예산을 증액(440만원)할 필요성이 적어보임.

또한 SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화는 1인미디어들의 시정 참여를 통한 시정 홍보 강화를 위한 것으로 1인 미디어 팸투어로 1천8백만원, 1인미디어 데이 1천만원, 서울 미디어메이트 운영 4천8백만원 등을 편성되어 있음.

한편 사업수행이 늦어짐에 따라 ’16년도 서울 소셜 컨퍼런스의 정산서류조차 확인하지 못한 상태에서 ’17년도에 편성된 컨퍼런스 개최 예산의 적정성을 판단할 수 없으므로 추후 사업 수행시에는 일정을 고려하여 계획성 있는 사업수행을 당부하는 바임.

특히 ’16년도에 정보소외계층인 어르신 대상 소셜미디어 및 커뮤니티매핑 활용교육 실시등을 위해 편성되었던 2천만원이 사업완료에 따라 ’17년도에는 편성되지 않았으나,

기존에 SNS에 노출되어 있고 활성화되어 있는 계층을 위한 일회성, 이벤트성 사업을 지양하고 정보소외계층인 어르신이 SNS를 이용하여 시정정보를 얻을 수 있게 하는 프로그램을 보다 활성화하는 것이 바람직한 것으로 보임. 구 차원에서 개별적으로 운영되고 있는 어르신 대상 컴퓨터, 스마트폰 사용 교육 등을 넘어 서울시가 이러한 활동의 컨트롤 타워로서의 역할을 해준다면 의미가 있을 것으로 사료됨.

<소셜특별시 프로젝트 추진 예산안 세부산출내역>

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사무관리비 ▶ 직원 소셜미디어전문가 교육 20,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 강사료 6,000천원 · 산출근거 : 500,000원 × 12회 - 원고료 3,600천원 · 산출근거 : 300,000원 × 12회 - 교재제작 등 운영비 10,400천원 · 산출근거 : 10,400,000원 × 1식 ▶ 소셜미디어 활성화를 위한 민간네트워크 구축 14,400천원 <ul style="list-style-type: none"> - 자문회의 참석수당 13,500천원 · 산출근거 : 150,000원 × 15인 × 6회 - 자문회의 운영경비 900천원 · 산출근거 : 10,000원 × 15명 × 6회 ▶ SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화 80,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 서울미디어메이트 운영 48,000천원 · 산출근거 : 48,000,000,원 × 1식 - 소셜미디어프레스센터 운영 4,000천원 · 산출근거 : 4,000,000원 × 1식 - 1인미디어팸투어 운영 18,000천원 · 산출근거 : 150,000원 × 10명 × 12회 - 1인미디어 데이 운영 10,000천원 · 산출근거 : 10,000,000원 × 1식 ▶ 소셜을 통한 시민참여 기회 확대 20,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 시민주도 클린소셜 캠페인 자문료, 간담회 비용 20,000천원 · 산출근거 : 5,000,000원 × 4회
행사운영비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 행사운영비 ▶ 국제(내)컨퍼런스 개최 50,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 연사초청경비 등 20,000천원 · 산출근거 : 20,000,000원 × 1식 - 행사장 및 부대행사장 조성비 14,000천원 · 산출근거 : 14,000,000원 × 1식 - 통번역, 수송, 오만찬등 6,000천원 · 산출근거 : 6,000,000원 × 1식 - 홍보비 5,000천원 · 산출근거 : 5,000,000원 × 1회 - 인쇄물 제작비 5,000천원 · 산출근거 : 5,000,000원 × 1회

○ 시 보유 온라인 미디어 통합 플랫폼인 「내 손안에 서울」, 소셜방송 라이브 서울, 소셜시장실 및 기타 뉴미디어 웹사이트를 위한 “뉴미디어 웹사이트 운영”은 2016년 대비 2억 2백만원이 증액된 17억 3백만원이 편성됨.

신규사업인 ‘소셜카페, SNS 네트워크 및 페스티벌’은 온·오프라인 여론 형성에 영향력이 있는 온라인 커뮤니티와 연결망을 구축하여 시 정책을 공유함으로써 시정 운영에 대한 의견을 수렴하고 개선방안을 마련하고자 하는 것으로 1억 4천만원 편성됨.

세부내역으로 ‘서울을 만드세요’(가칭) 소셜카페 청책 간담회는 서울시정에 관심있는 커뮤니티, 소셜카페 회원, 소셜 미디어 운영자 등을 대상으로 매월 정기적 간담회를 추진하여 커뮤니티 단체의 정책 제안과 시기별 과제의 온오프라인 간담회를 추진하고자 하는 것임. 또한 온라인 커뮤니티와 소셜카페, 소셜미디어 대상 네트워크 페스티벌을 개최하여 온라인 커뮤니티 상호간 네트워크 행사를 개최하고자 하는 것임.

본 사업은 소셜특별시 프로젝트 추진 사업 중 소셜미디어 활성화를 위한 민간 네트워크 구축, SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화, 소셜을 통한 시민참여 기회 확대 등의 사업과 뚜렷한 차이점이 없음. SNS 디지털 미디어, 1인미디어 주체인 시민과 소통하고자 하는 것으로 같은 맥락의 사업으로 보임.

다만 상시적으로 시민들과 소통할 창구가 마련되는 것에 의의가 있을 것임. 현재 시민소통기획관에서 과에서 온오프라인에서 시민과의 대화 창구를 마련하기 위한 여러 가지 사업이 운영되고 있으나 그 차이점을 명확하게 구분짓기 어려운 부분이 있으므로 선택과 집중으로 타킷팅을 할 필요가 있음.

<“뉴미디어 웹사이트 운영” 예산안 세부산출내역>

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사무관리비 ▶ 파워 SNS 네트워크 구축 50,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 서울 영상크리에이터 콘텐츠제작 지원비 25,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 500,000원 × 5명 × 10회 - e-book 제작 5,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,000,000원 × 1식 - 전시회 20,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 10,000,000원 × 2회 ▶ 서울시 온라인 뉴스 제작 100,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 원고료 등 94,800천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 7,900,000원 × 12회 - 시민기자 운영 강사료 및 교재인쇄비 5,200천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,200,000 × 1식 ▶ 서울시 소셜생방송 제작 및 운영 828,414천원 <ul style="list-style-type: none"> - 유무선 생중계 437,250천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,650,000원 × 265회 - 녹화촬영 및 편집 110,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,100,000원 × 100회 - 클립영상제작 16,500천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 550,000원 × 30회 - 하이라이트 영상제작 27,500천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,100,000원 × 25회 - 인기BI와의 콜라보 방송 24,750천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,650,000 × 15회 - 시민 소셜방송단 방송지원(미션수행) 4,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 200,000원 × 20회 - 1월 생방송 소규모 용역 8,800천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,100,000원 × 8회 - 심사수당 및 기타조정비용 1,394천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1394,000원 × 1식 - 소셜비디오(하우투영상) 제작 66,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 2,200,000원 × 30회 - 소셜비디오(바이럴영상) 제작 33,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 5,500,000원 × 6회 - 팟캐스트 예고편 33,880천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 1,540,000원 × 22회 - 팟캐스트 방송제작 및 홍보 65,340천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 2,970,000원 × 22회 ▶ 기타 뉴미디어웹사이트 운영 8,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 기타뉴미디어웹사이트 운영 8,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 8,000,000원 × 1식 ▶ 소셜커뮤니티 구축 240,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 소셜카페, SNS 네트워크 및 페스티벌 140,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 소셜카페청책 간담회 3,000,000원 × 12회 · 산출근거 : 온라인 커뮤니티 등 페스티벌 20,000,000원 × 2회

과목구분	세부 산출내역
	<ul style="list-style-type: none"> · 산출근거 : 포털카페, 커뮤니티 앱 콘텐츠 제휴 16,000,000원 × 4회 - 1인파워 온라인 콘텐츠 제작 100,000천원 · 산출근거 : 20,000,000원 × 5회 ▶ 뉴미디어 신매체발굴(홀로그램) 20,000천원 - 뉴미디어 신매체 발굴(홀로그램) 20,000천원 · 산출근거 : 20,000,000원 × 1식
공공운영비	<ul style="list-style-type: none"> ○공공운비 ▶ 내손안에 서울 운영 187,805천원 <ul style="list-style-type: none"> - 유지보수 154,847천원 · 산출근거 : 154,847,000원 × 1식 - 시스템 개선 32,958천원 · 산출근거 : 32,958,000원 × 1식 ▶ 서울시 소셜방송 홈페이지 운영 및 유지보수 143,788천원 <ul style="list-style-type: none"> - 라이브 서울 방송플랫폼 운영 및 유지보수 119,140천원 · 산출근거 : 119,140,000원 × 1식 - 라이브 서울 모바일앱 유지보수 22,000천원 · 산출근거 : 22,000,000원 × 1식 - 기타 인터넷 회선료 등 2,648천원 · 산출근거 : 2,648,000원 × 1식 ▶ 소셜시장실 운영 및 유지보수 70,347천원 <ul style="list-style-type: none"> - 소셜시장실 유지보수 70,347천원 · 산출근거 : 70,347,000원 × 1식 ▶ 정책고객관리시스템 유지보수 51,453천원 <ul style="list-style-type: none"> - 정책고객관리시스템 유지보수 51,453천원 · 산출근거 : 51,453,000원 × 1식
시책추진업무추진비	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 뉴미디어 웹사이트 운영 3,000천원

○ 정보제공 및 정보 습득 채널로서 중요한 역할을 하는 민간포털과의 협력을 위한 “민간포털 협력 마케팅”의 경우, 전년도와 같은 7억 5천6백만원으로 편성됨.

인터넷 이용자의 대부분이 민간포털을 사용하여 정보를 습득하고 있어 이에 대한 대응으로 포털 브랜드 검색, 포털 모바일 활용 홍보와 포털 공동 캠페인 추진등을 통해 시민들이 시정에 대하여 알아야 할 시책을 알리기 위한 것임.

‘민간포털 공동 캠페인’ 2억 6천4백만원, ‘민간포털 광고’ 1억9천 8백만원, ‘민간포털 브랜드검색 활용 홍보’를 위해 2억 9천4백만원이 편성됨. 이는 캠페인과 광고와는 다르게 포털 검색창에서 서울시 관련 키워드를 검색하였을 때 상단에 관련 시정정보를 제공함으로써 효과적으로 정보전달이 가능할 것으로 보이며, 편성된 예산은 다음, 네이버 등 브랜드 검색 최소단가로 책정된 것으로 합리적이라 사료됨.

- “인터넷언론사 활용 시정안내”는 전년도 대비 29%인 9천9백만원 증액된 4억 3천1백만원이 편성됨.

’16년도에는 주요시정에 대한 공감대 확산을 위해 언론사 공동캠페인 광고를 추진과 서울시 주요 행사 안내 및 홈페이지 접속을 위한 배너광고 추진을 위해 편성하였으나

’17년도에는 인터넷언론사 활용 정보제공과 뉴미디어 스타트업 활용 시정정보제공으로 4억 2천9백만원을 편성하였음.

인터넷언론사 활용 정보제공은 기존 사업인 광고, 캠페인 등을 위한 사업이고

뉴미디어 스타트업 활용 시정정보제공은 기존 인터넷 언론 외에 디지털을 기반으로 하는 것으로 최근 영향력이 증대하고 있음. 그러나 문화체육관광부의 ‘정기간행물-인터넷 신문 분야’에 등록되지 못하고 ‘인터넷언론사’만을 대상으로 하는 예산 과목 특성에 따라 시정홍보에 활용하지 못하고 있었음.

페이스북, 네이버 TV캐스트, 유튜브, IPTV 등에 웹 드라마를 통해 시정정보를 전달하고 인기연예인 등 영향력있는 연기자의 출연으로 관심을 유발하는데 도움이 되나 예산이 낭비되지 않도록 콘텐츠 선정에 신중을 기할 필요가 있음.

- “모바일 등 다양한 매체 활용 정보제공”은 전년도 대비 소액 감액한 4억5천만원을 편성한 바, 2014년 5월부터 시민홍보 캠페인으로 시범적으로 진행되었던 것으로 2015년 2월 국무회의에서 언급된 ‘공공데이터 활용서비스 개선방안’ 과 「모바일 전자정부서비스 관리지침」 (행정자치부 예규 제 25호,15.8.28), 「모바일 전자정부 서비스 구축 가이드 라인」 등에 의거하여 모든 공공기관의 앱이 통합 관리대상으로 되어 정보화 예산타당성 평가를 받아 편성됨.

타임캡슐 하이브리드앱 개선운형을 위해 전년도와 동일하게 2천만원이 편성됨. 시민청에 운영중인 타임캡슐 앱(비콘 기반으로 위치정보를 활용한 시정 정보 제공 어플리케이션)의 유지보수와 기능개선을 통해 시정에 대한 관심유도 및 시민과의 소통을 활성화하고자 하는 것으로 '15년 시범운영 이후 현재까지 사용자가 약 3천4백명에 그쳐 활성화가 필요할 것으로 보임. 현재 시민소통기획관 내에 어플리케이션(120다산콜센터 앱, 내손안에 서울 앱 등)과의 연계방안과 공공앱으로 등록하여 활성화시킬 방안을 모색해야 함.

(5) 신속행정담당관 소관(3개 세부사업, 2억 9천8백만원)

- 신속행정담당관은 '16년 7월에 시민소통기획관으로 편입되었으며 맞춤형 행정서비스 제공으로 시정성과 확산을 목표로 함.
- “신속행정 현안조정 및 홍보”는 행정서비스 지원시스템 구축에 따른 대시민 적극 홍보 추진과 시민 입장에서 행정서비스, 민원 등 처리 지원을 위해 전년도 대비 5천8백만원이 감액된 6천4백만원이 편성됨.

신속행정자문단과 건축규제 개선회의 횟수 조정이 연 2회로 감액됨에 따라 9백만원 감액되었으며, 신속행정 시민홍보 비용 2천만원 감액되는 등 5천8백만원(△47.89%)이 감액되어 편성되었음.

기존에 운영되고 있던 건축규제 및 허가 관련 자문에서 일반 행정서비스 제공으로 폭넓게 확대하여 운영할 필요가 있으며 ‘서울을 가지세요’ 웹사이트 개발됨에 따라 시민들이 시정정보를 얻을 수 있는 창구로 활발하게 사용될 수 있도록 홍보에 박차를 가해야 할 것임.

<“신속행정 현안조정 및 홍보” 예산안 세부산출내역>

(단위: 천원)

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 신속행정자문단 회의 6,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 150천원×20명×2회 ▶ 건축규제 개선 자문회의 1,500천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 150천원×5명×2회 ▶ 회의자료인쇄 1,000천원 ▶ 신속행정 시민홍보 45,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 <ul style="list-style-type: none"> · ‘서울을 가지세요’ 홍보영상 제작 1식×20,000천원 · ‘서울을 가지세요’ 포스터 등 제작 1식×15,000천원 · 건축허가 상담서비스 포스터 등 제작 1식×10,000천원
시책추진업무추진비	▶ 시책추진업무추진비 10,000천원

- “신속행정 협력체계 강화”는 행정서비스 우수기관에 대한 포상으로 지속적으로 품질관리를 유도하고 행정서비스 밀착지원 및 품질관리 우수사례를 확산하게 하기 위한 것으로 전년도 대비 천만원 감액하여 2천1백만원 편성하였으며

형식적이고 성과없는 우수사례 포상으로 전락하지 않도록 주의할 필요가 있음.

<“신속행정 협력체계 강화” 예산안 세부산출내역>

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 밀착지원 및 품질관리 우수사례 심사 900천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 150,000원×6인 ▶ 우수사례집 제작 10,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 <ul style="list-style-type: none"> · 기획 및 편집 1식× 6,000천원 · 인쇄 1식 ×4,000천원
포상금	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 밀착지원 및 품질관리 우수기관 포상(연1회) 8,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 <ul style="list-style-type: none"> · 최우수 2,000천원×1개 · 우수 1,000천원×2개 · 장려 500천원×8개 ▶ 우수행정서비스 제공기관 포상(분기) 2,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 500천원×4분기

- “행정서비스 밀착지원 및 정보제공”은 민원법률자문단, 서울생활도우미, 찾아가는 응답소, 찾아가는 서울시청 등 운영을 통해 시민이 행정서비스에 대한 정보부족과 복잡한 절차로 인한 어려움을 해소하고자 하는 것으로 전년도 대비 4천2백만원 감액된 1천9천만원이 편성됨.

<“행정서비스 밀착지원 및 정보제공” 예산안 세부산출내역>

과목구분	세부 산출내역
사무관리비	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 민원법률자문단 운영 9,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 50천원×15건×12월 ▶ 서울생활도우미 수당 140,560천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 70천원×8명×251일 ▶ 서울생활도우미 근무복 2,400천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 150천원×8명×2회 ▶ 찾아가는 서울시청 운영 11,520천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 <ul style="list-style-type: none"> · 운영물품구매(홍보물 인쇄비, 통신비 등) : 500천원×12월 · 주차비 360천원×12월 · 근무복 150천원×4인×2회 ▶ 행정서비스 분야별 적정품질 수준 검토 11,400천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 150천원×4명×19회
공공운영비	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 유류비 13,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 250천원×52주 ▶ 유지관리비 7,000천원 <ul style="list-style-type: none"> - 산출근거 : 세차, 정비, 보험 등

세부예산을 살펴보면, 2015년 9월부터 민원처리 경험이 많은 퇴직공무원 8명을 위촉하여 격일 교대근무(1일 6시간)를 하던 ‘명예민원관’을 ‘서울생활도우미’로 명칭을 변경하였으며, 최근 ‘서울을 가지세요’ 웹사이트를 통한 도움신청 수요를 감안하여 4명을 추가 위촉함.

세부 산출내역을 보면 실제 격일제로 총 12명(일근무 6명)이 근무중임에도 불구하고 일근무 8명(총 16명 분)으로 산정하는 등 명확하게 산출하지 않은 문제가 있음. 또한 현재 12명 중 2명만이 신청사 1층 민원안내실에 근무하고 있고 나머지 인원은 별도 사무실에서 전화로 민원업무를 하고 있어 소액이나마 별도의 근무복을 위한 예산 책정이 불필요한 것으로 보임.

다. 총괄 검토의견

- 시민소통기획관 소관 예산안을 살펴보면,

시민소통담당관의 경우 ‘제2시민청 사업’ 예산이 감액되었으나 “시정 안내 전광판 설치” 주민참여예산사업과 ‘미디어보드 구매’ 을 신규 편성한 것 외에 각 사업별로 소폭 증액하여 전년도 예산대비 8.13% 증액되었으며,

도시브랜드담당관의 경우 “서울시 도시브랜드 마케팅” 내에 ‘서울 브랜드 콘텐츠 해외 매체 확산 사업’ 등이 신규로 편성됨에 따라 전년도 예산대비 26.05% 증액됨.

120다산콜재단 설립을 추진하고 있는 시민봉사담당관은 4.41% 증액, 뉴미디어 담당관은 “소셜미디어를 통한 시민과의 소통활성화” 등 4.56% 증액 편성되었고

시민소통기획관 전체로 6.75%가 증액되어 서울시 일반회계 총 예산 증가율 7.6%보다 0.85%p 낮은 수치를 보이고 있음.

- 주요 증감요인으로 “언론매체를 통한 시정정보제공”이 전년도 대비 4억 7천5백만원이 증액된 33억 9천2백만원, “소통관리 및 시정정보제공”이 6억 1천6백만원, 서울브랜드 홍보 페스티벌, 프로모션, 캠페인 등을 위한 “서울시 도시브랜드 마케팅” 사업이 전년도 대비 8억원 증액하여 18억 5천만원, “120다산콜재단 설립 운영”이 기존의 민간위탁금에 비해 7억원 증액된 203억 8

천만원, “민원제안통합관리시스템 운영”이 2억 6백만원 증액된 6억 3천8백만원이 편성되어 이 사업들은 사업의 취지와 타당성, 세부예산의 적절성 등을 면밀히 검토한 후에 예산반영 여부를 결정하여야 할 것임.

- 특히 시민소통담당관의 제2시민청 운영은 지난 2015년도에 조례 개정, 예산 확정 등으로 의회차원의 역할과 지원은 종료되었음에도 시와 해당구와의 업무협조 미비로 추진되지 못한 바 있어 2016년에도 반복적으로 예산이 편성되어 추진되기 어렵다고 판단되어 전액삭감이 요구한 바 있으나 1년이 지난 시점에도 뚜렷한 성과가 없어 사업 진행이 가능할지에 대한 신중한 검토가 필요함.

도시브랜드 마케팅 관련 사업은 시민소통기획관 내 다른 홍보사업과 관광체육국의 국내외 관광사업, 문화본부의 문화예술 및 디자인 사업 등과 차별화되지 못한 것으로 보이므로 가급적 예산대비 효율성 높은 사업운영을 통해 예산집행의 효율성 향상방안을 모색해야 할 것임.

또한 120다산콜재단은 응대율 95%(현재 87.6%)를 목표로 인원을 산정하였으나 재단 설립 초기부터 무리하여 목표율을 설정하고 인원을 증원하는 것이 바람직하지 않아 보이므로 재단 설립 이후 사업의 확대에 따라 연차적으로 증원하는 것이 바람직할 것으로 보이므로 적정 인원을 설정하고 면밀히 검토할 필요가 있음.

소셜카페, 소셜미디어 대상 네트워크 페스티벌, 소셜미디어 활성화를 위한 민간 네트워크 구축, SNS 오피니언리더들과의 소통기

반 강화, 소셜을 통한 시민참여 기회 확대 등의 사업은 SNS를 이용하여 시민과 소통하는 창구를 마련하고자 하는 맥락으로 각 사업간 두드러지는 차이점이 없음.

현재 시민소통기획관에서 과에서 온오프라인에서 시민과의 대화 창구를 마련하기 위한 여러 가지 사업이 운영되고 있으나 그 차이점을 명확하게 구분짓기 어려운 부분이 있으므로 선택과 집중으로 타킷팅을 할 필요가 있음.

- 또한 언론매체 및 소셜미디어를 통한 시민과의 소통을 위한 정보 제공과 광고 및 홍보를 위한 사업들이 대부분인 바, 각 사업별로 광고 및 홍보 비용이 중복 지원되지 않도록 면밀히 검토할 필요가 있음.
- 시민소통기획관은 직원들의 잦은 인사이동으로 업무간 인수인계 등을 이유로 사업지연이 되는 부분에 대한 보완이 필요할 것으로 보임. 또한 조직 내 중복되는 사업들간의 명확한 목표를 통해 불필요하게 지출되는 예산을 막고 부서 간 협업이 가능하도록 검토해주길 당부함.

<붙임1> 시민소통기획관 내 2016년 2017년 이관사업

<붙임2> 주민참여예산 사업신청서

<붙임3> 서울브랜드 콘텐츠 해외 주요매체 확산 계획

<붙임4> 스포츠·문화·장소 등 브랜드 마케팅

<붙임5> '17년도 120다산콜재단 자치구 분담금

<붙임6> 동남권 제2시민청 조성 사업 현황 및 계획

<붙임7> 청춘공감 토크콘서트 추진계획

<붙임1> 시민소통기획관 내 2016년 2017년 이관사업

2016/17년 시민소통기획관 이관사업 정리

□ 개 요

○ 이관사업(일부포함) : 총 3건

- 현장중심의 의견수렴 및 환류(뉴미디어담당관)

→ 현장중심의 의견수렴 및 환류(시민소통담당관), 뉴미디어 웹사이트 운영(뉴미디어담당관)

- 민원서비스 품질관리 및 시상(시민봉사담당관)

→ 민원서비스 품질관리 및 시상(시민봉사담당관), 행정서비스 밀착지원 및 정보제공(신속행정담당관)

- 통합민원 처리 및 열린 민원실 운영(시민봉사담당관)

→ 통합민원 처리 및 열린 민원실 운영(시민봉사담당관), 행정서비스 밀착지원 및 정보제공(신속행정담당관)

○ 총괄표

연 번	16년 세부사업 (이관전)	16년 예산		16년 세부사업(이관후)	비고 (16년 이관사업예산)
1	현장중심의 의견 수렴 및 환류 (뉴미디어담당관 /151,757천원)	• 사무관리비 등 (98,268천원)	⇒	현장중심의 의견수렴 및 환 류 부서 이관 (시민소통담당관/98,268천원)	뉴 미디어 웹 사 이 트 운 영 (1,447,329→ 1,500,818천원)
		• 정책고객관리시스템 유지보 수(53,489천원)	⇒	뉴미디어 웹사이트 운영으로 이관 (뉴미디어담당관/53,489천원)	
2	민원서비스 품질 관리 및 시상 (시민봉사담당관 /265,158천원)	• 사무관리비 등 (62,458천원)	⇒	민원서비스 품질관리 및 시 상(62,458천원)	행정서비스 밀 착 지 원 및 정 보 제 공 (0 → 237,182천 원)
		• 미해결민원 전문가 자문 (24,000천원) • 명예민원관 근무복 구입 (3,000천원) • 명예민원관 수당 (175,700천원)	⇒	행정서비스 밀착지원 및 정 보제공 (신속행정담당관/202,700천원)	
3	통합민원 처리 및 열린 민원실 운영 (시민봉사담당관 /75,018천원)	• 사무관리비 등 (40,536천원)	⇒	통합민원 처리 및 열린 민 원실 운영 (시민봉사담당관/40,536천원)	
		• 이동민원실(찾아가는응답소) 운영 (14,482천원) • 이동민원실 차량 유지관리 (20,000천원)	⇒	행정서비스 밀착지원 및 정 보제공 (신속행정담당관/34,482천원)	

주민제안사업신청서

■ 제안사업 개요

- ▶ 사업명 : 국제관문 강서(마곡)에서 서울을 알리다!!
- ▶ 제안번호 : 01824
- ▶ 사업위치 : 강서구
- ▶ 사업상세위치 : 서울특별시 강서구 양천로 61길 101(가양동 1493)
- ▶ 소요사업비(추정) : 800,000 (천원)
- ▶ 사업기간 : 2017-03 ~ 2017-12
- ▶ 제안취지 :
 - 우리나라를 찾는 인천국제공항과 김포공항을 통해서 방문할 때 서울에서 제일 처음으로 접하는 곳이 바로 강서입니다!
 - 올림픽도로를 지날 때마다 이곳이 서울인지 경기도인지 어딘지 내국인도 잘 모르는데 하물며 외국인은 더 힘들것이라고 생각합니다. 이럴 때, 지나가는 곳(눈에 띄게)에 대형전광판을 설치해서 서울이라는 것을 알리면 좋을 것이라고 생각했습니다.
 - 서울의 관문인 강서에 대형 전광판을 통해 시정 및 구정을 알리고, 아울러 서울의 모습을 알려 홍보함으로써 국제적인 이미지 상승을 도모할 수 있다고 생각합니다.
 - 또한 강서구도 마곡지구 개발과 강서 의료관광특구도시로 지정되어 같이 홍보하게 되면 경제적인 시너지 효과 극대화할 수 있다고 봅니다.
- ▶ 사업내용 :
 - 전광판 설치 : 가로 16m, 세로 9m 옥상 설치형태, 도로변
 - 크기 : 대형(30 ~ 500m 원거리/중거리), LED 발광소자(영구적)
 - 구성 : 전광판표시부, 메인컨트롤시스템, 운영컴퓨터, 소프트웨어, 구조물제작설치, 전기통신공사
(전광판 표시부 : 570백만원, 운영시스템, 소프트웨어 : 50백만원, 구조물제작설치 150백만원, 전기통신공사 : 30백만원)

▶ 사업효과(기대효과) :

- 시정, 구정 홍보에 따른 브랜드가치 향상 및 외국인 관광객 홍보 극대화
- 외국인관광객 인프라 조성으로 의료관광특구도시 구현
- 외국인관광객 유치 확대로 지역경제활성화



<붙임3> 서울브랜드 콘텐츠 해외 주요매체 확산 계획

서울브랜드 콘텐츠 해외 주요매체 확산 계획

목 적

- 대중에게 가장 효과적인 의미전달 방법인 광고영상 콘텐츠 개발 및 매체 확산을 통해 내외국민에게 서울 및 서울브랜드의 이미지 및 친숙도 제고

내 용

- 추진 기간 : (영상제작) 2017.1~2월 / (영상송출) 2017.2~12월
- 송출 대상 : 국내외 거주 외국인(1억 3천만 명 이상)
- 추진 매체
 - TV 방송 : 약 4천만 명 이상 시청 예상 ※ 시청률 약 0.02%, 가구당 2명

매체	채널	예산	횟수	송출현황	예상시청인원(명)
해외 송출 TV 방송	아리랑 TV	1.5억	600회	106개국 12,369만 가구	29,685,600
	KBS월드 TV	1.5억	450회	100개국 5,805만 가구	10,449,000
소계1		3억	1,050회		40,134,600

- 온라인 광고 매체 : 약 9천만 이상 뷰 예상

국가	채널	예산	예상시청인원(명)
중국	QY, Youku, Tudou	1억	8,333,333
	Weibo	0.5억	8,333,333
일본	유튜브	1.5억	8,983,112
미국	유튜브	0.25억	1,085,871
	페이스북	0.25억	4,091,687
대만	유튜브	0.25억	2,725,910
	페이스북	0.25억	14,116,318
홍콩	유튜브	0.25억	1,725,328
	페이스북	0.25억	5,555,556
필리핀	유튜브	0.25억	3,623,188
	페이스북	0.25억	31,250,000
소계2		5억	89,823,636

산출내역

산출내역(천원)	소요금액(천원)
· 서울브랜드 광고 제작 (100백만원×2편, 영·중·일)	200,000
· 해외 송출 국내 TV 광고 (아리랑 TV, KBS월드)	300,000
· 해외 주요매체 광고	500,000
	1,000,000

스포츠 · 문화 · 장소 등 브랜드 마케팅

추진목적

- 스포츠 경기장, 서울의 명소, 문화 공간 등 시민이 힐링하고 재충전하는 공간에 직접 찾아가 서울브랜드를 재미와 함께 알림으로써 친숙도 제고
- 시민일상으로 찾아가는 마케팅으로 시정에 무관심한 세대의 인지도 제고

스포츠 마케팅 : 서울 연고 스포츠 구단 연계

- 대 상 : (야구) LG, 두산, 넥센, (축구) FC 서울
- 내 용
 - 구장 내 대형 서울브랜드 배너 또는 통천 설치
 - 서울브랜드 디자인 활용 응원도구 제작, 스포츠 용품(유니폼, 배트) 디자인 개발
 - ‘서울브랜드 야구(축구) DAY’ 등 지정 서울브랜드 활용 시민 참여 이벤트 진행
 - 시민참여 이벤트는 예산이 부족한 경우 서울브랜드 홍보 부스 운영과 연계 가능
- 산출내역 : 3회 × 18,750천원(물품, 통천, 이벤트 등)
 - 배너 또는 통천 제작·설치 : 5,000천원 / 시민참여이벤트 진행 : 5,000천원
 - 응원 도구(응원봉) 또는 홍보 물품(휴대용 방석) 제작 : 8,750천원

장소 마케팅 : 명소 연계

- 대 상 : 대표 관광지, 외국인 밀집 지역, 대학가 등 젊음의 거리 등
 - 남산, 한강, 홍대, 이태원, 명동, 신사동 가로수길, 경리단길 등
- 내 용 : 그 장소의 특성과 방문 계층 맞춤형 프로모션 기획
- 산출내역 : 4회×18,750천원(기획, 이벤트 진행 등)

문화 마케팅 ; 공연 연계

- 내 용 : 시민에게 힐링과 재충전 기회 제공
- 방 법 : 서울시향 등과 연계 소규모 클래식, 무용, 뮤지컬 등 공연
- 산출내역 : 1회×18,750천원
 - 포스터 등 홍보물 제작 및 홍보

<붙임5> '17년도 120다산콜재단 자치구 분담금

□ '17년도 120다산콜재단 자치구 분담금

- 인입되는 콜량('16.1~7월)을 분석하여 시와 자치구간 콜량 점유율, 자치구 재정여건을 감안하여 6:4로 분담.
- 분담기준은 균등 55%, 콜량 35%, 인구수 10% 비율로 책정되고 있으며 자치구별 평균 2억9천3백만원 부담

〈운영분담금 분담기준〉

구 분	시 - 자치구간	자치구간
2016년	시 : 자치구 = 60 : 40	균등 55%, 콜량 35%, 인구 10%

※ 매년 「120다산콜센터 시구협의회」를 개최해 자치구 분담금 분담 비율 결정

〈자치구 분담금 세입 산출방식〉

(단위 : 천원)

콜센터운영예산(①) (100%, ②+③)	서울시 부담(②) (②=①×60%)	자치구 부담(③) (①×40%)	2015년 정산금(④)	2017 자치구 최종 분담금 (③-④)
18,738,200	11,242,920	7,495,280	173,770	7,321,510

〈'17년 120다산콜재단 자치구별 분담금〉

(단위 : 천원)

자치구	균등부담 (A)	인입콜량	콜량 점유율	콜량부담 (B)	주민등록 (명)	인구 비율	인구부담 (C)	합계 (A+B+C)	2015년 정산금	2017년 부담금
종로	164,896	40,209	0.04	91,996	154,201	0.02	11,579	268,471	5,985	262,486
중	164,896	31,910	0.03	73,008	125,454	0.01	9,420	247,325	5,473	241,852
용산	164,896	33,341	0.03	76,282	232,242	0.02	17,439	258,618	5,994	252,624
성동	164,896	34,591	0.03	79,151	297,618	0.03	22,348	266,396	6,232	260,164
광진	164,896	42,415	0.04	97,043	359,117	0.04	26,966	288,906	6,531	282,375
동대문	164,896	30,448	0.03	69,663	357,653	0.04	26,856	261,416	6,513	254,903
중랑	164,896	40,089	0.03	91,721	412,936	0.04	31,008	287,625	6,677	280,948
성북	164,896	42,007	0.04	96,110	455,724	0.05	34,221	295,226	6,925	288,301
강북	164,896	28,124	0.02	64,346	329,074	0.03	24,710	253,953	6,089	247,864
도봉	164,896	27,337	0.02	62,546	349,752	0.04	26,263	253,705	6,048	247,657
노원	164,896	45,848	0.04	104,898	572,276	0.06	42,972	312,766	6,988	305,778
은평	164,896	41,444	0.04	94,822	494,993	0.05	37,169	296,887	6,869	290,018
서대문	164,896	42,868	0.04	98,080	315,821	0.03	23,715	286,691	6,633	280,058
마포	164,896	52,100	0.05	119,202	384,522	0.04	28,874	312,972	7,285	305,687
양천	164,896	42,854	0.04	98,048	481,709	0.05	36,172	299,115	6,718	292,397
강서	164,896	56,437	0.05	129,125	591,105	0.06	44,386	338,407	7,945	330,462
구로	164,896	41,955	0.04	95,991	421,178	0.04	31,626	292,513	6,893	285,620
금천	164,896	35,268	0.03	80,691	235,144	0.02	17,657	263,244	5,952	257,292
영등포	164,896	70,099	0.06	160,383	376,337	0.04	28,259	353,538	7,295	346,243
동작	164,896	37,816	0.03	86,152	401,923	0.04	30,181	281,598	6,480	275,118
관악	164,896	48,744	0.04	111,524	510,276	0.05	38,317	314,737	7,352	307,385
서초	164,896	75,322	0.07	172,333	445,959	0.04	33,487	370,716	8,289	362,427
강남	164,896	90,875	0.08	207,917	570,882	0.06	42,868	415,681	10,080	405,601
송파	164,896	77,804	0.07	178,011	655,636	0.07	49,232	392,139	9,459	382,680
강동	164,896	36,687	0.03	83,938	450,141	0.05	33,801	282,635	7,066	275,569
합계	4,122,404	1,146,592	100	2,623,348	9,981,673	100	749,528	7,495,280	173,771	7,321,509

▷ 콜 량 : 자치구 대표번호(보건소 포함)로 인입된 콜량('16.1~7월)

▷ 인구수 : 2016년(2/4분기) 주민등록 인구통계상 인구수

<붙임6> 동남권 제2시민청 조성 사업 현황 및 계획

SETEC 부지내 동남권 제2시민청 조성

〈요 점〉

- ◆ SETEC 부지내 SBA컨벤션센터 활용한 제2시민청 조성

□ 동남권 제2시민청 조성 사업개요

- 위 치 : 강남구 남부순환로 3104(대치동)
- 규 모 : 1,907.5 m^2 , 지상 3개층 중 2개층(내부리모델링)
- 기 간 : '16.10.~12.
- 사 업 비 : 1,341백만원

□ 추진현황

- '14. 8. 7. : SBA컨벤션센터 활용한 제2시민청 시범조성 결정
- '15. 9.21. : 가설건축물 존치연장 관련 심판 결과 ⇒ 인용
 - '15. 8.17. : SBA측, 강남구의 가설건축물 존치연장 신고접수 불이행에 따른 의무이행심판 청구
- '15.11.20. : 공익감사청구(강남구건립반대추진위→감사원) 결과 ⇒ 기각

'세텍부지 내 제2시민청 건립'은 규정상 적법하고, 무단시설물도 철거예정므로 감사 실효성이 없고, 市행정심판위원회의 재결도 적법하므로 공익감사 청구 이유 없음.

- '15.12. 8. : 강남구측, 시정명령 및 가설건축물 축조신고 취소예고
- '16. 1. 6. : 공사중지명령 처분통보(강남구→서울시, 도시기반시설본부)
- '16. 2. 5. : SBA측, 강남구의 축조취소·공사중지에 대한 취소심판청구

- '16. 2.17. : 강남구 행정처분의 집행정지 재결
- '16. 8.18. : 강남구의 행정심판 재결 무효 소송 각하(강남구→행정법원)
- '16. 10.10. : 행정심판 재결 인용
 - 강남구의 가설건축물 축조신고 취소 및 공사중지 명령 처분은 취소한다

주요쟁점(강남구 반대주장)

- SETEC부지의 국제교류 복합지구개발 조속추진 요구
 - '제2시민청 조성'으로 복합개발이 지연될 우려 및 복합개발 추진 촉구

향후계획

- 제2시민청 조성은 국제교류 복합지구개발이 완료되기 전까지 유휴 공공시설을 활용하여, 복합개발 지연 및 SETEC부지 개발사업에 차질이 없도록 조성·운영할 것이며
- 행정심판위원회 및 감사원 공익감사 결과, 시민청 조성관련한 가설 건축물 용도 등도 관련법령상 적법하고, 강남구의 축조취소 및 공사중지에 대한 취소심판의 결과에서도 저촉됨이 없다는 판단결과를 반영하여 조성공사 추진

위치도



현황사진



<붙임7> 청춘공감 토크콘서트 추진계획

『청춘공감 토크콘서트』 추진계획

서울시 SNS 팔로워들을 초청하여 시정을 주제로 한 토크와 강연 및 멋진 공연이 어우러진 소통의 장을 열어 시민과 함께하는 서울시 SNS로 자리매김하고자 함

I 추진 방향

- SNS 이용시민과 네트워크 강화를 통해 서울시 소셜미디어 행정
에 대한 이해와 공감대 확산
 - 서울시 소셜미디어 행정 성과에 대한 공감·확산의 기회 마련
- 서울시 대표 SNS에 대한 신뢰도 높은 팔로워 그룹 형성
 - 2017년 서울시 SNS 팔로워 100만을 목표로 하고 있으며, 오프라인 행사를 통해 신뢰도 높은 팔로워 그룹 형성

II 추진 개요

- 행사명 : 「청춘공감 토크콘서트」 - SNS 라이브 시정토크
- 일시 : 2017. 5월 중
- 장소 : 시청 다목적홀 또는 시청광장 ※ 추후 변경가능
- 대상 : 서울시 SNS 팔로워 및 일반 시민 누구나 참여가능
- 내용 : 시정주제 토크, 강연, 공연진행 (약 2시간 소요)
 - 서울시 소셜미디어 행정을 주제로 한 토크, ‘소통’을 주제로 한 강연, 관객과 함께 나누는 공연, 시민참여 이벤트, 소셜방송 진행 등
- 추진방법 : 행사 기획 전문업체 선정, 계약의뢰
 - 행사 기획, 사전 참가자 모집, 강사 및 공연자 섭외, 행사 홍보추진 등
- 소요예산 : 50,000천원

Ⅲ 세부 추진계획(안)

- 행사명 : 「청춘공감 토크콘서트」 - SNS 라이브 시정토크
- 핵심 메시지 : 함께 듣다·만들다·누리다
 - 시민의 이야기를 ‘경청’하여 함께 만들고, 함께 누리는 서울시 소셜미디어
- 행사컨셉 : 소셜 공개방송을 통해 전파되는 시민공감 토크콘서트
 - 「서울시 소셜미디어 행정」을 주제로 한 토크 “서울시 SNS가 궁금하다”
 - SNS를 통해 민원 해결, SNS 제안이 정책으로 이루어진 사례(올빼미 버스 등) 및 위기대응, 서울시 SNS에 바라는 점 등 ‘서울시 소셜미디어 행정과 관련된 토크
 - 관객과 함께 만들어가는 “소통콘텐츠”
 - 관객들이 듣고 보기만 하는 행사가 아닌 직접 행사에 참여해서 자신들의 이야기를 할 수 있는 자리 마련
 - 어디서나 만날 수 있는 “소셜 라이브 공개방송”
 - 현장에 있는 관객에게만 전달되는 콘텐츠가 아니라 페이스북 라이브와 라이브서울을 통해 현장에 없는 시민들에게도 토크콘서트 실시간 생방송 송출
- 행사 프로그램(안)

구 분	시 간	주 요 내 용
행사 오프닝	15분	행사 오프닝 영상 및 공연
시정 주제 토크	30분	SNS를 통해 민원 해결, SNS 제안이 정책으로 이루어진 사례(올빼미 버스 등) 및 위기대응, 서울시 SNS에 바라는 점 등 ‘서울시 소셜미디어 행정과 관련된 토크
강연	30분	강연 경력이 있는 게스트를 섭외하여 ‘소통의 중요성’에 대한 이야기 나누기
시민참여 이벤트	30분	사전 공모로 접수한 관객들의 사연, 고민을 함께 나누기 및 OX 퀴즈 이벤트 진행 등
행사 피날레	15분	엔딩 공연

출연진 섭외

- 행사를 이끌어갈 언변력과 함께 평소 SNS를 자주 사용하는 각 분야의 게스트 섭외

- 총 5명 : 사회자 1명, 지정주제 토크콘서트 패널 1명, 강연 1명, 공연 2팀(오프닝, 엔딩)

IV **홍보 및 모집**

사전붙업

- 행사 소문내기 “사진공유 이벤트” 진행

- 행사의 메인 이미지를 해시태그(#)와 함께 공유하는 이벤트 진행, 사전 바이럴 효과 기대 및 당첨자는 소정의 상품 지급

- 내 사연을 들려줘~ “프로그램 사연 공고”

- 카카오톡 옐로우 아이디와 SNS를 통해 행사 전 특정 시민참여 이벤트 주제를 제시, 관객들의 사연을 받아 행사 당일 관객참여 이벤트 진행

참여자 모집

- 모집기간 : 2017. 4월 중

- 모집인원 : 1,000명

- 모집방법

- 서울시 대표 SNS를 통한 홍보, 참여자모집 페이지 링크게재

- 내 손안에 서울 배너 게재 및 페이스북 모집 게시물 광고 진행

- ‘내손안에 서울’ 시민기자, 시민작가 등 전체 공지, 참여희망자 이메일 접수

- 선 정 : 참여자 접수마감 후 개별 문자 연락·통보

행사당일 및 행사후

- 행사당일 페이스북 라이브와 트위터 페리스코프 및 라이브 서울을 활용하여 생방송 중계

- 행사 종료 후, 주요 행사 이미지와 영상 등을 사후 콘텐츠로 제작, 서울시SNS에 게재확산

V 추진 일정



VI 소요 예산

□ 소요예산 : 50,000천원

○ 산출내역

- 행사기획 : 1회 × 10,000,000원 = 10,000,000원
- 출연진 섭외 : 5명 × 5,000,000원 = 25,000,000원
- 음향, 조명, 장비대여 등 : 1회 × 5,000,000원 = 5,000,000원
- 무대 디자인, 포스터, 홍보 등 : 1회 × 5,000,000원 = 5,000,000원
- 운영비 및 인건비 : 1회 × 5,000,000원 = 5,000,000원

○ 예산과목

- 뉴미디어담당관, 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화, 소셜미디어를 통한 커뮤니케이션 강화, 소셜미디어를 통한 시민과의 소통활성화, 행사운영비