

# 2016 주요업무 보고

2016. 4. 26(화)

시민소통기획관

# I. 일반현황

## 1 조직 : 1관 4담당관 21팀



## 2 인 력

□ 총 괄 : 정원 128명/ 현원 136명(과원 8명)

(시민소통 45/54, 도시브랜드 13/13, 시민봉사 47/47, 뉴미디어 23/22)

(2016. 4. 8)

구 분	총계		행정·기술직군				관리 운영 직군	임기제 일반직				전문경력관	
			4급	5급	6급	7급 이하		3급	4급	5급	6급 이하	가군	나군 이하
계	정원	128	2	18	34	31	4	1	2	3	32	-	1
	현원	136	2	17	31	43	9	1	2	1	29	-	1
시민소통 담당관	정원	45	1	6	13	5	1	1	-	1	16	-	1
	현원	54	1	5	12	15	2	1	-	1	16	-	1
도시브랜드 담당관	정원	13	-	3	3	2	-	-	1	-	4	-	-
	현원	13	-	3	3	3	-	-	1	-	3	-	-
시민봉사 담당관	정원	47	1	7	14	20	3	-	-	-	2	-	-
	현원	47	1	7	12	19	7	-	-	-	1	-	-
뉴미디어 담당관	정원	23	-	2	4	4	-	-	1	2	10	-	-
	현원	22	-	2	4	6	-	-	1	-	9	-	-

### ※ 정원대비 현원 초과 사유

- 열린민원실 확대('12.9.28)에 따른 소요인력을 관리운영직으로 현원 배치 등
  - 관리운영직(기능직) 정원 감축에 따른 현원 초과 현상은 시 전체 공통사항임(91명 과원, '16. 4월)
- 명예부시장, 신규매체 개발, 제2시민청 확산 등 시민소통 업무추진을 위한 추가 배치 인력에 대해 현원으로 우선 조치

### 3 2016년 예산현황

#### 2016 예산편성액 : 408억 28백만원

- 시민소통담당관 121억 98백만원(29.9%), 도시브랜드담당관 29억 60백만원(7.2%), 시민봉사담당관 213억 38백만원(52.3%), 뉴미디어담당관 43억 31백만원(10.6%)

< 부서별 >

(단위 : 백만원)

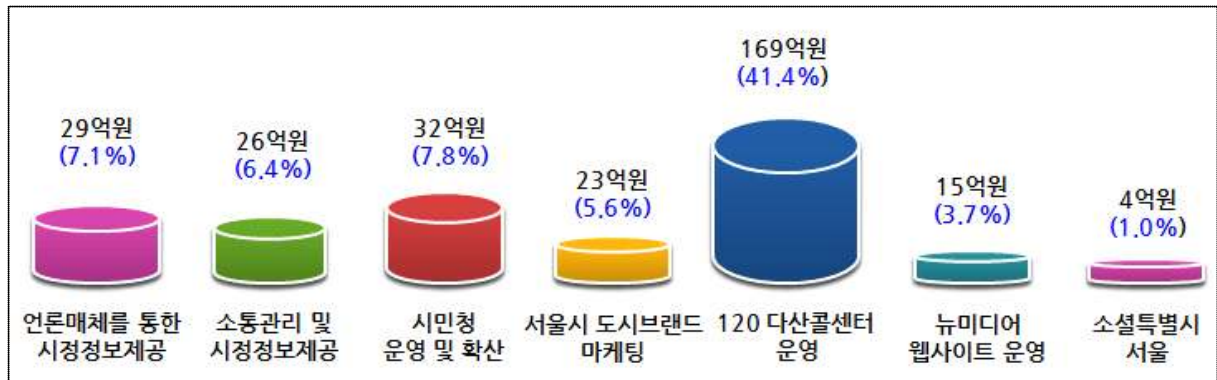
부서	2016 예산	비율
계	40,828	100.0%
시민소통담당관	12,198	29.9%
도시브랜드담당관	2,960	7.2%
시민봉사담당관	21,338	52.3%
뉴미디어담당관	4,331	10.6%

< 구성별 >

(단위 : 백만원)

구분	2015년 예산		2016년 예산		2015년 대비	
	예산	비중	예산	비중	증감	증감률
계	36,372	100%	40,828	100%	4,456	12.3%
사업비	35,732	98.2%	40,196	98.5%	4,463	12.5%
기본경비	639	1.8%	632	1.5%	△7	△1.1%

- 주요 사업별로는 『120 다산콜센터 운영』 41.4%, 『시민청 운영 및 확산』 7.8%, 『언론매체를 통한 시정정보제공』 7.1%, 『소통관리 및 시정정보제공』 6.4%, 『서울시 도시브랜드 마케팅』 이 5.6%를 차지



#### ※ 2015년도 예산 집행현황

(2015. 12. 31 기준, 단위 : 백만원)

부서	예산액	집행액	집행잔액	집행률
계	36,372	33,692	2,680	92.6%
시민소통담당관	10,906	9,990	916	91.6%
도시브랜드담당관	1,414	1,392	22	98.4%
시민봉사담당관	20,654	18,998	1,656	92.0%
뉴미디어담당관	3,397	3,311	86	97.5%

## 2016년 예산편성 세부내역

(단위 : 백만원, '16.4.8 기준)

부서/사업명	예산편성액 (A)	전년도 이월액 (B)	예산현액 (A+B)	집행액	집행잔액	집행률(%)
<b>시민소통기획관 예산 합계</b>	40,828	1,341	42,170	9,401	32,769	22.3
사업예산	40,196	1,341	41,537	9,217	32,320	22.2
기본경비(행정운영경비)	633	-	633	184	449	29.1
<b>시민소통담당관</b>	12,198	1,341	13,540	2,797	10,743	20.7
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	11,741	1,341	13,082	2,652	10,430	20.3
언론매체를 통한 시정정보제공	2,917	-	2,917	286	2,631	9.8
소통관리 및 시정정보제공	2,607	-	2,607	751	1,856	28.8
시정여론조사 운영	355	-	355	16	339	4.5
희망서울 재능나눔	15	-	15	0	15	0.0
시민청 운영 및 확산	3,123	1,341	4,464	506	3,958	11.3
현장소통프로그램운영	87	-	87	17	70	19.5
구청사 활용 주민청 조성(주민참여예산)	750	-	750	0	750	0.0
서울시청방송운영	159	-	159	3	156	1.9
시정영상물 제작·관리	381	-	381	31	350	8.1
시정종합 월간지 '서울사랑' 발간	944	-	944	711	233	75.3
어린이신문 '내친구서울' 발간	343	-	343	309	34	90.1
서울특별시보 발행	60	-	60	21	39	35.0
기본경비(행정운영경비)	458	-	458	145	313	31.7
<b>도시브랜드담당관</b>	2,960	-	2,960	1,060	1,900	35.8
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	2,930	-	2,930	1,052	1,878	35.9
시민주도형 서울브랜드 확산	656	-	656	68	588	10.4
서울시 도시브랜드 마케팅	2,274	-	2,274	984	1,290	43.3
기본경비(행정운영경비)	30	-	30	7	23	23.3
<b>시민봉사담당관</b>	21,339	-	21,339	4,326	17,013	20.3
시민중심의 민원행정서비스 제공	21,231	-	21,231	4,306	16,925	20.3
일반여권 발급업무 대행	785	-	785	0	785	0.0
민원서비스 품질관리 및 시상	265	-	265	11	254	4.2
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	75	-	75	9	66	12.0
120다산콜센터 운영	16,866	-	16,866	2,487	14,379	14.7
120다산콜센터 관리 및 고도화	2,808	-	2,808	1,405	1,403	50.0
민원제안통합관리시스템 운영	432	-	432	393	39	91.0
기본경비(행정운영경비)	107	-	107	20	87	18.7
<b>뉴미디어담당관</b>	4,331	-	4,331	1,218	3,113	28.1
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	4,294	-	4,294	1,205	3,089	28.1
소셜미디어를 통한 시민과의 소통활성화	418	-	418	133	285	31.8
시민참여프로그램을 통한 시정공감대 확산	90	-	90	1	89	1.1
소셜특별시 서울	417	-	417	22	395	5.3
현장중심의 의견수렴 및 환류	152	-	152	54	98	35.5
뉴미디어 웹사이트 운영	1,447	-	1,447	842	605	58.2
민간포털 협력마케팅	756	-	756	103	653	13.6
인터넷언론사 활용 시정안내	333	-	333	1	332	0.3
모바일 등 다양한 매체활용정보제공	450	-	450	20	430	4.4
뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용	231	-	231	27	204	11.7
기본경비(행정운영경비)	38	-	38	12	26	31.6

## II. 2016 비전 및 목표

비전

감동 소통도시 서울

전략목표

지속적 소통혁신으로 **시민 감동소통 구현**

추진방향

시민과 함께하는  
참여와 공감시정  
구현

서울브랜드를 통한  
시민 자긍심 고취 및  
도시경쟁력 제고

시민중심의  
민원행정서비스  
제공

뉴미디어 활용  
시민과의  
소통 활성화

주요사업

- 언론매체를 통한 시정정보 제공
- 명예부시장 운영 및 희망서울 재능 나눔(홍보대사)
- 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

- 시민불편을 찾아 해소하는 민원혁신
- 응답소(민원제안 통합관리시스템) 운영 강화
- 120다산콜센터 상담사 고용개선 추진

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

## 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

# 1. 시민과 참여와 구현

## 함께하는 공감시정

- ① 언론매체를 통한 시정정보 제공
- ② 소통관리 및 시정정보 제공
- ③ 명예부시장 운영 및 희망서울 재능나눔(홍보대사)
- ④ 대표 소통공간 「시민청」 운영 및 확산
- ⑤ 시민참여 및 의견수렴을 통한 소통 강화
- ⑥ ‘서울사랑’ 및 ‘내친구 서울’ 발간 등



## 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
- 지상파 및 케이블, 라디오 등 다양한 채널을 통한 시민 생활정보 제공

### '15년 추진실적

- 신문·잡지 등 113개 매체, 198회 게재
- 지상파·케이블 TV, 종편 채널 10,499회, 라디오 2,321회

### '16년 추진계획

#### 신문·잡지 활용 정보 제공

- 일자리·복지 등 민생과 직결된 시정 주요사업 홍보 강화
  - 찾아가는 동주민센터, 국·공립 어린이집 확충, 초미세먼지 감축 등
- 시민밀착형 언론매체 확대를 통한 시민과의 접점 강화
  - 지역신문 및 디자인, 교통 등 분야별 전문지로 다양화 등

#### TV·라디오 활용 정보 제공

- 지상파·케이블TV, 종편 채널을 통한 세대별 맞춤형 서울살이 정보 제공
  - KBS(무엇이든 물어보세요), SBS(모닝와이드), MBC(생방송 오늘아침) 등
- 인기 라디오 프로그램과의 협력 및 캠페인 광고
  - SBS(두시탈출 컬투쇼), MBC(여성시대), CBS(김현정의 뉴스쇼) 등

**사 업 비 : 2,917백만원**

## 2

# 소통관리 및 시정정보 제공

시민생활에 도움이 되는 유용한 정보를 적기에 제공하고, 새로운 홍보기법 도입 등 시민과의 소통 강화

### ■ 시민이 쉽게 접근가능한 매체 활용 홍보

#### 「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
  - ※ '15년 추진실적(10월~) : 1,451명 참여, '한글사랑 캠페인' 등 이벤트 3회, 시정정보 80편 표출

#### 「서울꿈새김판」 운영 (서울도서관 정문 외벽)

- 문안선정 : 시민 공모를 통해 꿈새김판 문안심사위원회에서 선정(분기별)
  - ※ '15년 ~ '16. 4월말 추진실적 : 6회



#### 공공기관 시설물 등 신규매체 발굴

- 공영주차장 등 공공시설 외벽 활용 시정홍보 확대
  - ※ '15년 추진실적 : 2개소 (신천유수지 주차장, 신설동 공영주차장)
- 공공시설물(고척동 돔야구장 등) 벽면 등 홍보 활용가능 공간 적극 발굴



## ■ 새로운 방식의 홍보기법 도입

### 서울 홍보영상 「100초 드라마」 제작

- 홍보대사 등 활용, 새로운 형태의 「웹 드라마」 제작(100초)
  - 관심이 높은 주제 우선 제작, 성과에 따라 후속 주제 선정
- 소셜미디어 등을 통한 콘텐츠 공유로 영상물 확산
  - '72초 TV'와 콜라보레이션, 모바일 드라마 제작 및 SNS 등 전파

### 「(가칭)서울형 TED」 운영을 통한 사업 이해도 증진

- 영향력 있는 명사 초청, 토크콘서트(강연) 영상을 제작, 온라인 매체로 확산
  - 시 주요사업을 주제별 카테고리화(5개)하여 토크콘서트 강연(15분/건)
- 서울사랑 구독자(25,000여명)·내 손안에 서울(시민기자·시민작가 2,700명) 등 시민 네트워크 그룹 초청

## ■ 시 홍보매체 시민개방 추진 ('16.3월 / 7월 /11월)

- 추진근거 : 서울특별시 홍보매체 시민개방에 관한 조례
- 지원대상 : 비영리단체, 영세상공인, 사회적 기업 등
- 지원내용 : 디자인 기획(민간재능기부, 이노션), 홍보물 제작·부착(서울시)
- 지원계획 : 총 45개 단체(3회, 1회당 15개)

## ■ 사 업 비 : 2,607백만원

### 3

## 「명예부시장」 운영 및 희망서울 재능나눔(홍보대사)

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

### 「명예부시장」 운영 활성화 (연중)

- 위촉현황 : 12개 분야 10명
  - 장애인, 어르신, 여성, 외국인, 관광인, 환경인, 청소년 분야 등
- '15년 추진실적 : 527회
  - 회의 및 행사참여 383회, 강연·방송 등 74회, 현장점검 및 심사 70회
- 정책미팅, 각종 회의·행사 참여 등 명예부시장 활동 지원 및 소통 강화

### 서울시정의 파트너, 「서울시 홍보대사」 운영 (연중)

- 위촉현황 : 15명('15.12월말 기준)
  - 배우(6), 전문가(4), 가수·음악인(3), 방송인(2)
- '15년 추진실적 : 43회
  - 서울둘레길 홍보(최불암), 메르스 예방 홍보영상 녹음(양상국), 서울책방 홍보포스터(고아라) 등
- 효율적인 시정정보 제공을 위한 홍보대사 신규 선정·위촉 : 5~6명
  - 시정 파트너로서 공익 이미지와 대중성을 겸비한 신규 홍보대사 발굴
- 시민과 함께 나누는 홍보대사 재능기부 및 사회공헌 활동 활성화
  - 도움이 필요한 시민에게 홍보대사의 재능을 나누는 다양한 프로그램 운영



사 업 비 : 40백만원

# 4 대표 소통공간 「시민청」 운영 및 확산

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

## 추진개요

- 위치·규모 : 신청사 지하 1~2층 / 8,150 m<sup>2</sup>
- 운영주체 : 서울문화재단 위탁운영('13.1.12. 개관~현재)
- 운영내용 : 공연·전시·교육 등 자체 프로그램, 결혼식 등 시민 대관

## 그간 추진실적 : 방문객 5,551,264명 ('16. 3월말 기준, 일평균 5,242명)

- 월요일 휴관제 폐지('15.4월) 및 조기 개관(평일 09시 ⇒ 08:30 / '15.6월)으로 시민 이용 편의성 향상 ※ 시민만족도 97%('15.10월 기준)
- 프로그램 운영 4,121회, 시민플라자 등 대관 2,334회, 시민청결혼식 112쌍



〈 토요일은 청이 좋아 〉



〈 광복70주년 기념행사 〉



〈 100호 시민청결혼식 〉

## '16년 추진계획

- 시민참여 강화를 위한 프로그램 개선 및 수시 무료대관 확대
  - 전시 중심에서 참여·체험 성격의 소통축제 프로그램 확대 등 개선
  - 시민청 공간지원사업 공모·선정을 반기별 1회에서 월 1회로 확대
- SBA 컨벤션센터 활용 '동남권역 시민청' 공사 및 개관·운영('16년 하반기)
- 한울중학교 이적지 활용 '서남권역 시민청' 건립 추진
  - 기본계획 수립(6월), 사업비 확보를 위한 투자심사(7~10월)

## 사업비 : 4,464백만원

## 5

# 시민참여 및 의견수렴을 통한 소통 강화

‘청책토론회’ 등 다양한 현장소통프로그램 운영 및 여론조사 등을 통해 시민의견을 시정에 반영하여 시 정책에 대한 시민 만족도 제고

### ■ 시민 의견을 듣고 반영하는 「청책토론회」 운영 (연중)

- ‘청책토론회’ 시민참여 활성화 및 실효성 강화
  - 청책토론회 홈페이지 내 주제공지 및 SNS 등 사전홍보
  - 온라인 생방송, 실시간 의견수렴 등 참여 활성화
- ※ '15년 추진실적 : 6회, 950명 참여

### ■ 시의성 있는 「시정 여론조사」 실시 (연중)

- 시정전반 및 핵심 시책사업에 대한 여론조사 추진 : 48건
  - 온라인 여론조사 패널 수 확대 : 10,146명('15년) → 13,000명('16년)
- 온라인 소셜 빅데이터 분석을 통한 폭넓은 시민의견 수렴
  - 정량조사 위주의 여론조사 결과에 온라인 빅데이터(시민의견) 분석결과를 보완
- ※ '15년 추진실적 : 여론조사 48건, 온라인 패널 수 10,146명('14년 대비 849명 ↑)

### ■ 「서울 시정학교」 운영 ('16.4월 / 10월)

- 주요 시책 등을 시민이 알기 쉽게 해당 부서장이 직접 강의
- 수료후 ‘꼼꼼한 서울씨’ 및 각종 모니터링단 참여 기회 부여
- ※ '15년 추진실적 : 2회, 120명 참여



### ■ 시정 모니터 「꼼꼼한 서울씨」 운영 (연중)

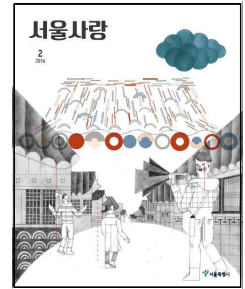
- 모니터단 인원 : 1,210명 (주부 251명, 대학생 236명, 어르신 135명 등)
- 시정 주요사업, 현장 등을 모니터링하여 시의성 있는 시민의견을 시정에 반영
- ※ '15년 추진실적 : 17개 과제, 1,663명 참여

### ■ 사 업 비 : 501백만원

서울시 정보지 및 서울시보를 통해 서울시정을 효과적으로 알리고, 시민생활에 유용한 정보를 제공하여 시민과 공유

### ■ 월간지 「서울사랑」 발간

- 발행부수: 월 5만부, 총 12회(매월 1일)
- 추진계획
  - 서울시 관련 정보 확대 : ‘도시재생 지역을 가다’, ‘청년 일자리’ 등 기획기사 강화
  - 시민참여 코너 및 생활정보 제공 : ‘서울을 색칠하자’, ‘따릉이 타고 서울여행’ 등
  - 서울사랑 홈페이지(love.seoul.go.kr) 운영으로 온·오프라인 연계 서비스 제공



### ■ 어린이신문 「내친구 서울」 발간

- 발행부수: 월 35만부 (총 9회, 겨울방학(12~2월) · 여름방학(7,8월) 통합)
  - ※ 시각장애인을 위한 점자 「내친구 서울」 발간(비예산) : 43부(한빛 · 서울맹학교 배부)
- 추진계획
  - 서울 관련 소식 확대 및 어린이 눈높이에 맞는 학습정보 게재 : ‘서울퀴즈’ 등
  - 월 1~2회 어린이기자단 탐방취재 및 시정정보 관련 지정주제 제시를 통한 커뮤니티 참여와 기사 게재율 향상('16년 어린이기자 모집, 671명)

### ■ 서울특별시보 발행

- 발행주기 : 주 1회(매주 목요일)
- 발행방식 : 인쇄(50부), 전자시보, 모바일시보 병행
- 주요내용 : 자치법규 공포 및 고시 · 공고문 게재 등
  - ※ '15년 추진실적 : 57호 발행(정기 53, 수시 4)

### ■ 사 업 비 : 1,347백만원

## 2. 서울브랜드를 통한 시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고

① 시민주도의 서울브랜드 마케팅 추진

② 외국어 매체의 전략적 활용으로 글로벌 소통 강화



# 1

## 시민주도의 서울브랜드 마케팅 추진

I·SEOUL·U의 조기 정착과 시민공감대 확산을 통해 시민브랜드(Citizen Brand)이자 글로벌 브랜드(Global Brand)로 자리매김

### 추진방향

- 관청 브랜드(City Brand)가 아닌 시민브랜드(Citizen Brand)로 확산
- 국내·외 시민이 직접 참여하고 즐길 수 있는 적극적인 마케팅 추진

### '15년 추진실적

- 시민이 주도하는 새로운 서울브랜드 선정 및 발표('15.10.28)
  - 서울정체성 도출, 아이디어 공모전, 천인회의 등 시민 약 20만 명 이상 참여

### '16년 추진계획

- 민관 거버넌스를 통한 서울브랜드 확산 및 문화상품 개발 : '16.5월~
  - 'I·SEOUL·U 파트너스', 'I·SEOUL·U 프렌즈' 구성·운영 등 시민참여 기반 마련
  - 서울디자인재단·서울산업진흥원(협력), 민간업체와 I·SEOUL·U 문화상품 공동개발
- 국내·외 시민공감대 확산을 위한 서울브랜드 마케팅 추진 : '16.5월~
  - 시 주요 행사와 연계한 홍보, 체육·문화 시설 등을 활용한 홍보 등
  - '서울데이즈' 해외 현지행사 및 I·SEOUL·U 선정 1주년 기념 K-pop 공연 추진
- 시민참여형 서울브랜드 캠페인('16.5월~) 추진 및 포럼('16.9월) 개최
  - 그래픽 모티브 활용 캠페인 등 다양한 서울브랜드 캠페인(총 3회) 추진
  - '제1회 서울 도시브랜드 포럼'을 통해 시민·전문가와 정보 공유

사 업 비 : 1,706백만원

## 2

# 외국어 매체의 전략적 활용으로 글로벌 소통 강화

서울시 대표 외국어 홈페이지 및 외국어 SNS를 활성화하여 글로벌 시민의 대표적 소통공간으로 활용함으로써 도시 인지도 및 선호도 제고

## 추진방향

- 외국어 홈페이지를 통해 서울시 우수정책에 대한 체계적 홍보 추진
- 글로벌 시민과의 소통 강화를 위한 외국어 SNS채널의 전략적 운영

## '15년 추진실적

- 외국어 홈페이지 : 일평균 4,300여명 방문, 3,564건 정보 제공
- 외국어 SNS 채널 조회건수 : 647,121건, 4,584건 정보 제공

## '16년 추진계획

- 전략적 우수정책 발굴 및 콘텐츠 검색기능 강화 ('16.3월~)
  - 서울시 실국 주요정책에 대한 외국어 정책DB 확대 구축
  - 홈페이지 메인화면 디자인 개편 및 정보 검색기능 강화
- 외국어 오류 최소화, 이용자 의견 수렴 등 외국어 콘텐츠의 질적 관리
  - 「외국어 홈페이지 모니터링단」 구성·운영을 통해 상시 점검체계 구축('16.4월~)
  - 글로벌 시민 대상 홈페이지 이용 만족도 조사('16.9~11월)
- 페이스북(일) 등 SNS 시장 분석을 통한 신규채널 개설 ('16.5월~)
- 빅데이터 분석을 통한 맞춤형 SNS콘텐츠 제작 ('16.4월~)
  - 국가별 관심 콘텐츠, 다빈도 단어 등 외국어 SNS 이용 현황 분석
  - 주요 키워드 분석결과를 반영하여 맞춤형 콘텐츠 기획 및 제작

사업비 : 1,224백만원

### 3. 시민중심의 민원행정서비스 제공

① 시민불편을 찾아 해소하는 민원 혁신

② 응답소(민원제안통합관리시스템) 운영 개선

③ 120다산콜센터 상담사 고용개선을 위한 재단설립

# 1

## 시민 불편을 찾아 해소하는 민원 혁신

시민 중심의 적극적인 밀착서비스 제공으로 시민이 편리하고 신뢰할 수 있는 민원서비스 환경 조성

### 추진방향

- 시민 편의 증진을 위한 일대일 맞춤형 서비스 제공
- 디지털 기술을 활용한 민원의 선제적 예방 및 신속처리
- 시민 개방형 혁신 추진 및 시민 권리보호 강화

### '15년 추진실적

- 「찾아가는 응답소」 운영('15.7월~) : 60회, 3,357건 상담/민원접수  
- 트럭(3.5톤)을 활용, 행정 사각지대 해소를 위한 찾아가는 민원실 기능 수행
- 「민원도우미」 운영('15.9월~) : 917건(주택/교통/환경/복지 순)  
- 민원처리 경험이 풍부한 퇴직공무원(8명) 활용, 민원 안내·상담 및 해결 지원
- 민원 법률자문 서비스 제공('15.10월~) : 39건  
- 공익변호사 활용, 민원 답변 전후 시민과 공무원을 위한 법률자문 제공

### '16년 추진계획

- 민원서비스 보상제 활성화 : '16. 4월~  
- 공무원의 착오나 과실로 민원인들이 불편을 겪을 경우, 해당부서에 사실 여부 확인 후, 사과편지와 함께 상품권(1만원 상당) 지급
- 「120상담코디」 시범 운영 : '16. 5월~  
- 단순 전화상담 기능 보완, 끝까지 일대일 밀착 지원  
예) 독거노인이 장관 깔아주기를 원할 경우, 희망온돌서비스 연결 및 진행상황 확인, 필요한 도움 제공  
- 120 상담사 5명 내외 선발, 시범운영 실시 후 확대 검토 (120노조와 협의)
- 행정서비스 선제적 알림시스템 구축 및 시범운영 : '16. 10월~  
- 생애주기별(임신/출생/취업/사망 등), 계절별(독감 예방접종/재산세 납부 등) 시·구 행정서비스 정보를 필요 시점에 자동안내  
- 민원인이 홈페이지 접속 후 서비스 신청(홈페이지 별도 구축 예정)

사업비 : 274백만원

## 2


# 응답소(민원제안통합관리시스템) 운영 개선

응답소 시스템의 개선을 통해 민원처리과정에서 시민과의 소통 기능을 강화하여 적극적으로 시민 불편사항 해소

### 추진방향

- 각종 민원, 신고, 제안, 상담 등의 통합 접수 및 처리로 시민 편의 증진
- 지속적인 시스템 개선을 통해 민원처리 속도 향상

### '15년 추진실적

- 사용자별 맞춤형 민원처리 신호등 운영 ('15.1월~)  
- 민원처리 진행상태별 처리건수 표시로 모니터링 기능 강화  
· 민원자연처리율 0.64%p 감축 ('14년 6.18% → '15년 5.54%)  

- 민원처리 진행과정을 구체화하여 홈페이지에 공개('15.5월~)  
- 기존 3단계 (접수/처리중/완료) 공개에서 결재단계를 포함한 4단계로 구체화  
· 접수 → 담당 처리중 → 결재중(결재자/결재일) → 완료
- 응답소로의 민원채널 통합 확대  
- 안전 신고('15.2월), 하도급부조리 신고('15.7월), 민원도우미 사전상담('15.9월) 등

### '16년 추진계획

- 시장과의 주말데이트 홈페이지 구축 : '16.6월~  
- 안전 공개, 면담후기, 문의답변 등
- 간편하게 로그인 할 수 있도록 소셜 로그인 도입 : '16.8월~  
- 소셜미디어(네이버, 카카오톡, 페이스북, 구글, 트위터 등) 아이디와 비밀번호로 응답소 로그인 허용 ⇨ 소셜미디어와 정보공유를 통해 시민 편의 증진
- 응답소 민원 댓글달기 기능 추가 : '16. 하반기  
- 민원인·관리자 댓글달기로 민원인 궁금증 해소 및 지연·불성실 처리 예방  
※ 「원순씨에게 바랍니다」 민원의 시장님 직접답변 기능 추가 : '16. 4월

사업비 : 240백만원

「(가칭)120서비스 재단」 설립을 통해 상담사 고용안정성 확보 및 전문상담기관 구축으로 고품질 상담서비스 제공

### 추진방향

- 고용안정성 확보, 상담사 처우개선 등 좋은 일자리 모델 구축
- 단순 시정정보 제공의 콜센터에서 시정과 시민 소통기능 수행
- 시정전문 상담기관 구축으로 상담서비스 질 향상

### 그간 추진실적

- 재단설립 타당성 검토 용역 실시 : '15. 9. 7. ~ '16. 2. 3.
- 용역결과 인터넷 공개 및 시민 의견 청취 : '16. 3. 4. ~ '16. 3.11.
- 市 출자·출연기관 운영심의위원회 심의 : '16. 3.23. ※ 원안 가결
- 심의위원회 보완요청사항에 대한 보완작업 : '16. 3.24. ~ '16. 4. 7.
  - 보완요청사항 : 행자부 제출 협의자료에 재단 신설에 따른 기대 효과 및 민간 위탁 운영의 문제점 부각 등

※ 재단설립과정에서 120노조와 지속 대화 중 ('16년 총 3회 협의)

### '16년 추진계획

- 행정자치부 협의(기획조정실 합동) : '16. 4월중
  - ※ 「지방자치단체 출자·출연기관 운영에 관한 법률」 제7조(출자·출연 기관의 설립·운영의 타당성 검토와 설립 전 협의 등)에 따라 행자부 협의 필수
- 재단 운영조례 제정 : '16. 5 ~ 7월
- 정관작성, 법인허가신청, 설립등기 등 : '16. 8 ~12월
- 재단출범 : '17. 1월

※ 행정자치부 협의결과 재단설립이 불가능할 경우, 120노조와 다른 방안 논의 예정

**사 업 비 : 19,674백만원**

## 4. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

- ① 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화
- ② 뉴미디어 웹사이트 운영 강화
- ③ 민간포털 협력 마케팅 및 모바일 활용 홍보
- ④ 소셜특별시 프로젝트 추진

# 1

## 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화

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

### '15년 추진실적

- 시 대표 SNS를 통한 친구수 확대 : 474,219명('14년 대비 140,677명↑)
- 사진 중심의 신규 SNS 네이버 '폴라'내 서울시 공식계정 개설('15.6월~)

### '16년 추진계획

- SNS·블로그 등을 통해 다양한 콘텐츠로 시정정보 제공 (연중)
  - 일자리·복지·행사 정보 등 시민 관심 콘텐츠 제작 및 확산
  - 재난안전·어린이집 등을 주제로 웹툰 등의 멀티미디어 기법으로 블로그 운영
- SNS 시민참여 캠페인 '시민의 목소리로 만드는 서울' 추진 (5~7월)
  - 시민운영자 모집, 선정된 시민이 직접 서울관련 콘텐츠를 제작하여 서울시 페이스북 운영(주1회)
- 소셜계정 운영의 실효성 확보를 위해 소셜미디어 활용 가이드라인 마련 (6월)
  - 내부 직원 SNS 활용 시 자율적 책임의식 고취 및 효율적이고 적절한 사용 지원
  - 공직자 SNS 사용 기본원칙, SNS 플랫폼별 사용목적에 따른 세부지침, 기관 공식계정 SNS 운영지침, 소셜미디어 채널운영 질의 및 답변

사업비 : 414백만원



## 2

# 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

### '15년 추진실적

- 시정이슈 중심의 '라이브 서울' 중계 : 481회, 441만명 시청
- 시민 눈높이에 맞는 시정 뉴스 콘텐츠 제공 : 일평균 8건이상

### '16년 추진계획



「라이브 서울」 운영

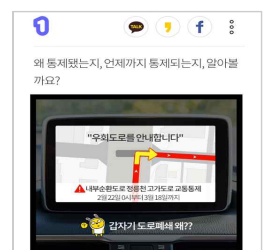
※ 16년 약 500회 방송, 100여편의 기획물 제작

- 주요시정 실시간 공개 및 기획 생방송을 통한 투명행정 소통
  - 스튜디오 이원방송으로 친근한 정보전달, 인기BJ와의 콜라보 소셜의견 활성화
- 1인 미디어, SNS 연계 활용, 영상방송 콘텐츠 공유·확산
  - SNS용 트렌디 영상(스냅걸쳐, 360도 등) 제작, 시민 영상크리에이터 모집 육성 등



「내 손안에 서울」 운영

- '카카오'의 'Uboon'과 제휴를 통한 모바일 콘텐츠 제작·확산
  - 서울 이야기를 사진, 일러스트 등을 활용해 여러 컷의 카드 형태로 간결하게 담아 '1분 콘텐츠' 구성
- 구독자 확대를 위한 뉴스레터 디자인 리뉴얼



사업비 : 1,449백만원

### 3

## 민간포털 협력 마케팅 및 모바일 활용 홍보

민간포털과 모바일 전문 매체와의 협력을 통해 시정 정보에 대한 시민 접근성 제고 및 대시민 소통 강화

### 추진방향

- 민간포털과 제휴·협력으로 시정 정보에 대한 시민 접근성 및 참여 확대
- 모바일 이용성이 높은 서비스와 모바일 앱을 통한 시정 안내

### '15년 추진실적

- 민간포털 협력 마케팅 추진 : 111회
  - 생활밀착형 정보안내 79회, 재난·안전 정보안내 17회, 민간포털 광고·캠페인 15회
- 모바일 활용 홍보 : 13회, 88건
  - 모바일 주요시정 홍보 캠페인 및 광고 집행 : '일자리대장정' 등 13회
  - 모바일 콘텐츠(빙글)활용 시정 정보안내 : '여성 안심귀가' 등 88건 (73만회 조회)

### '16년 추진계획

- Daum 내 '서울시 문화·관광 콘텐츠 안내 채널' 개설 (연중)
  - Daum 내 서울시와 시민이 함께 만드는 '서울씨의 소울 여행' 개설·운영
- 모바일 콘텐츠 플랫폼 제휴를 통한 시정 정보안내 (연중)
  - 네이버 포스트·다음 브런치 '서울씨'(생활정보), 카카오톡 '서울시 플러스친구'(재난·안전)
- 모바일 전문매체와 콘텐츠 공동제작으로 시정 정보안내 확대 (연중)
  - '피키캐스트' 등 모바일 전문매체에 시정 콘텐츠(카드뉴스, 웹툰 등) 제작 홍보
  - 모바일 '빙글' 을 활용한 시민에게 유용한 생활밀착형(복지, 일자리 등) 시정 정보안내



사업비 : 1,205백만원

## 4

# 소셜특별시 서울 추진

소셜특별시 서울 프로젝트의 본격 시행을 통해 소셜미디어 기반 소통 패러다임 구축 및 시민소통 강화

### 추진방향

- 인터넷, 모바일기기 확산으로 온라인을 통한 소통기회 급속 확대
- SNS, 디지털미디어, 1인 미디어 등 새로운 디지털 소통트렌드 부각

### '15년 추진실적

- 소셜특별시 전문가 자문회의 : 6회
- 소셜특별시 서울 추진계획 수립 : 3대 목표 10개 세부과제
- '소셜, 도시를 연결하다' 컨퍼런스 개최('15.9.7) : 250명 참석



### '16년 추진계획

- 「소셜특별시 중장기 실행방안 연구용역」 시행 : '16. 4월~
  - 소셜특별시 추진사업 구체적 실행방안 및 개선발전 방안 마련
  - 추진과제 및 단위사업에 대한 평가지표 개발 적용 모델 제시
- 소셜미디어 활용에 대한 역량 강화 : '16. 4월~12월
  - SNS 활용 안전재난대응 메시지 전파 매뉴얼 정비
  - 시 SNS 계정 운영실태 분석·평가를 통한 계정 통폐합(150개 → 50개)
  - 맞춤형 소셜 교육과정 확대(6개 → 15개), SNS 전문가 초청 교육 등
- 해외 SNS 전문가 초청 국제 컨퍼런스 개최 : '16.10월

사업비 : 417백만원