

현장중심의 의견수렴 및 환류

서울시 주요 핵심 정책에 대해 현장 모니터링을 통한 시민의 다양한 의견을 수렴하여 정책에 반영함으로써 행정서비스 개선 및 시민만족도를 제고하고 공감소통 실현

예산 총괄

(단위 : 천원)

2014 예산 (A)	2015 예산 (B)	증감 (B-A)	(B-A)*100/A
123,176	278,792	155,616	126.3

사업 설명

사업목적

- 서울시 주요 핵심 정책에 대해 현장 중심의 다양한 의견을 수렴하여 정책에 반영함으로써 행정서비스 개선 및 시민과 소통하는 시정 구현

사업근거

- 기타 근거(방침, 지침 등)
 - 정책고객관리시스템(PCRM) 구축 계획(홍보기획관 방침, '08.11.4)
 - 정책고객관리시스템(PCRM) 운영 계획(정무부시장 방침, '10.1.4)
 - PCRM 시스템 고도화 추진계획(뉴미디어담당관-8188, '14.8.29. 시민소통기획관 방침)
 - 2014 시정모니터 운영계획(뉴미디어담당관-135호, '14.1.6. 시민소통기획관 방침)
 - 2014 시정모니터 운영 활성화방안(뉴미디어담당관-3575호, '14.4.8. 시민소통기획관 방침)
 - 시정모니터 및 여론조사 보완개선계획(뉴미디어담당관-5549호, '14.6.11. 시민소통기획관 방침)
 - 2015년 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 운영계획(뉴미디어담당관-776, '15.1.23. 시민소통기획관 방침)

사업개요

- 사업기간 : 2015.1 ~ 12월

사업내용

1. 서울시민모니터 운영

① 서울시민모니터 모집 · 운영

- 모집기준 : 서울·인천·경기 거주 만19세 이상 시민 중 시정참여를 희망하는 자
- 모집방법 : 서울시민모니터 홈페이지를 통해 연중 상시모집
- 활동방법 : 주요시책에 대한 현장점검 등을 통한 불편·개선 사항 의견 수렴
- 운영절차 : 서울시민모니터 홈페이지를 통한 시정모니터링 참여 및 결과보고
- 커뮤니티 운영

② 서울시민모니터 과제선정 및 수행

- 과제선정

- 주요 시책 관련 서울시 전체부서 대상 모니터링 과제 수요조사
- 부서 자체 및 서울시민모니터 커뮤니티를 통한 기획과제 발굴·실시

- 과제수행

- 주요 시책현장 참여·점검 등을 통한 결과보고 및 의견제안

③ 서울시민모니터 교육 및 우수모니터 선정·인센티브 부여

- 서울시민모니터 전문교육 실시

- 우수모니터 및 우수커뮤니티 성과발표, 서울시장과 함께 하는 대화시간 마련
- 우수모니터 및 우수커뮤니티 선정, 감사패 수여

2. 정책고객관리시스템 운영

① 서버교체와 시스템 고도화를 통해 대량메일 발송시스템 기능보완

- 부족한 하드웨어 용량 확보와 성능개선을 위한 노후 서버 교체
- DATA 및 프로그램을 대용량 지원구조로 변경하여 발송속도 개선
- 메일링 대상자 개인정보 활용 동의관리 기능 추가로 개인정보 보호 기능 강화

② 맞춤형 정보 제공을 위한 홍보콘텐츠(이메일, SMS) 발송지원

- 정기 뉴스레터 발송 : 서울시보, 서울시립미술관, 서울역사박물관 등 15개
- 각 소방서별 재난예방 및 안내 메시지 발송
- 부서별 이벤트 및 홍보자료 수시발송

③ 시스템의 안정적인 운영을 위한 유지보수 및 기능보완

- 효율적 운영을 위한 정책고객관리시스템 유지관리
- 월별 시스템 정기점검 및 필요시 수시점검 실시
- 상용소프트웨어 및 응용프로그램 장애시 신속복구를 위한 긴급대응체계 구축

3. 전문가자문

- 뉴미디어 소통을 위한 전문가로 풀을 구성하여 뉴미디어 전반에 걸친 트렌드 교육 등 자문 수행

○ '15년도 소요예산 : 278,792천원

□ 추진경위

- 2014 시정모니터 운영계획 수립 : '14.1.6
- 서울시민모니터(연중 상시모집) : '14.1.6 ~
- 서울시민모니터 교육 3회 실시 : '14.2월 ~ 12월
- 서울시민모니터 현장과제 추진 : '14.2월 ~ 12월
- 2014 서울시민모니터 운영 활성화 방안 수립 : '14.4.8
- 서울시민모니터 커뮤니티 구성·운영 : '14.4월 ~
- 서울시민모니터 앱 구축 및 현장과제에 활용 : '14.4월
- 서울시민모니터 및 여론조사 보완·개선계획 수립 : '14.6.11
- 2015년 서울시민모니터 꼼꼼한 서울씨 운영계획 수립 : '15.1.23

□ 2015년도 예산(단위 : 천원)

구분	2013결산	2014예산(A)	2015예산(B)	증감(B-A)
계	172,447	123,176	278,792	155,616
사무관리비	75,293	9,800	9,800	-
공공운영비	45,540	55,976	170,892	114,916
시책추진업무추진비	4,049	4,000	4,000	-
자산 및 물품 취득비	-	-	40,000	40,000
행사실비보상금	47,565	50,400	51,100	700
기타보상금	-	3,000	3,000	-
사무관리비	75,293	9,800	9,800	-
서울시민모니터 운영	73,749	5,800	5,800	-
전문가 자문 등	1,544	4,000	4,000	-
공공운영비	45,540	55,976	170,892	114,916
서울시민모니터 앱 운영	-	-	13,330	13,330
정책고객관리시스템 유지보수	45,540	55,976	157,562	101,586
시책추진업무추진비	4,049	4,000	4,000	-
현장중심의 의견수렴 및 환류	4,049	4,000	4,000	-
자산 및 물품 취득비	-	-	40,000	40,000
정책고객관리시스템 노후 서버 교체	-	-	40,000	40,000
행사실비보상금	47,565	50,400	51,100	700
서울시민모니터 현장 활동비	47,565	50,400	51,100	700
기타보상금	-	3,000	3,000	-
서울시민모니터 활동 상해비	-	3,000	3,000	-

□ 2015년도 예산 산출 근거

<p>총사업비 278,792천원</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 사무관리비 : 9,800천원 <ul style="list-style-type: none"> · 서울시민모니터 운영 · 전문가 자문 등 ■ 공공운영비 : 170,892천원 <ul style="list-style-type: none"> · 서울시민모니터 앱 유지보수 및 기능개선 · 정책고객관리시스템 유지보수 ■ 시책추진업무추진비 : 4,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 현장중심의 의견수렴 및 환류 ■ 자산 및 물품 취득비 : 40,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 정책고객관리시스템 노후서버 교체 ■ 행사실비보상금 : 51,100천원 <ul style="list-style-type: none"> · 서울시민모니터 현장 활동비 ■ 기타보상금 : 3,000천원 <ul style="list-style-type: none"> · 서울시민모니터 활동 상해비
--

□ 사업추진 절차

○ 집행절차

- 서울시민모니터 운영 : 운영계획 수립 → 과제선정 → 참여자 모집 → 모니터링 실시 → 의견 수합 및 종합정리 → 관련부서 통보 → 반영결과 수합
- 서울시민모니터 앱 유지보수 : 유지보수 계획 수립 → 사업자 선정 및 계약체결 → 유지보수 및 기능개선 추진(연중)
- 정책고객관리시스템 유지보수 : 유지보수 계획 수립 → 사업자 선정 및 계약체결 → 유지보수 및 기능개선 추진(연중)

□ 2015년도 추진방향 및 추진일정

○ 추진방향

- 시민들의 주체적 참여를 통한 시정모니터링 활동 및 커뮤니티 운영 활성화
- 모니터링 과제 운영을 현안 시책 중심으로 수행 및 모니터링 결과의 활용도 강화
- 현장모니터링 과제의 경우 현장에서 모니터링 즉시 모바일 앱을 통해 과제를 제출토록 하여 신속한 의견 수렴 및 피드백
- PCRM 시스템 노후 서버 교체 등을 통해 안정적인 대용량 메일발송 지원체계 마련

○ 추진일정(단위 : 천원)

사업추진절차	추진기간	예산집행계획	추진세부내용
계		278,792	
서울시민모니터 운영 기본계획 수립	2015.1	-	-
서울시민모니터 운영	2015.1~12	5,800	서울시민모니터 교육, 우수모니터 성과발표 및 감사패 수여 등
정책고객관리시스템 유지보수	2015.1~12	157,562	대용량 메일발송 지원구조로 프로그램 변경
정책고객관리시스템 노후서버 교체	2015.3	40,000	노후화된 서버교체
서울시민모니터 앱 운영	2015.2	13,330	시스템 유지보수 및 기능개선
뉴미디어 전문가 자문	2015.1~12	4,000	전문가 자문수당 지급
서울시민모니터 현장 활동 지원	2015.1~12	54,100	서울시민모니터 현장활동비 및 커뮤니티 활동비 지급(활동 상해치료비 포함)
시책추진업무추진비	2014.01~12	4,000	현장중심의 여론수렴 시책추진 업무추진비

실·본부·국	부서명	담당자			
시민소통기획관	뉴미디어담당관	미디어기획팀장	정덕영 (2133-6482)	주무관	박정옥 (2133-6496)
		미디어운영팀장	오세욱 (2133-6497)	주무관	김혜원 (2133-6495)
		여론분석팀장	이준연 (2133-6506)	주무관	신현숙 (2133-6508)

본 사업과 관련하여 자세한 계획서는 아래 홈페이지에서 내려받기 하실 수 있습니다.

<http://opengov.seoul.go.kr/sanction>

참 고 자 료

< 서울시민모니터 운영 >

○ 연도별 서울시민모니터 운영현황

('14.12.31 기준)

구 분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
예산액(천원)	223,000	167,750	137,000	128,000	108,000	59,200
모니터 인원(명)	1,394	1,561	1,184	1,110	1,038	1,069
과제실시건수	38	39	34	45	38	25

○ '14년 서울시민모니터 과제 실시현황('14.12.31 기준)

연번	모니터링 명	실시기간	인원(명)	의뢰부서
1	서울시 택시 운수종사자 의견조사 모니터링	2.11~2.16	89	택시물류과
2	맑은 아파트 만들기 모니터링	3.11~3.13	123	공동주택과
3	120 다산콜센터 상담품질평가 1차	3.25~3.30	260	시민봉사담당관
4	신촌 연세로 대중교통전용지구 모니터링	4.8~4.10	55	교통정책과
5	민원접점부서 전화민원응대 품질점검 1차	4.22~4.24	77	시민봉사담당관
6	서울시티투어버스 운영실태 모니터링 1차	4.22~4.27	81	관광사업과
7	동대문시장 주변 오토바이 전용주차장 이용실태 모니터링	4.23~4.25	76	주차계획과
8	관광안내소 운영에 대한 모니터링	5.27~5.30	64	관광정책과
9	장애물 없는 보행환경 개선사업에 대한 모니터링	6.17~6.20	19	보행자전거과
10	서울대공원 장미원 산책 모니터링	6.21~6.29	91	서울대공원 총무과
11	서울동물원 별방축제 모니터링	8.16~8.24	85	서울대공원 총무과
12	안전체험교육 만족도 모니터링	8.27	68	안전지원과
13	서울시티투어버스 운영실태 모니터링 2차	8.28~9.3	72	관광사업과
14	민원접점부서 전화민원응대 서비스 품질점검 2차	9.16~9.18	80	시민봉사담당관
15	시니어 포탈 이용 만족도 조사	9.16~9.23	97	어르신복지과
16	2014년 정책박람회 모니터링	9.20	56	사회혁신담당관
17	안전체험 한마당 축제 모니터링	9.25~9.27	65	예방과
18	서울동물원 동물나라 가을대축제 모니터링	10.9~10.12	68	서울대공원 총무과
19	움직이는 관광안내소 운영에 대한 모니터링	11.8~11.13	65	관광정책과
20	모니터링 앱 이용 만족도 조사	11.12~11.18	111	뉴미디어담당관
21	내 손안에 서울 이용초기 의견조사	11.12~11.19	96	뉴미디어담당관
22	2014 서울 김장문화제 모니터링	11.14~11.16	175	식품안전과
23	동대문디자인플라자 이용편의 증진에 대한 모니터링	12.12~12.14	92	디자인정책과
24	'14년 시정모니터링 운영 의견조사	12.17~12.23	104	뉴미디어담당관
25	서울둘레길 현장 모니터링	12.19~12.21	178	자연생태과

○ '13년 시정모니터 과제 실시현황

연번	과 제 명	기 간	참여인원	관련부서
1	민원접점부서 방문민원 서비스품질 점검 1차	3.12~3.15	46	시민봉사담당관
2	도시기반본부 민원친절도 평가 모니터링 1차	3.26~3.29	53	도시기반시설본부
3	120다산콜센터 상담품질평가 모니터링 1차	3.26~3.31	192	시민봉사담당관
4	민원접점부서 방문민원 서비스품질 점검 2차	4.9~4.12	46	시민봉사담당관
5	서울동물원 봄축제	4.20~4.28	132	서울대공원
6	서울대공원 민원친절도 점검 1차	4.23~4.26	52	서울대공원
7	서울사랑 디지털매거진 앱 만족도 조사	4.24~5.1	372	시민소통담당관
8	아리수 스토리텔러 만족도 평가 1차	4.30~5.3	53	상수도사업본부
9	지구촌 나눔 한마당축제 모니터링	5.4~5.5	91	국제교류담당관
10	외국인 관광안내소 서비스품질 점검 1차	5.21~5.26	53	관광정책과
11	시민불편살피미 처리실태 현장점검 1차	6.1~6.6	95	민원해소담당관
12	움직이는 관광안내소 서비스품질 점검 1차	6.4~6.9	66	관광정책과
13	소방안전교육 만족도 조사 1차(소방서)	6.13	60	소방재난본부
14	공공디자인 시설물 현장점검 1차	6.25~6.28	58	공공디자인과
15	아리수 스토리텔러 만족도 평가 2차	7.1~7.5	69	상수도사업본부
16	도시기반본부 민원친절도 평가 모니터링 2차	7.2~7.6	47	도시기반시설본부
17	마을 북카페 운영 모니터링	7.8~7.12	28	서울도서관
18	무더위 쉼터 현장점검 모니터링	8.3~8.8	75	어르신복지과
19	서울동물원 별방축제 모니터링	8.9~8.17	101	서울대공원
20	서울대공원 민원친절도 점검 2차	8.20~8.23	54	서울대공원
21	외국인 관광안내소 시설물 점검	9.10~9.12	10	관광정책과
22	120다산콜센터 상담품질평가 모니터링 2차	9.25~10.1	187	시민봉사담당관
23	도시기반본부 민원친절도 평가 모니터링 3차	10.1~10.4	51	도시기반시설본부
24	소방안전교육 만족도 조사 2차(체험관)	10.11	70	소방재난본부
25	서울동물원 동물나라 가을대축제	10.12~10.20	150	서울대공원
26	아리수 스토리텔러 만족도 평가 3차	10.14~10.18	34	상수도사업본부
27	2013 감동희망씨앗 선정 설문조사	10.22~10.25	367	사회혁신담당관
28	시민불편살피미 처리실태 현장점검 2차	10.22~10.27	93	민원해소담당관
29	맑은 아파트 만들기 설문 조사	10.25~10.31	291	공동주택과 외
30	움직이는 관광안내소 서비스품질 점검 2차	11.15~11.20	48	관광정책과
31	외국인 관광안내소 서비스품질 점검 2차	11.19~11.24	55	관광정책과
32	소방안전 의식도 설문조사	11.21~11.27	388	소방재난본부
33	공공디자인 시설물 현장점검 2차	11.26~11.29	51	공공디자인과
34	서울 택시서비스 모니터링	12.3~12.9	252	택시물류과
35	도시기반본부 민원친절도 평가 모니터링 4차	12.16~12.18	44	도시기반시설본부
36	시정모니터링 운영 만족도 설문조사	12.26~12.29	373	뉴미디어담당관
37	서울시 여성정책에 대한 설문조사	'13.12.30~'14.1.1	358	여성가족정책담당관
38	서울시 MICE 산업에 대한 설문조사	'13.12.30~'14.1.1	349	관광사업과