

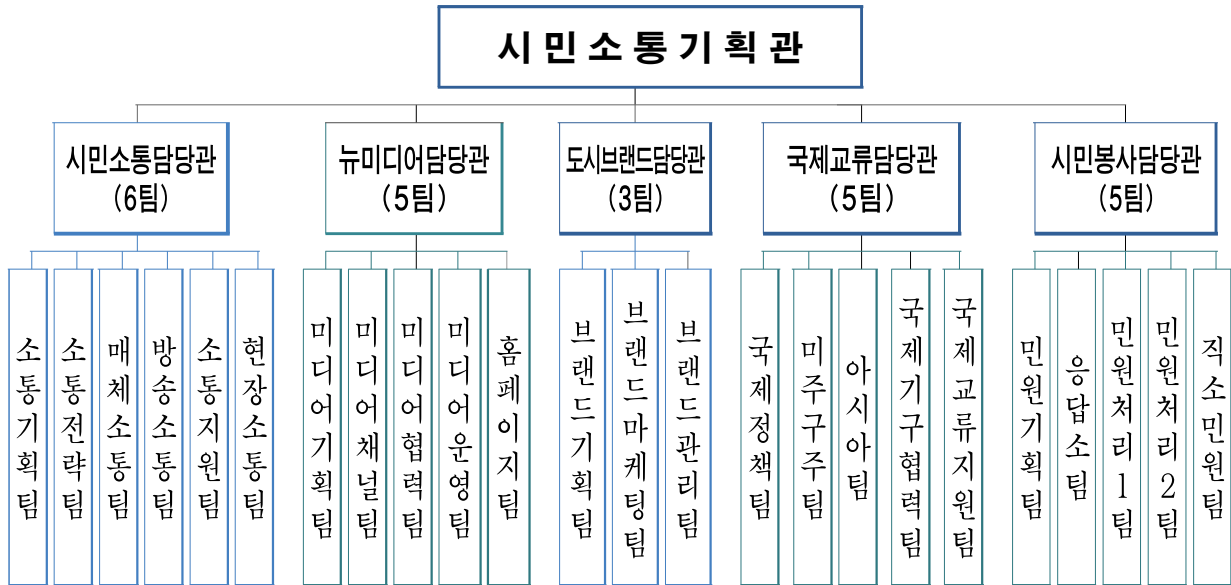
주요 업무 보고

2022. 2. 10.(목)

시민소통기획관

I. 조직 및 일반현황

조직 1관 5담당관, 24팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인력 163명/155명 (정원/현원)

(’22.1.31. 현재)

구분	총계		행정직군		기술직군		별정직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	163	155	107	100	4	5	1	1	1	1	6	6	44	42
시민소통담당관	51	47	31	26	2	3	-	-	1	1	1	2	16	15
뉴미디어담당관	33	31	18	17	-	-	-	-	-	-	-	-	15	14
도시브랜드담당관	17	15	14	12	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
국제교류담당관	27	28	16	17	-	-	1	1	-	-	1	1	9	9
시민봉사담당관	35	34	28	28	2	2	-	-	-	-	4	3	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 20명 (소통 3, 뉴미 2, 브랜드 3, 국제 1, 봉사 10)

주요기능

시민소통담당관

소통 기획 팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

소통 전략 팀

· 주요시책 소통전략 기획, 홍보물 기획

매체 소통 팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

방송 소통 팀

· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도·감독

소통 지원 팀

· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선

현장 소통 팀

· 시민청 및 명예시장 운영 등

뉴미디어담당관

미디어 기획 팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보

미디어 채널 팀

· 시 대표 SNS 운영, 서울사랑 등 발간

미디어 협력 팀

· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보

미디어 운영 팀

· '내 손안에 서울' 및 시민기자단 운영

홈페이지 팀

· '서울시 대표 홈페이지' 운영 및 공공앱 관리

도시브랜드담당관

브랜드 기획 팀

· 서울시 해외마케팅, 해외언론 및 디지털 매체 활용

브랜드 마케팅 팀

· 외국어 플랫폼 운영 및 우수정책 온라인 해외홍보

브랜드 관리 팀

· 서울상징물 관리, 서울브랜드 민간 협력

국제교류담당관

국제 정책 팀

· 국제교류협력 및 해외순방 총괄, 대외협력기금(국제) 운영

미주 구주 팀

· 북미·중남미·유럽·아프리카 지역 교류

아시아 팀

· 아시아·중동·러시아·CIS·오세아니아 지역 교류

국제기구 협력 팀

· 국제기구 유치·창립 및 개소, 시티넷 사무국 운영지원

국제교류 지원 팀

· 세계도시문화축제, 외국인 명예시민, 비영리법인 및 단체 관리

시민봉사담당관

민원 기획 팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120 지도·감독

응답소 팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

민원 처리 1 팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

민원 처리 2 팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

직소민원 팀

· '시장에게 바란다' 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대 처리

예산

(단위 : 천원)

부서 / 사업명	2022년 (A)	2021년 최종(B)	증감 (A-B)
시민소통기획관 합계	98,937,556	100,643,957	△1,706,401
사업예산	96,345,207	99,291,331	△2,946,124
재무활동(기금전출금)	1,790,000	500,000	1,290,000
기본경비(행정운영경비)	802,349	852,626	△50,277
시민소통담당관	48,205,262	53,906,617	△5,701,355
시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현	46,912,821	52,616,213	△5,703,392
언론매체를 통한 시정정보제공	4,815,892	4,815,892	0
미디어재단 TBS 출연금	32,000,000	37,517,981	△5,517,981
소통관리 및 시정정보 제공	4,976,081	3,928,543	1,047,538
시민청 운영 및 확산	3,164,537	3,406,877	△242,340
마을미디어 활성화	750,000	1,004,641	△254,641
현장소통 프로그램 운영	65,168	59,268	5,900
시정여론조사 운영	578,992	586,240	△7,248
서울시청 방송운영	101,000	461,500	△360,500
시정 영상물 제작·관리	378,920	512,720	△133,800
서울특별시보 발행	82,231	67,231	15,000
현장중심의 의견수렴 및 환류	0	12,320	△12,320
시민 MCN 기반 구축	0	243,000	△243,000
시민 역량강화를 통한 소통 활성화	794,872	795,901	△1,029
서울 시청자미디어센터 운영 지원	285,660	286,689	△1,029
서울 미디어 랩 구축 및 운영	509,212	509,212	0
기본경비(행정운영경비)	497,569	494,503	3,066
뉴미디어담당관	9,037,006	7,909,143	1,127,863
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	8,978,186	7,846,213	1,131,973
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	438,160	427,660	10,500
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	166,700	0
뉴미디어 웹사이트 운영	2,461,883	1,540,066	921,817
서울시 홈페이지 운영	1,565,228	1,538,589	26,639
홈페이지 관리체계 운영	280,141	269,408	10,733
시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	745,904	932,380	△186,476
어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	415,450	0
민간포털 협력 마케팅	722,000	722,000	0
인터넷언론사 활용 시정안내	1,009,260	410,900	598,360
뉴미디어 전략 마케팅	1,173,460	1,423,060	△249,600
기본경비(행정운영경비)	58,820	62,930	△4,110
도시브랜드담당관	5,598,137	5,987,466	△389,329
시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고	5,560,950	5,899,950	△339,000
서울시 해외 홍보마케팅	2,750,000	2,750,000	0
외국어 매체 활용 시정 홍보	1,943,200	2,282,200	△339,000
서울 상징물 연계 마케팅	867,750	867,750	0
기본경비(행정운영경비)	37,187	87,516	△50,329

(단위 : 천원)

부서 / 사업명	2022년 (A)	2021년 최종(B)	증감 (A-B)
국제교류담당관	7,253,248	5,813,474	1,439,774
국제교류 협력 추진	5,360,284	5,210,560	149,724
도시외교 역량강화	199,000	189,000	10,000
서울시 외국인명예시민 선정	39,500	45,000	△5,500
서울세계도시문화축제	201,250	400,000	△198,750
시도지사협의회 국제화 참여 분담금	550,000	550,000	0
도시교류협력행사	260,000	100,000	160,000
국제기구 교류협력 및 활동 지원	663,017	591,653	71,364
시티넷 사무국 운영 지원	834,395	698,747	135,648
서울글로벌센터빌딩 운영 관리	2,563,122	2,492,160	70,962
해외 네트워크 확대 사업	50,000	30,000	20,000
국제행사 및 회의 지원	0	39,000	△39,000
자매 우호 협정체결 기념행사	0	75,000	△75,000
재무활동(기금전출금)	1,790,000	500,000	1,290,000
기본경비(행정운영경비)	102,964	102,914	50
시민봉사담당관	28,843,903	27,027,257	1,816,646
시민 중심의 민원행정 서비스 제공	28,738,094	26,922,494	1,815,600
일반여권발급업무대행	1,068,238	1,054,041	14,197
민원서비스 품질관리 및 시상	198,696	201,884	△3,188
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	22,008	26,400	△4,392
120다산콜재단 운영	25,345,764	24,554,785	790,979
민원제안통합관리시스템 운영	2,103,388	1,085,384	1,018,004
기본경비(행정운영경비)	105,809	104,763	1,046

기 금

대외협력기금(국제협력계정)

(단위 : 천원, %)

부서/사업명	2022년(A)	2021년 최종(B)	증감(A-B)
국제교류담당관	6,212,235	2,222,445	3,989,790
국제교류협력 추진	2,150,850	1,865,016	285,834
서울시립대 도시행정 해외 공무원 석사과정	836,463	895,932	△59,469
외국도시 공무원 초청 연수	264,467	204,924	59,543
해외 도시철도관계자 초청교육사업	19,920	59,160	△39,240
개도국 소방안전 인프라 구축	95,000	105,000	△10,000
개도국 국제장애인 자립생활 지원	200,000	200,000	0
SeMA 국제도시 미술관 협력 네트워크 구축	45,000	0	45,000
유라시아 횡단 베를린 대장정	290,000	0	290,000
외국 지방정부 재해구호	400,000	400,000	0
재무활동	4,056,385	352,429	3,703,956
기금관리비(행정운영경비)	5,000	5,000	0

Ⅱ. 2022 비전 및 목표

비
전

시민과 함께 만들고 누리는 **‘소통도시 서울’**

목
표

시민과의 소통을 통한
시정공감대 확산 및 참여시정 구현

전
략
및
과
제

시민과 함께하는
참여·공감 시정 구현

- 소통매체 활용 시정정보 제공
- 언론매체 활용 시정정보 확산
- 시민참여 및 시민주도형 소통 강화
- 시민청 운영 및 권역별 시민청 확산

뉴미디어 활용
시민과의 소통활성화

- 소셜매체 활용 시민소통 활성화
- 시 홈페이지 및 내 손안에 서울 운영 강화
- 시민참여, 민간협력 활용 시정정보 제공
- 서울사랑, 내친구서울 제작 및 운영

서울상징물을 활용한
도시 경쟁력 제고

- 해외홍보 및 마케팅 활성화
- 외국어매체 활용 시정홍보
- 서울상징물 활용 마케팅

국제교류협력 강화로
도시위상 제고

- 해외도시 네트워크 확대
- 국제기구 교류·협력 활성화
- 글로벌 이슈대응 국제회의 참여

시민 중심의
민원행정 서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 재개발
- 열린민원실 운영

Ⅲ. 주요업무 추진현황

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

4. 국제 교류협력 강화로 도시위상 제고

5. 시민중심의 민원행정서비스 제공

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

① 소통매체를 활용한 시정정보 제공

② 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

③ 시민참여 및 소통 강화로 시민주도형 시정구현

④ 시민청 운영 및 권역별 시민청 확산 추진

1

소통매체를 활용한 시정정보 제공

市 보유 및 민간·유관기관 협력 매체 등 접근성 높은 홍보 매체 활용, 주요 시정 정보 및 대시민 생활 정보 적기 제공

□ 사업개요

- 홍보매체 : 市 보유 매체와 민간·유관기관 협력매체
- 내 용 : 홍보매체 활용, 주요 시정정보 및 시민생활정보 제공
- 예 산 액 : 4,976백만원

【 홍보매체 현황 】

인쇄매체(4만여면)					영상매체(3만여개)				
									
서울도서관 공공시설 현수막	지하철역사 전동차	시내버스 (내외부)	보도상영영역시설 (카향대, 우주수선대)	민간옥외광고판 (민간공사장 등)	시민게시판	지하철역 미디어보드	시 지원시설 DID	민간 옥외전광판	시내버스 지하철

□ '21년 추진실적

- 市 보유 및 협력매체를 활용한 코로나19 대응·확산방지를 위한 대시민 홍보 추진
 - ‘코로나19 위기극복’ 메시지, ‘백신접종 인센티브’ 안내 등
- 공사장 가림벽, 시내(마을)버스 등 옥외매체 활용 시정 홍보
- 홍보매체 시민개방(희망광고)을 통한 비영리단체·소상공인 홍보 지원(총36개 업체)
- 대시민 감성 소통 채널 ‘서울꿈새김판’ 운영(기념일 등)



□ '22년 추진계획

코로나19 방역수칙 안내 철저 및 시민과의 연계강화로 공감소통 추진

- 코로나19 확산방지를 위해 방역수칙 등 주요정보 신속 제공
 - 사회적 거리두기에 따른 단계별 방역수칙 등 코로나19 대응정보 적극 안내
- 시정 주요사업(시민안심소득, 1인가구 지원 등) 홍보 확산 통해 시민 인지도 제고
- 자치구·민간협력을 통한 대형 공사장 가림벽, 민간옥외전광판 등 가용 매체 확대 발굴
- 경제 활성화를 위해 소상공인, 비영리단체 등 디자인·영상 홍보 지원
- ‘서울꿈새김판’ 메시지 공모·확산을 통한 공감 소통 지속 추진

2

언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

코로나19 방역, 유용한 시민생활정보 등을 다양한 언론매체를 활용하여 시의적절하게 전달함으로써 시민 이해도 제고와 동참 유도

□ 사업개요

- 광고매체 : 인쇄(신문·잡지 등) 및 방송(TV·라디오 등) 매체
- 내 용 : 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공
- 예 산 액 : 4,816백만원

□ '21년 추진실적

- **신문·잡지** 등을 통한 주요 시정정보 제공
 - 선제검사, 백신접종 등 코로나19 방역수칙 적기 안내(190회)
 - 안전·복지·청년·1인가구 지원 등 시정 주요 사업 정보 제공(229회)
- **TV·라디오 협찬방송 및 광고**를 통한 방역수칙 및 핵심사업 정보 제공
 - 환기캠페인, 청년월세, 1인 가구지원 등 TV·라디오 광고(4,788회) 및 협찬 방송(257회)



□ '22년 추진계획

매체별, 타깃별 특성을 고려한 맞춤형 홍보 추진으로 시민의 시정 체감도 제고

- **사업 특성, 주 타깃층, 매체 영향력 등을 고려한 언론매체 활용 홍보**
 - (지면매체) 영향력 높은 일간지, 생활밀착형 지역지 등 주 구독층 고려한 맞춤형 광고 추진
 - (방송협력) 'KBS 옥탑방의 문제아들' 등 인기 예능 프로그램을 통한 시정 정보제공
'SBS 모닝와이드' 등 TV정보프로를 통한 세대·대상별 맞춤형 홍보 제공
- **사업부서 및 기관과 협력 강화**를 통해 시정 주요사업에 대해 홍보 효율성 제고

3

시민참여 및 소통 강화로 시민주도형 시정구현

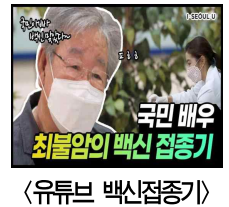
시민의 의견 경청, 미디어 소통능력 강화 및 시정 공감대 확산 등 시민주도의 다양한 상호 관계형성을 통해 市 정책에 대한 시민 만족도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 현장중심의 다양한 시민의견을 수렴, 정책반영 및 서비스 개선
- 내 용 : '시정 여론조사', '홍보대사/명예시장', '마을미디어' 등 운영
- 사 업 비 : 1,194백만원

□ '21년 추진실적

- 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 정책 **시정 여론조사 실시**(32건)
 - 1인 가구 실태 및 정책 수요조사, 장애인 대중교통 이용실태 조사 등
- 「**홍보대사(40팀) 활용**, 각각의 재능을 살린 활동 전개(68회)
 - 저출산극복 챌린지, 백신접종 홍보, 청춘어람 with 서울비전2030 등
- **시민의 미디어 소통 능력 향상 교육 및 콘텐츠 제작·유통 지원** (55개 단체 지원)
 - 미디어 콘텐츠 제작 기술 등 교육지원(총 669회, 5,225명), 콘텐츠 제작(3,497건) 등



□ '22년 추진계획

객관적 여론조사 및 현장중심 소통강화로 시정공감대 확산

- 서울시 주요 정책과 현안에 대한 **시의성 있는 여론조사** 지속 실시
 - 여론조사전문기관 및 자체 온라인조사 활용 시민의견수렴을 통해 시정대응력 제고
- 유명인사 및 분야별 전문가로 **홍보대사·명예시장 위촉, 시민소통 활동 전개**
 - 시민안심소득 등 시정 핵심사업과 연계하여 친근한 대시민 소통 추진
- **교육컨설팅을 통한 단체 역량강화 및 공익 콘텐츠 제작 활용으로 마을미디어 확산**
 - 마을미디어 콘텐츠 제작 및 멘토링 지원, 지역 환류 사례 발굴 및 성과관리 강화 등

4

시민청 운영 및 권역별 시민청 확산 추진

‘시민이 주인이 되어 함께 만들어가는’ 서울시 대표 소통공간 「시민청」 운영 내실화 및 권역별 시민청 확산 조성

□ 사업개요

구 분	시청 시민청	삼각산 시민청
① 위치/규모	신청사 지하 1·2층/ 8,150㎡ ('13.1.12개관)	솔밭공원역사 내 / 540㎡ ('18.4.28개관)
② 운영기관	(재)서울문화재단(민간위탁)	(주)인사이트모션(민간위탁)
③ 위탁기간	'22. 1. 1. ~ '23.12.31.	'21. 1. 1. ~ '23.12.31.
④ 운영내용	공연, 전시, 교육, 장터 등 프로그램 운영 및 시민 공간 대관	
⑤ 사업비	1,980백만원	1,065백만원

□ '21년 추진실적

시청 시민청 방문객 130,273명(일평균 418명) / 프로그램 운영 592회(온라인 154, 오프라인 387, 병행 51) / 대관 153건

- 방역수칙을 준수한 온·오프라인 프로그램 병행 운영, 시민과 지속적 소통 실시
 - 코로나 블루 극복을 위한 다양한 시민공모 프로그램 운영(도시사진전, 웨이브2021 등)
- 유휴공간을 적극 활용한 청년활력공간 조성·운영으로 시민청 운영 활성화
 - 청년 취업 준비생을 위한 화상 면접실, 영상스튜디오, 휴게실 조성·운영

삼각산 시민청 방문객 22,584명(일평균 71명) / 프로그램 운영 213회(온라인 101, 오프라인 48, 병행 64) / 대관 99건

- 지역자원 연계한 특화 프로그램 운영으로 동북권 대표 시민소통 공간 기능
 - 지역 주민과 협업, 특화 프로그램 운영(수요창작소, 할머니동화책, 신진예술가 작품 공모전 등)

□ '22년 추진계획

시민청 공간·운영 혁신 기본계획 수립을 통해 새로운 시민청 모델 정립

- 시민청 기능·공간 개편 연구용역 추진('21.12.~'22. 7.)
 - 시민청 운영 성과평가, 시민소통공간 국내외 사례 조사, 운영 발전방안 도출 등
 - 서울시 총괄건축가 및 분야별 전문가 자문 등을 통해 개편 방안 및 개선계획 수립
- 새로운 시민청 모델 수립 후 권역별 시민청 조성계획 확정 및 추진
- 시청 시민청 「청년 스터디 및 취업상담 공간」 조성·운영('22.1.~, 일자리정책과)
 - 기 조성된 화상면접, 영상스튜디오 등 시설과 연계 청년 취업 준비 시너지 효과 창출

2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

① 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화

② 시 대표 홈페이지 및 내 손안에 서울 운영 강화

③ 시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

④ 서울사랑 및 내친구서울 제작 및 운영

1

소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화

유튜브·SNS·블로그 등 소셜매체를 활용한 시민과의 소통체계를 확대, 시민의 목소리를 경청하고 각종 시정정보를 신속하게 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 유튜브·SNS·블로그 등을 활용한 주요시정 안내
- 내 용 : 소셜매체별 특성에 맞는 콘텐츠 제공으로 시정공감대 확산
- 사 업 비 : 2,487백만원

□ '21년 추진실적

- **[유튜브]** 생활정보(알려줌 서울) 및 공무원 디큐(서울멘터리)등 프로그램 신규제작 (19편, 85만 조회)
청년 1인 가구를 주제로 웹드라마(일인분 하우스) 제작 연재 (8편, 101만 조회)
'라이브서울, 보이는 팟캐스트, 정책영상 등' 주요 시정 실시간 안내 (589편 580만회)
- **[해치TV]** 이슈 패러디·숏 콘텐츠·시민참여 등으로 호감도 및 인지도 제고 (60편, 66만 조회)
- **[SNS]** 코로나·한파 등 재난정보 제공 및 소셜 트렌드 반영 시정 안내 (3,925건)
- **[블로그]** 주요 시정 및 문화·생활정보를 카드뉴스 및 인포그래픽 제공 (991건, 533만 조회)



〈알려줌 서울〉



〈1인가구 웹드라마〉



〈해치TV〉



〈SNS-해치 콘텐츠〉



〈SNS-가리두기 캠페인〉



〈블로그-시정안내〉

□ '22년 추진계획

- **채널별 특성 및 최신 트렌드 반영한 콘텐츠 제작으로 홍보 효과 극대화**
 - '알려줌 서울' 주제 다변화, 유튜브 '숏츠' 및 인스타그램 '릴스'(15~60초) 콘텐츠로 방문 유도
 - 패러디·체험·챌린지 등 이용자 성향을 고려한 콘텐츠 제작 및 확대
- **MZ세대 등 SNS 주 이용층 대상 캠페인 추진으로 시민참여 기회 확대**
 - 삼일절 등 국경일 캠페인 및 댓글·인증사진 공모 이벤트 추진
- **주요 시정이슈 및 생활정보 등을 市 블로그를 통해 쉽고 다양하게 제공**
 - 주제와 시의성에 맞춰 다양한 형식의 콘텐츠(인포그래픽, 카드뉴스 등) 제작·배포

2

시 대표 홈페이지 및 「내 손안에 서울」 운영 강화

市 대표 홈페이지 및 시민소통 채널 「내 손안에 서울」, 통합홍보배너 등의 운영 강화로 온라인 소통 및 시민참여 확대

□ 사업개요

- 목 적 : 시정정보와 시민공감 콘텐츠 제공, 시민참여 및 소통의 장 마련
- 내 용 : 시 홈페이지 및 「내 손안에 서울」(뉴스발행·뉴스레터 제공)
- 사 업 비 : 2,313백만원

□ '21년 추진실적

- [시 홈페이지] 코로나19 관련 정보 제공을 위한 「코로나19 홈페이지」 개편 운영
 - 코로나19 거리두기 안내·따릉이 할인·재난지원금 등 안내(핫이슈 509건, 분야별 새소식 523건)
 - 서울국제정원박람회 등 홈페이지 제작 및 온라인 신청 프로그램 제작 운영(20건)
- [내 손안에 서울] 청년정책, 민생지원정책 등 주요 시정뉴스 및 거리두기 조정, 백신접종 등 시민생활 필요 정보 온라인 뉴스 발행(3,696건)
- [통합홍보배너] 시·구·투출기관 등 116개 사이트와 연동, 재난정보 및 시정이슈 확산



〈홈페이지-코로나19 현황 제공〉



〈홈페이지 제작 사례〉



〈내손안에서서울-뉴스레터〉



〈내손안에서서울-특별기획〉

□ '22년 추진계획

- **시민과의 소통·편의를 위한 홈페이지 서비스 개선 및 안정적 운영**
 - 대표 및 개별 홈페이지(코로나19·안전누리·내 손안의 서울 등)간 연계강화로 시민 정보 접근성 제고
 - 주요 시책 홍보 및 축제·포럼 등 비대면 행사 홈페이지 리뉴얼 및 신규 제작
- 시민소통 채널인 「내 손안에 서울」의 **시민참여 활성화로 쌍방향 소통 추진**
 - 뉴스서비스에 대한 시민의견 수렴 설문조사 추진 및 기능 개선으로 시민참여 활성화
 - 온라인 뉴스룸 특성에 맞는 피드 방식을 적용한 메인화면 개편
- **통합배너 활용, 시·자치구·투출기관 등과 협업**으로 시정 정보 접근성 강화
 - 홍보배너 시스템 이용현황 조사를 통해 신규 연계 사이트 발굴 확대

3

시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

각 분야의 시민 미디어와의 홍보 협력기반 구축 및 종합 정보습득 채널인 민간포털과의 협력을 통해 효과적인 시정정보 제공 및 대시민 소통 강화

□ 사업개요

- 목 적 : 미디어활동가 및 일반시민을 통한 눈높이 시정홍보 강화
민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공
- 내 용 : '서울시민기자', '서울미디어메이트', '영상크리에이터' 등 운영
포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사 업 비 : 1,206백만원

□ '21년 추진실적

- **(서울시민기자)** 청년월세 등 정책현장 기사(2,505건) 및 대상별 정책정보 '서울생활백서' 시리즈 연재
- **(서울영상크리에이터)** 온서울 건강온·서울 속 '한국스러움'을 찾아 등 영상 제작 배포(77편)
- **(서울미디어메이트)** 백신접종센터·서울런 등 시정공감 콘텐츠 취재 기사 개인블로그 게재 확산(636건)



자취 중인 청년 주목! 서울시 청년 월세지원 19일까지 신청하세요

〈청년월세지원 취재기사〉



〈서울생활백서〉 시리즈



〈영상크리에이터 온서울 건강온〉



〈미디어메이트-백신접종센터〉

- **(민간포털 협력 마케팅)** 주요 시정 캠페인(4회), 광고(7회), 포털 브랜드검색(12회), 카카오톡 채널 제휴 (95회)

□ '22년 추진계획

- **참여형·소통형 프로그램 운영 내실화**를 통해 양질의 콘텐츠 제작·확산
 - 전문가 및 마케팅 강사 초빙 멘토링 실시를 통해 프로그램 참여자 역량 강화
 - 정책 현장 및 서울키즈카페·병원안심동행 등 정책 체험기사·영상 제작 활성화
- **영향력 있는 블로거·유튜버 선발**을 통해 홍보 확산력 제고
 - 지원기준 상향 및 전문성·제작역량 강화를 위해 활동분야 구분하여 모집·선발
- **민간포털과 협력·제휴 강화**로 효과적인 시정정보 제공 및 시민소통 강화
 - 재난·안전 등 주요 긴급생활정보를 카카오톡 채널 활용하여 신속 제공
 - 포털 캠페인 확대 추진으로 핵심사업에 대한 시민공감대 확산

市 소식지 발간을 통해 시정을 효과적으로 알리고, 시민 생활에 유용한 정보를 제공하여 시민 편의 증진 및 소통 활성화

□ 사업개요

○ 서울사랑 : 시정 종합월간지

- 발행부수 / 배부처 : 월 3만부(연 12회) / 시 산하기관, 개인구독자 등
- 주요내용 : 안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보



○ 내친구서울 : 어린이신문

- 발행부수 / 배부처 : 회당 30만3천부(연 6회) / 초등학교, 우리동네키움센터 등
- 주요내용 : 서울의 역사·문화, 서울소식, 어린이기자 취재기사 등



○ 사업비 : 1,352백만원

□ '21년 추진실적

- [서울사랑] 주요 정책 및 코로나19 기획, 생활 정보 등 기사 제공(월 20~25건)
- [내친구서울] 어린이 대상 시정정보 제공(회 10~15건) 및 기자 활동 지원
 - 어린이기자단 모집(808명) 및 위촉행사(5월, DDP서울온), 인터뷰 및 탐방취재(9회)

□ '22년 추진계획

- 주요 시정이슈에 대한 **다양한 콘텐츠 제작·확산 및 신규 배부처 발굴**
 - '서울사랑' 발행 20주년 기념 특집 기획 및 온라인 확산을 위한 시민 참여형 콘텐츠 제작
 - 서울형 키즈카페 등 신규 배부처 적극 발굴을 통해 소통 활성화
- **매체별 구독자 유형에 따른 시정정보 제공 및 다양한 이벤트 진행**
 - (서울사랑) 글로벌 선도, 상생&안심 등 市 핵심 정책 관련 기획 및 제공
 - (내친구 서울) ASMR/퀴즈/설문조사 등 흥미유발 이벤트를 통해 일반 어린이 참여 강화
- **민간매체 제휴 추진 등을 통해 콘텐츠 온라인 배포 및 확산**
 - 삼성 갤럭시 날씨위젯 '웨더뉴스' 등 민간채널 통한 서울사랑 콘텐츠 확산

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

① 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 제고

② 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

③ 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

1

해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시경쟁력 제고

서울의 다양한 매력 및 도시가치를 전 세계에 효과적으로 알리는 해외 마케팅 추진으로 글로벌 TOP 5 도시 경쟁력을 제고하고자 함

□ 사업개요

- 내 용 : 해외도시프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅
- 사 업 비 : 2,750백만원

□ '21년 추진실적

- 도쿄올림픽·패럴림픽 연계 서울 홍보 프로모션 진행
 - 서울 홍보핀 제작·배포 및 SNS 이벤트 프로모션 카드뉴스 확산
 - ▶ 서울시 SNS채널 조회수 21백만회 달성 및 팔로워 16만 명 증가
- 해외언론 및 디지털 매체 등 활용 도시마케팅
 - 글로벌 방송사 '히스토리 채널' 서울 홍보 프로그램 공동 제작·송출
 - ▶ 아시아 19개국 송출, 유튜브 조회수 651만 회 달성



□ '22년 추진계획

- 市 우수정책 등 연계 해외도시 서울 홍보 프로모션 추진
 - 도시외교·한류문화·국제회의·해외축제 연계 도시마케팅 프로모션(4회이상)
 - ▶ 사업방침 수립 (1월), 전문용역사 선정(2~3월), 세부 실행(4~12월)
- 글로벌 유력 언론 협업·해외 옥외 전광판 홍보 등 매체마케팅
 - 주요 매체 공동콘텐츠 제작 및 해외 랜드마크 옥외 전광판 서울 홍보영상 송출 등
 - ▶ 언론협업(2~6월), 옥외광고(7~12월) 정부광고법에 따라 한국언론진흥재단 의뢰 추진
- 언택트 도시홍보 콘텐츠 제작 온라인 매체 (SNS) 해외 확산
 - 글로벌 석학 참여, 서울 도시 경쟁력 강화방안 온라인 프로모션 추진
 - ▶ 사업방침 수립 (2월), 전문용역사 선정(2~4월), 세부 실행(5~10월)



< 홍보부스·공연 등 활용 현지 프로모션 예시 >



< 뉴욕 타임스퀘어 광고 >



<글로벌 석학 토론>

2

외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

市 대표 외국어 홈페이지 및 SNS, 아리랑TV 영어 뉴스방송 등을 활용한 서울의 매력 및 우수정책 홍보를 통해 서울시 글로벌 이미지 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 외국어매체 활용 도시매력 및 정책 확산을 통한 도시경쟁력 제고
- 내 용 : 외국어 홈페이지, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보
- 사 업 비 : 1,943백만원

□ '21년 추진실적

- 외국어 홈페이지 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산
 - 외국어 홈페이지(1,188만 명 방문) 및 SNS(팔로워 총 364만 명) 통한 우수정책 전파
- 시 주요정책 및 다양한 도시정보 콘텐츠 등으로 서울의 도시매력 해외 확산
 - 문화, 환경, 복지 등 분야별 주요 시정정보 신속제공 (홈페이지 3,696건, SNS 2,930건)
- 아리랑TV 영어뉴스(주1~2회)를 통한 市 주요정책 글로벌 홍보(총 79편)

□ '22년 추진계획

- 시 외국어 홈페이지, SNS 등 **온라인매체 활용**한 글로벌 도시이미지 제고
 - 외국어 홈페이지(영중일 등 5개 사이트) 및 SNS(8개 채널) 등 활용 홍보
 - ▶ SNS : 영어(페이스북, 유튜브, 인스타그램, 트위터), 중국어(웨이보, 페이스북), 일어(페이스북, 인스타그램)
- **외국인 선호 고려 다양한 콘텐츠**를 통해 서울의 경쟁력 및 매력 확산
 - OTT 등 민간 콘텐츠와 협업, 서울의 명소, 문화 등 도시매력 홍보
 - 페이스북 실시간 방송, 서울사진 및 영상, 웹툰 등 다양한 형태의 콘텐츠 제작 및 확산
 - 외국어 e-뉴스레터 통한 서울 주요시정 소개 및 홍보 (월 2회, 구독자 6만3백명)
- **아리랑TV 영어뉴스 방송 송출** 통한 市 주요정책 글로벌 확산(주1~2회)
 - 주요 시정이슈 및 정책의 글로벌 확산을 위한 영어뉴스방송 제작 및 송출
 - 외국어 홈페이지, 유튜브 등 온라인 채널을 활용한 2차 확산

3

서울 상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

서울브랜드, 심벌(해치), 주요 명소 등을 홍보하기 위해 서울 상징물 마케팅을 추진하여 서울의 도시 경쟁력을 강화하고 서울브랜드 가치를 제고하고자 함

□ 사업개요

- 내 용 : 서울 상징물 협업 및 서울상징물 연계 프로모션 사업 등
- 사 업 비 : 868백만원

□ '21년 추진실적

- 서울 상징물의 가치와 매력 확산을 위한 사업 기획·실행
 - '서울브랜드 파트너스 사업' 추진을 통해 서울 상징물 확산 및 협업기업의 유통·판로 지원
 - 해치 기념품(인형, 우산, 배지 등 6종) 및 디지털 제품(배경화면 및 이모티콘) 등 제작·보급
- 서울 상징물 홍보 공모전 개최 및 사회관계망서비스(SNS) 등 운영
 - '글로벌 콘텐츠 공모전' 개최 등을 통해 서울의 매력 발굴·확산
 - 서울브랜드 홈페이지 및 사회관계망서비스(서울브랜드 페이스북 및 해치 인스타그램) 운영 등



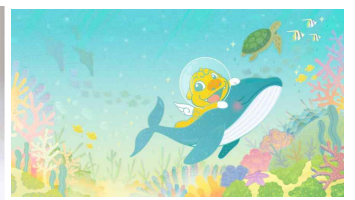
<서울브랜드 파트너스 팝업스토어 운영>



<라이브커머스 운영>



<해치 기념품>



<해치 디지털 제품>

□ '22년 추진계획

- 정책브랜드 가이드라인 제작을 통한 서울상징물 가치 제고
 - 실국별 정책브랜드 전수조사 및 브랜드 가이드라인 제작·보급(1~12월)
- 서울 상징물 공모전 개최 등을 통해 서울 상징물 홍보 강화
 - 서울상징물(해치 등), 서울 주요 명소 등의 홍보 공모전 및 상품개발 추진
- 서울브랜드위원회 운영 등을 통해 효율적이고 체계적인 브랜드 관리
 - '서울브랜드위원회' 및 '정책브랜드 자문조정회의' 등 운영(수시)

4. 국제교류협력 강화로 도시위상 제고

- ① 글로벌 도시 위상 강화를 위한 전략적 도시외교 추진
- ② 국제기구와의 교류·협력 활성화
- ③ 글로벌 이슈 대응을 위한 국제회의 참가

1

글로벌 도시 위상 강화를 위한 전략적 도시외교 추진

해외도시 네트워크 강화를 위하여 친선우호도시와 교류행사를 개최하고, 市 핵심 정책 추진을 위한 MOU를 체결하여 문화·경제 등 도시교류 활성화

□ 사업개요

- 내 용 : 국제행사 개최 및 친선·우호도시 MOU 체결 등
- 사 업 비 : 1,209백만원

□ '21년 추진실적

- 모스크바 30주년(6.8), 서울세계도시문화축제(10월) 등 친선우호도시 국제교류행사 개최
- '이반 두케 콜롬비아 대통령(8.26), '끼를로스 알바라도 코스타리카 대통령(11.22) 시장 면담

□ '22년 추진계획

글로벌 네트워크 강화를 위한 친선·우호결연 도시 교류행사 개최

- 친선·우호도시(모스크바, 베이징시 등) 공무원 초청 정책 연수 추진(하반기)
 - 모스크바시 도시계획·교통 체계 심층 연수 및 중국 15개 도시 문화관광 협력연수
- 서울-양카라 친선결연 50주년 기념행사(하반기)
 - 양카라시와 공동주최하여 양카라하우스 전시품 교체, 기념식, 문화공연, 도시사진전 추진
- 서울-중남미 친선도시(보고타, 멕시코시티) 결연 기념행사(10월)
 - '한국-콜롬비아 수교 60주년' 및 '서울-보고타 친선 40주년 기념행사' 동시 개최
 - '서울-멕시코시티 친선결연 30주년' 기념 문화교류 및 경제·스마트·기후 분야 협력

市 우수정책 공유 및 협력강화를 위해 국제교류 MOU 체결

- '서울-모스크바 교류협력 강화 MOU' 체결(하반기)
 - '91년 체결된 MOU 기반 스마트시티, 교통, 도시개발 등 협력 분야 다양화
- 바이오산업 세계적 중심지 '스위스 바젤슈타트주'와 우호도시협정 체결(하반기)
 - 바젤대학교 혁신사무소, 주한스위스대사관과 서울바이오허브 간 바이오 분야 협력
- 아세안 경제협력 요충지 '말레이시아 쿠알라룸푸르'와 우호도시협정 체결(하반기)
 - 아세안 경제규모 3위 국가 수도와 경제협력, 전자정부 분야 등 정책공유

2

국제기구와의 교류 · 협력 활성화

국제기구 교류·협력 및 유치를 통해 선제적으로 글로벌 어젠다에 대응하고, 市 우수정책을 홍보하여 서울의 국제적 경쟁력 강화

□ 사업개요

- 목 적 : 국제기구와의 교류·협력 강화로 아시아 국제기구 허브도시 조성
- 내 용 : 국제기구와의 정책 교류 및 재정 지원, 서울글로벌센터 빌딩 운영
- 사 업 비 : 4,061백만원

□ '21년 추진실적

- 다양한 국제기구에서 스마트·교통·기후변화 등 **글로벌 어젠다** 선도
 - 시티넷, 세계지방정부연합 등의 회의, 웨비나에서 市 우수 정책 공유(25회)
 - 국제기구 의장·부의장 등 수행으로 국제사회 내 인지도 강화
 - ▶ 의장(2) : 시티넷, 세계스마트시티기구 / 부의장·이사(5) : 세계대도시협의회, 세계지방정부연합 등
- 국제기구 활성화를 위한 **행·재정적 지원 및 종합평가 추진**
 - 서울글로벌센터 빌딩 등 시유재산에 입주한 국제기구에 임대료 등 지원(10개, 42억원)
 - '서울시 지원 국제기구 종합평가' 실시('21.4~9월), 기구별 종합발전 방안 수립 추진

□ '22년 추진계획

- 서울글로벌센터 빌딩 내 **'UN Women 성평등센터*'** 신규 유치
 - 추진일정(안) : 여성가족부-UN Women 교환각서 체결(2월초) → 市-UN Women MOU 체결(2월초) → UN Women 성평등센터 개소(2월중)
 - * 아시아 국가 성평등 정책 개발 지원, 교육 훈련 등을 위해 설치된 UN Women 산하 글로벌 연구기구
- 국제사회 리더로서 **글로벌 어젠다 논의 및 市 우수정책 해외 홍보**
 - 市 가입 국제기구 정례회의 참석을 통해 회원도시간 정책 공유 및 네트워크 확대
 - ▶ 시티넷 총회(9월, 쿠알라룸푸르), 세계지방정부연합 총회(10월, 대전) 등
- 국제기구 진출에 관심있는 **청년층에게 국제기구 직무경험, 정보 제공**
 - 국제기구 청년 인턴십(4~9월)을 통해 市 소재 국제기구 9개소에 16명 배치
 - 국제기구 진출 설명회(하반기) 참가해 국제기구 채용정보·모의면접 제공, 홍보전시회 진행

3

글로벌 이슈 대응을 위한 국제회의의 참가

주요 국제회의의 참가 및 개최를 통해 글로벌 이슈에 선도적으로 대응하고, 해외도시와의 교류·협력을 활성화하여 국제 네트워크 강화

□ 사업개요

- 목 적 : 국제회의의 참가를 통한 해외도시 우호증진 및 실질적 협력강화
- 내 용 : 주요 국제회의의 참가 및 개최, 도시간 교류·협력 모델 구축
- 사 업 비 : 90백만원

□ '21년 추진실적

- 「세계도시정상회의(WCS)*」 온라인 참가(6.21~23) *World Cities Summit
 - '살기 좋은 지속가능한 도시'를 주제로, 도시문제 해결을 위한 협력방안 논의
 - 「2021 U20* 시장회의」 온라인 참가(9.3~4), 「포용적 탄소중립」을 위한 해법 논의
 - '환경, 공정, 지방정부 중심' 세계도시의 역할을 촉구하는 'U20 공동선언문' 결의
- * U20(Urban20) : 글로벌 도시문제 해결을 위한 G20 국가 주요도시(38개 도시) 시장회의

□ '22년 추진계획

- 도시문제 공동해결을 위한 「세계도시정상회의(WCS)」 참가(싱가포르, 7~8월)
 - '23년 'WCS 시장포럼' 서울 개최 대비, 市·CLC(시장포럼 주최기관) 간 업무협약 체결
 - 市 우수정책 홍보(부스운영 등), 시장포럼 개최 관련 고위급 면담 및 실무회의 추진
 - 실질적 교류협력을 위한 「서울-베이징 통합위원회 4차 회의」 참가(베이징, 하반기)
 - 경제·환경 등 도시문제 해결을 위해 교류성과 공유 및 향후 교류방안 결정
 - 급변하는 교통환경 대처를 위해 교통부서 신설 및 해당 분야 협력 강화
 - 동북아 평화 및 상생발전을 위한 「제5회 동북아시아포럼*」 참가(울란바타르, 7~8월)
 - 코로나 장기화에 따른 새로운 도시교류협력 방안 논의
- * 도시문제 공동 대응 방안 논의 및 동북아 지역 평화 발전 논의를 위한 회의체
- G20회의에 도시분야 의제제출을 위한 「U20 시장회의」 참가(자카르타, 9월)
 - 'U20 공동선언문' 작성, 감염병 극복 등 글로벌 현안 논의 및 도시사례 발표

5. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 응답소 시스템 재개발 및 운영

③ 방문민원의 신속처리를 위한 열린민원실 운영

1

민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

민원서비스 품질제고를 위해 다양한 교육 및 평가를 실시하고 민원업무 담당직원의 감정노동 보호 등을 통한 민원서비스 수준 향상 도모

□ 사업개요

- 대 상: 시 본청 및 사업소, 산하기관(투자출연기관), 자치구
- 내 용: 민원응대 교육, 민원서비스 평가, 힐링프로그램 운영, 칭찬공무원 포상 등
- 사업비: 202백만원

□ '21년 추진실적

- **민원응대 역량교육**(15회, 11,829명) 및 **민원행정서비스 평가 실시**(2회)
 - 민원공무원 대상 스트레스 관리, 신입리더 민원응대교육, E-러닝(특이민원 응대요령) 등
 - 전화(320개소)/방문(42개소) 응대서비스 점검 및 법정/응답소 민원 처리실태 평가
 - ☞ 우수기관(부서) 선정: 21개(최우수, 우수, 장려 15개, 분야별 우수 6개)
- **칭찬받은 민원공무원 포상 및 감정노동 보호를 위한 힐링프로그램 운영**
 - 총 298건 접수, 98건(199명) 선정 및 포상, 市 내부채널을 통해 칭찬 사례 전파
 - 스트레스 자가진단 및 관리교육, 원데이클래스 체험 힐링데이 운영(비대면 6회, 141명)

□ '22년 추진계획

- 서울시 민원서비스 개선 **우수사례 발굴 및 민원서비스 평가** (상·하반기)
 - 우수사례 범위 확대, 변별력 제고 위한 평가항목 조정, 민원인 만족도 평가항목 개선 등
- **민원공무원 대상 스트레스 관리 및 응대서비스 역량강화 교육 운영** (1~12월)
 - 5급 승진자 대상 '특이민원 중재를 위한 관리자의 역할' 교과목 신설(인재개발원)
 - 힐링프로그램 원데이클래스 체험 프로그램(자화상 팝아트, 미니화환 만들기 등) 운영
- **시민으로부터 칭찬받은 민원공무원 포상 추진** (1~12월)
 - 시민의 적극 참여 유도 및 추진방식(포상횟수 및 포상금액 등) 개선
- **민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 공무원 보호 조치 강화**
 - 공무원보호 음성안내 적용 확대(35개 → 50개 부서), 민원인 위법행위에 대한 법적대응 강화 등
 - ☞ 「민원처리법」 개정 ('22.1.11.공포 → '22.7.12.시행) : 공무원 보호조치 등 신설

2

응답소 시스템 재개발 및 운영

변화하는 정보환경 대응을 위해 응답소 시스템을 재개발하여 신속하고 효율적인 민원서비스 품질 제고

□ 사업개요

- 사업기간: 2022. 3 ~ 12월
- 추진목적: 응답소시스템 웹호환성 개선(MS, '22.6.15. ie 지원중단 예정)
- 사업비: 1,057백만원 (응답소 재개발 955, 재개발 사업 감리 102)

□ '21년 추진실적

- 시민 이용편의 및 업무 효율성 제고를 위한 **기능 개선**
 - 백신접종신고센터 개설, 불법주정차 통합플랫폼 개선, 민원인 정보 블라인드 적용 등
- **<응답소> 운영 현황: 2,238,641건** (일평균 6,140건)
<'21.12.31.기준> (단위: 건)

계	교통	환경/안전	복지/문화/경제	주택/건설	총무/기획/감사 등
2,238,641 (100%)	1,393,711 (62.3%)	465,334 (20.8%)	100,588 (4.5%)	126,547 (5.6%)	152,461 (6.8%)

□ '22년 추진계획

- **【사용자 편의】** 민원업무 프로세스 및 **이용자 편의 기능 개선**
 - (분석융합) 민원분석 기반 민원처리 지원 기능 제공
 - (직원편의) 집단·반복민원 일괄 답변 및 처리 기능 개선
 - (시민편의) 120, 스마트불편신고 등 채널별 민원결과 확인 페이지 일원화
- **【웹호환성 개선】** 응답소 시스템 재개발을 통한 **호환성·보안·디자인 등 전면 개선**
 - (호환성) 크롬, 사파리 등 다양한 웹브라우저에서 동등한 서비스 체계 구축
 - (확장성) '전자정부 프레임워크' 적용으로 시스템 확장성 확보
 - (보안강화) 웹표준 및 접근성, 보안지침 준수를 통한 보안취약점 제거
 - (UI/UX) 최신 트렌드를 반영한 사용자 친화적 디자인 및 화면 구성
 - (통합) 서식민원관리시스템 주요 기능 응답소 흡수 통합

3

방문민원의 신속처리를 위한 열린민원실 운영

열린민원실 방문민원에 대한 신속하고 공정한 민원처리와 시장과 시민을 연결하는 소통 창구 운영으로 민원서비스 만족도 제고

□ 운영개요

- 위치/규모: 신청사 1층 337㎡ (※ 직소민원팀 사무실 별도)
- 근무인원: 3개 팀 25명 (민원처리1팀 10명, 민원처리2팀 9명, 직소민원팀 6명)
- 주요업무: 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리
 - 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(34종), 고충민원·정보공개청구 접수
 - 시장과 바로 통하는 온라인 신문고 「시장에게 바란다」 를 통한 민원 수렴 등
- 운영비: 26백만원

□ '21년 추진실적

- <열린민원실> 민원접수·처리 현황: 51,587건 (일평균 204건)
<21.12.31.기준> (단위: 건)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기타*	정보공개
51,587 (100%)	1,635 (3.2%)	13,328 (25.8%)	11,786 (22.9%)	1,398 (2.7%)	5,364 (10.4%)	18,076 (35%)

* 기타: 검사, 확인, 이의, 추천, 신청, 청구 등

- <시장에게 바란다> 민원 현황: 20,117건 (일평균 80건)
<21. 12.31. 기준> (단위: 건)

계	주택건축*	도로교통	보건복지	일반행정	환경공원	산업문화	기타
20,117 (100%)	14,703 (76.1%)	1,635 (7.2%)	1,055 (4.8%)	907 (3.8%)	526 (2.0%)	285 (1.3%)	1,006 (4.8%)

* 주택건축: 강남구 대청마을 종상향 및 공공주택복합사업 요청 릴레이 민원 급증(10,184건)

□ '22년 추진계획

- 다부서 연관 복합민원처리를 위한 부서 조정회의 추진 (상시)
- 신속한 민원처리를 위한 처리기한 도래 민원 모니터링 지속 실시

IV. 현안사항 - 코로나19대응

1. 코로나19 대응 · 확산 방지를 위한 대시민 소통

2. 코로나19 방역성과 및 안전도시서울 해외 홍보

1. 코로나19 대응·확산 방지를 위한 대시민 소통

코로나19 확산 방지 및 위기 극복을 위해 방역수칙 및 백신접종 안내 등 경각심을 환기하고 코로나19 상황변동에 따른 신속 정확한 대시민 정보를 제공함

□ 사업개요

- 코로나19 확산 방지를 위한 안전예방수칙 및 방역수칙 등 통일된 메시지 확산, 신속 정보 제공 및 상담 대응 강화로 시민 불편 사항 해소

□ '21년 추진실적

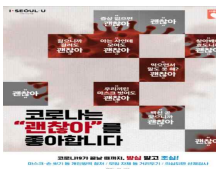
[코로나19 확산 방지 안전방역 홍보]

- 코로나 심각상황에 따라 적절한 캠페인 전개를 통해 방역강화 홍보 전개



「한집에 한사람 선제검사 받기」 캠페인 (21.1.~2.)

- 임시선별검사소 운영 및 무증상 감염원 차단 목적
- 중대본 회의결과(21.1.22), 서울시 〈한집, 한사람 검사받기 캠페인〉 호평, 타 지자체로 전파 및 확산 계기



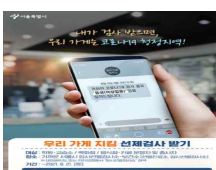
「끝날 때까지 방심 말고 조심!」 캠페인 (2.15.~)

- 코로나19 장기화, 백신접종 등으로 느슨해진 방역수칙 경각심 제고 캠페인



「서울의 창을 열자!」 캠페인 (5.3.~6.2.)

- 코로나19 확산 방지를 위해 실천할 수 있는 '환기' 관련 생활수칙이 담긴 '서울의 창을 열자' 범시민 캠페인



「시설종사자 & 휴가이후 선제검사!」 캠페인 (7.30.~)

- 4단계 연장으로 달라지는 '주요변경사항' 안내 및 다중이용 시설 종사자, 건설공사장 근로자, 외국인 주민, 휴가 후 복귀자에 대한 선제검사받기 독려 캠페인 실시



「할러윈데이 방역수칙 및 선제검사 독려」 캠페인 (10.27.~11.2)

- 코로나19 장기화, 백신접종 등으로 느슨해진 방역수칙 경각심 제고 캠페인

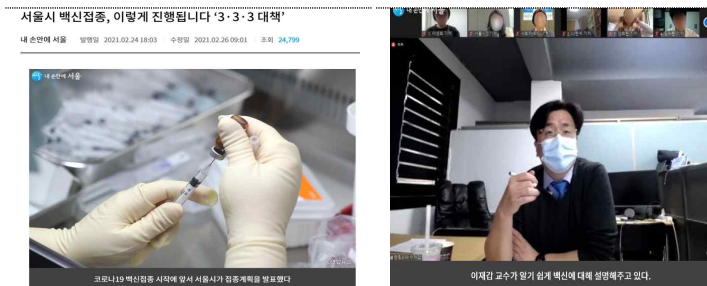


「수칙도 일상입니다」 캠페인 (11.1.~)

- 단계적 일상회복으로 느슨해질 수 있는 방역사항에 건강한 긴장감 유지 캠페인

【백신접종 시행 관련 정보제공 및 단계별 대시민 안내】

- **전담 소통 창구 마련**을 통한 정보제공 및 **의료 상담, 불편 접수 실시**
 - **(시 홈페이지)** 백신접종 현황 등 각종 정보 안내 전담페이지 운영(2.18~)
 - **‘나의 백신 예방접종 장소는?’** 서비스 개시(3.26~)
 - **(120 다산콜센터)** 의료진 배치를 통한 백신접종 전문상담 운영(2.24~7.26)
 - **(응답소)** 백신관련 신고 및 불편·문의·제안 전용 창구 신설(2.24~)
- **온오프라인 백신접종 관련 콘텐츠 제작** 및 **市 백신접종 단계별 시행 안내**
 - **(온라인)** 백신 전문가 및 접종자 인터뷰, 시민궁금증 해소를 위한 콘텐츠(카드뉴스 등)



〈내손안에 서울 및 시민기자 전문가 인터뷰 기사〉



〈카드뉴스〉

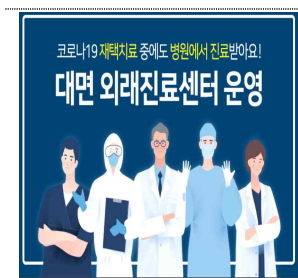
- **(오프라인)** 핵심포스터 및 리플렛 자치구 배포, 시민게시판 등 영상매체 안내표출 등



〈접종안내 및 아나필락시스 대처방안〉 백신접종 대장정(1단계) 백신접종2분기(75세+) 3차 백신접종

□ 향후계획

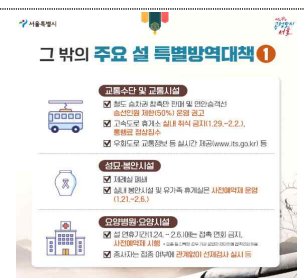
- **외래진료센터 운영 등 코로나19 확산 대응 및 방역 단계별·시기별 주요 정보 콘텐츠 제작·확산 (수시)**



〈대면 외래진료센터 운영〉



설 연휴 특별방역대책 포스터



2. 코로나19 방역성과 및 안전도시서울 해외 홍보

서울시 코로나19 선제적 대응 및 지원책 등을 해외 및 국내 거주 외국인 등에게 공유·확산함으로써 글로벌 안전도시 이미지 확산

□ 사업개요

- 외국어 매체 활용하여 국내 거주 외국인 및 유학생에게 市の 코로나 정책을 신속·정확하게 공유, 코로나 확산 방지 및 외국인 생활 편의 제공
- 대외적으로는 코로나19 방역 정책 공유를 통한 글로벌 안전도시 이미지 강화

□ '21년 추진실적

- 외국어 매체 활용, 국내·외 외국인에게 **서울의 코로나19 대응정책 신속 제공**
- (외국어 매체) 홈페이지, SNS(페이스북, 웨이보, 트위터 등), 아리랑TV 영어방송 등
- **사회적 거리두기 경각심 유지 및 백신접종 홍보 캠페인 등 지속 안내**

			
백신접종 안내(홈페이지)	선제검사 홍보 포스터(홈페이지)	사회적 거리두기 안내(SNS)	환기캠페인 안내(영어방송)

- 영문 홈페이지 내 **코로나19 안내 페이지 운영 및 백신정보 통합 제공**
- (명칭) COVID-19 & Vaccines in Seoul
- (내용) 코로나19 발생현황, 대응정책, 외신보도, 백신정보 등



□ 향후계획

- **코로나19 방역정책 안내 온라인 홍보 확산(수시)**
- 시민소통·뉴미디어담당관 홍보콘텐츠와 연계 외국어 홍보콘텐츠 제작·확산

V. 2021 행정사무감사 처리결과 보고서

시민소통기획관

□ 총 관

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 21 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	21	12	8	-	1
	시정· 처리요구사항	18	9	8	-	1
	건의 사항	1	1	-	-	-
	기타(자료제출 등)	2	2	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 티비에스 재정건전성 확보가 티비에스 만의 문제는 아니며 절대적인 시간이 필요함에도 출연금 대폭삭감 조치는 정치적인 의도가 있는 것으로 판단되어 재정 독립 관련이라고 하지만 액면 그대로 받아들이기 어려움. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS의 재정건전성 확보를 위해 상업광고 허용 등 수입 확보 방안을 마련할 수 있도록 지원하겠음
<p>○ 2022년 미디어재단 티비에스의 예산 삭감 규모는 현실적으로 급여 외 방송편성이나 사업 등을 전혀 진행할 수 없는 수준이므로 재고가 필요함. 재단의 예산 독립이 필요하다면 상당한 유예기간이 마련되어야 하며, 혁신방안 마련에 대한 경고도 선행되었어야 할 것임. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 재단운영 혁신방안을 마련토록 하여 재정독립을 위해 지속 노력하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 태비에스 2021년도 개인 성과급을 시민소통기획관에서 지급하지 않고 있는 상황은 노동법 위반 소지 등이 있으므로 파악하여 검토·시행할 것. 120다산콜재단은 개인 성과급을 모두 지급하였는데 형평성에도 맞지 않은 실정임. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 미반영</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 행안부 유권해석 및 법률기관 자문을 통해 관계법령에 대한 검토 후 개인성과급 미지급
<p>○ 라이브서울 유지보수 업체의 2년 연속 수의계약 등은 문제소지가 있으니 검토바람.(높은 유지보수 비용 대비 낮은 방문객 수, 수의 계약 등을 통한 특정업체 일감 몰아주기 등 문제, 입찰조건 변경 등 통해 입찰에 의한 공정한 경쟁 계약이 이루어지도록 하는 등의 개선 필요). (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 라이브서울 유지관리는 뉴미디어 웹사이트 운영 및 유지관리 용역(내손안에서울+라이브서울+서울사랑+내친구서울)에 포함 되어 있는 사업으로 2020년과 2021년 유지보수 업체가 같은 업체이긴 하나, <ul style="list-style-type: none"> - 2020년은 4개 업체가 입찰에 참가하여 기술능력과 가격을 종합 평가한 점수가 가장 높은 업체와 협상에 의한 계약을 체결한 것이고, - 2021년은 1개 업체만 입찰에 참가하여 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제26조(재공고입찰과 수의계약)」 및 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령의 수의계약 등 한시적 특례 적용기간에 관한 고시」에 따라 적격심사를 거쳐 수의계약을 체결한 것임 ○ 라이브서울 홈페이지에 업로드 되는 라이브영상은 모두 서울시 유튜브 채널을 통해서 시청 가능하며, 이는 유튜브 조회수로 집계 되고 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 및 지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준 등에 의거하여 투명하고 공정한 경쟁계약이 이루어지도록 하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ MCN 기반구축 관련 이사진 5명에게 태블릿 5개를 렌트해서 지급하였는데 적정성 여부 확인 요청 및 관리감독 철저. 각종 회의비 지급 등 사업결과를 검토하여 문제가 없었는지 확인하기 바람. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육생 지도 목적으로 태블릿 5대를 렌트하였으나, 사업 목적에 타당하지 않아 사업비 미집행(자부담 처리). 기타 회의비 지급 등의 사업비는 문제없음 확인
<p>○ 2021년도 중기지방재정계획 및 지난 출연 동의안 제출 시 보고와 달리 TBS의 급격한 예산 삭감은 행정의 연속성을 무시한 징벌적 조치라 판단되며, 한두 달 사이에 행정의 연속성이 무너지고 있음. 신생출연기관의 수익구조를 수신료 등으로 오랜 기간 동안 재원을 확보하고 있는 KBS, EBS 등과의 단순비교는 납득하기 어려움. 상식에 기초한 행정을 펼쳐야 할 것임. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 추후 중기지방재정계획 및 출연동의안 제출 시 변동사항을 미리 반영하여 예측 가능한 범위 내에서 조정 추진

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 시청 시민청, 권역별 시민청의 운영은 같은 예산 투입대비 더 큰 효율과 성과를 내는 업체를 발굴하는 것이 필요하다고 판단됨. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시청 시민청 <ul style="list-style-type: none"> - 시청 시민청('13. 1.12. 개관) 운영 사무는 공공성 및 전문성이 높은 (재)서울문화재단에 수의계약을 통해 '12.11.1.에 위탁을 시작한 이후 총 3번의 재계약을 통해 '23.12.31.까지 위탁 예정임. ○ 삼각산 시민청 <ul style="list-style-type: none"> - 삼각산 시민청('18. 4.28. 개관) 운영 사무는 시청 시민청 운영 수탁 경험이 풍부한 (재)서울문화재단에 수의계약을 통해 '18. 3.14.~'20.12.31. 위탁하였으나 위탁기간 만료에 따라 공개 모집을 통해 '21.1.1.~'23.12.31. (주)인사이트모션에 위탁 중에 있음. <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23.12.31.에 민간위탁이 만료되는 시청 시민청 사무의 경우도 예산 효율성 제고 및 성과 극대화를 위해 수탁기관을 공개 모집할 예정임.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 권역별 시민청에 대한 타당성 용역 실시 및 조사가 완료되었음에도 2022년도에 조성과 관련된 예산을 편성하지 않은 것은 시민들에게 행정의 안정성 및 신뢰성의 문제가 될 수 있으므로 구체적인 추진계획을 수립하기 바람. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년에는 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사 용역을 진행하여 대상지별 기본구상(안), 적정 사업 규모 및 사업비, 경제성 분석 등을 검토하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원 ○ 용역 결과 권역별 시민청 조성 대상지 5개소 모두 경제적 타당성이 낮아 보완이 필요한 상황이며, 대부분 복합·신축, 부지 매입도 있어 동시 건립 시 재정적 부담이 있음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 타당성 조사 용역 결과를 보완하고, 개관 10주년 도래하는 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 시민수요에 부합하는 새로운 시민청 모델 정립 후, 권역별 시민청 조성을 위한 기본계획수립 등 단계별 절차를 진행할 예정임 <ul style="list-style-type: none"> - 시민청 공간·기능 개편을 위한 연구용역 : '21.12.~'22.7. - 새로운 시민청 모델 정립 및 시범사업 대상지 선정 : '22. 8.~12. - 강남북 2개 대상지 기본계획수립 용역 : '23. 1.~

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 민간옥외전광판 관련 예산과 초과집행의 지속적 불균형 개선 필요 및 미설치 자치구 설치 필요. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간옥외전광판 실비 지원을 위한 예산 증액 <ul style="list-style-type: none"> - '22년도 예산액 : 300,000천원(전년대비 약 6.8% 증액) ※ '21년 예산액 : 280,800천원 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 각 자치구와의 협조를 통해 가용할 수 있는 민간옥외전광판 추가 발굴 노력
<p>○ TBS 예산 삭감 관련, 자체 재원 확보를 원한다면 일을 할 수 있는 기본적 예산은 있어야 하는데 예산안을 보면 광고추진비, 미디어 정책 계획협력 예산이 반 이상 줄어들었음. 시민소통 기획관이 관리감독을 소홀히 하여 재정자립도가 올라가지 못한 것 아닌지. 또한 TBS 이사장과 시장 간 적극적인 중간역할을 요청함. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS의 재정자립을 위해 상업광고 유치 등 수입 확보 방안을 마련할 수 있도록 지원 ○ TBS 관련 현안 발생 시 재단 대표와 시장과의 면담 등이 진행될 수 있도록 지도감독 기관으로서 지속 지원

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 회비납부 회원수 감소로 시티넷 운영이 올바르게 될 수 있는지의 문임. 특히 사업비 비중이 3%에 불과한 상황인데, 이를 위해 서울시에서 시티넷 전체 운영비의 70% 이상을 지원하는 것은 회의적임. 회원 도시들의 회원비 납부율을 제고하여 원활한 운영도모를 요청함. (국제교류담당관)</p>	<p>□ 추진상황 : 추진 중</p> <p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시티넷 수입은 市 지원금, 연회비, 기타로 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 市는 약 7억원(임대료·관리비, 인건비, 사업비 등) 지원 - 매년 연회비로 약 3억원 징수(市 납부액 1만달러(약12백만원)) ○ 시티넷은 국제사회 네트워크 확대, 회원 역량강화 등을 위한 사업에 예산의 약 30%를 지출하고 있음 <p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시티넷 회원국의 연회비 납부를 독려함으로써 市에 대한 재정의존 완화 도모 <ul style="list-style-type: none"> - 사무국 직원별 전담 지역 배정, 유선 또는 전자우편을 통해 연회비 납부 독려 - 회원의 연회비 납부 유도를 위해 연회비 미납에 따른 불이익(활동 참여 제한, 자격 정지·박탈 등) 안내
<p>○ 현재 상수도사업본부의 재산으로 되어 있는 120다산콜재단 청사의 시민소통기획관으로 재산이관 진행상황을 잘 확인하고, 시와 재단의 긴밀한 업무협조를 조속히 근무환경을 개선 해주기 바람. (시민봉사담당관)</p>	<p>□ 추진상황 : 추진 중</p> <p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 청사 재산이관은 대규모 재정이 소요될 것으로 예상되며, 다양한 청사 확보방안 검토를 위해 잠정보류('21.9.15.) ○ 취약한 근무환경 개선을 위한 '22년 예산 928백만원 확보 <p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근무환경 개선 사업 추진 : '22년 중

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ TBS에 대해 시민소통기획관이 이번 예산삭감 조치 외 지속적인 관리감독에 대한 어떤 노력을 하였는지 의문임. 정치적 편향성 논란, 프로그램의 공정성 등에 대한 시민들의 논란 등이 지속적으로 야기되는 데에 비해 시민소통기획관의 행정사무감사 요구자료에는 TBS 재단과의 회의 내역이 없는 등 소관기관으로의 역할이 부족했음. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 이사회 참석(시민소통기획관) : 총4회 ○ 재원발굴관련 업무협의(시민소통담당관) : '21.11.10(수) ○ 시민소통담당관 실무직원과 TBS간 업무협의 : 수시 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위한 회의를 지속적으로 진행하여 지도감독 기관으로서 역할 수행
<p>○ 영상크리에이터 사업 관련, 영상별 최저/최대 조회수 사이 편차가 심하고, 유튜브 채널 자체에서도 조회수 편차가 심함. 또한 동일한 사람이 다른 이름, 다른 작품으로 활동하는 것은 문제가 있음. 업로드 당시에는 상당한 조회수가 있었음에도 불구하고 그 후 상당시간이 지난 뒤엔 거의 조회수 상승이 없는 것을 어떻게 해석해야 하는지. 콘텐츠에 대한 지속적인 관리가 미흡하여 개선이 요구됨. (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울영상크리에이터는 개인채널을 운영하는 유튜버가 시민의 입장에서 서울시 관련 콘텐츠로 개인채널에 홍보하는 사업으로 유튜버별 조회 수 편차를 줄이기 위해 일정 수(3,000명) 이상 구독자 보유 시 지원자격 부여(※'22년 1만명 이상으로 상향 예정) ○ 콘텐츠의 주제에 따라 조회 수의 편차가 있으며, 조회 수 제고를 위해 시 채널 등을 통한 확산 노력을 해오고 있음 ○ 서울영상크리에이터 채널명은 개인이 필요에 따라 바꿀 수 있으며, 지원자격 기준에 문제가 없어 전문가의 공정한 심사를 통해 선발하게 된 것임 ○ 영상 업로드 후 조회 수 추이·알고리즘 등 지속적 모니터링을 통해 관리하고 있으며 앞으로 더욱 체계적으로 관리해 나가겠음 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울영상크리에이터 7기 선발 : '22. 3.

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 해외공무원 대상 서울시립대 도시행정 석사과정 지원 사업에 참여한 해외공무원들이 자국으로 돌아간 뒤 서울시와 협력체계를 굳건히 할 수 있는 방안을 마련할 것. (국제교류담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ MUAP 동문 대상 뉴스레터 정기발송 <ul style="list-style-type: none"> - 도시행정 해외공무원 석사과정 동문 대상 정기적인 뉴스레터 발송을 통한 서울시와의 연결성 유지 및 소속감 부여 ○ 해외도시 정책 리포터 제도 운영 및 인센티브 부여 <ul style="list-style-type: none"> - 해외공무원들이 자국으로 돌아간 뒤 소속 도시의 주요 정책 및 서울시 정책 간 연계방안 등을 시립대 뉴스레터 및 서울 정책아카이브 웹사이트(Seoul Solution) 등에 기고함으로써 도시 간 정책교류 활성화 및 실질적인 사업 수주에 기여 - 개인별 기고횟수 및 시정 기여도 등을 바탕으로 시립대 주관 정책공유 콘퍼런스 등 동문초청행사에 초청 우선권 부여 및 정책 적용사례 발표 기회 제공 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 동문 대상 뉴스레터 발송(월간지) : 2022년 연중 ○ 해외도시 정책 리포터 기고문 접수 및 게시 : 2022.3월 / 9월 ○ 동문초청행사 : 코로나19 추이 고려 개최여부 결정

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 권역별 시민청 진행상황이 차질 없이 이뤄질 수 있는 방안을 마련할 것. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년에는 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사 용역 결과 권역별 시민청 조성 대상지 5개소 모두 경제적 타당성이 낮아 보완이 필요한 상황임 <ul style="list-style-type: none"> - 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원 ○ 타당성 조사 용역 결과를 보완하고, 개관 10주년 도래하는 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 시민수요에 부합하는 새로운 시민청 모델 정립 후, 권역별 시민청 조성을 위한 기본계획수립 등 단계별 절차를 진행하여 권역별 시민청 조성이 차질 없이 진행되도록 하겠음 <ul style="list-style-type: none"> - 시민청 공간·기능 개편을 위한 연구용역 : '21.12.~'22.7. - 새로운 시민청 모델 정립 및 시범사업 대상지 선정 : '22. 8.~12. - 강남 북 2개 대상지 기본계획수립 용역 : '23. 1.~

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 국제기구 평가관련 절대평가 기준마련 등 명확화하여 관리할 필요가 있음. (국제교류담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ‘서울시 지원 국제기구 종합평가’ 실시(’21.4.1.~9.30.) <ul style="list-style-type: none"> - 외부 기관(서울시립대 산학협력단)에서 국제기구 조직, 재정, 사업성과 등 평가 ○ 평가결과를 바탕으로 국제기구별 자체 발전 계획 수립 중 <ul style="list-style-type: none"> - 市 예산 지원의 객관적 기준 부재, 국제기구별 상이한 활동 목표로 일률적 평가지표에 따른 평가에 한계 존재 - 이에 평가결과와 예산 편성 간 직결 지양, 국제기구 발전방향 탐색 자료로 활용 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 차기 평가 시 국제기구별 상황, 특성을 고려한 지표 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 공통 지표, 개별 지표 등 평가지표 구분 ○ 국제기구별 자체 발전 계획 이행 정도를 평가에 포함 <ul style="list-style-type: none"> - 설립 목적에 따른 활동 여부, 글로벌 이슈 대응 노력, 국제사회 요구 충족 수준 등 관리

○ 언론매체를 통한 시정정보 제공 및 인터넷언론사 활용한 시정 정보 안내의 3사분기 지난 시점의 집행률이 40프로대임. 연간 균형 집행 필요. 시민이 다양한 정책을 접할 필요가 있음. 다양한 홍보 아이템 발굴 요구됨. (시민소통담당관/뉴미디어담당관)

□ 추진상황 : 추진 중

□ 추진내용

- '21년 상반기에는 코로나19 확산에 따른 행사·사업의 위축과 시장 쉼위 및 그에 따른 보궐선거 등에 따른 홍보 제약 요소가 발생하여 예산 집행률이 다소 낮았으나,
- 하반기 '청년월세지원', '서울비전2030', '서울런', '청년활력 프로젝트', '1인가구 지원' 등 다양한 시책 홍보를 추진하여 연내 99.8%의 예산 집행함

세부사업명	'21년도 예산액	최종 집행액(집행율)	비고
언론매체를 통한 시정정보 제공	4,750백만원	4,746백만원 (99.9%)	
인터넷언론사 활용 시정안내	408백만원	407백만원 (99.8%)	

□ 향후계획

- 대선 및 지방선거 일정 등 감안, 시기별 홍보 전략을 달리하여 연간 균형 있는 홍보를 추진해 나가도록 하겠음
- (상반기) 코로나19 대응, 시민 돌봄·복지·안전 등 생활정보 제공
- (하반기) 민선8기 시정 출범에 따른 주요 시책 홍보

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 국장급 이상이 TBS와 회의한 내역이 전무한 실정임. 산하 재단 모두와 소통하기 바람. (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민소통기획관 TBS 이사회 참석 : '21년 총4회 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이사회 참석 등을 통해 현안관련 소통 지속 추진

기타사항

자료제출 등 기타사항	조치결과
<p>○ 서울영상크리에이터 사업 관련 조회수 자료 (유튜브 / 인스타그램 구분) (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자료 제출 완료 (2021. 11. 3.)
<p>○ MCN기반구축 사업 관련 자료 (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 자료 제출 완료 (2021. 11. 3.)