

제311회 시의회 임시회
문화체육관광위원회

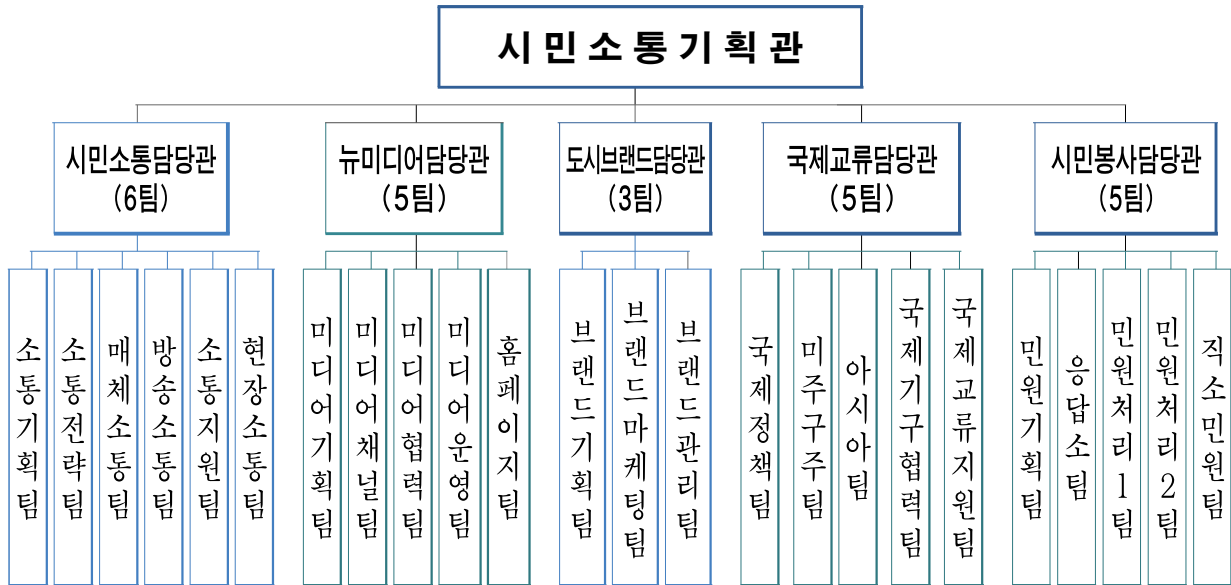
주요업무보고

2022. 7. 18.(월)

시민소통기획관

I. 조직 및 일반현황

조직 1관 5담당관, 24팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인력 163명/158명 (정원/현원)

(’22.7.1. 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 | 158 | 107 | 103 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 6 | 44 | 42 |
| 시민소통담당관 | 50 | 49 | 30 | 28 | 2 | 3 | - | - | 1 | 1 | 1 | 2 | 16 | 15 |
| 뉴미디어담당관 | 34 | 33 | 19 | 19 | - | - | - | - | - | - | - | - | 15 | 14 |
| 도시브랜드담당관 | 17 | 16 | 14 | 13 | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 3 |
| 국제교류담당관 | 27 | 25 | 16 | 14 | - | - | 1 | 1 | - | - | 1 | 1 | 9 | 9 |
| 시민봉사담당관 | 35 | 35 | 28 | 29 | 2 | 2 | - | - | - | - | 4 | 3 | 1 | 1 |

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 17명 (소통 2, 뉴미 4, 브랜드 1, 국제 1, 봉사 9)

주요기능

시민소통담당관

소통기획팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

소통전략팀

· 주요시책 소통전략 기획, 홍보물 기획

매체소통팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

방송소통팀

· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도·감독

소통지원팀

· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선

현장소통팀

· 시민청 및 명예시장 운영 등

뉴미디어담당관

미디어기획팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보

미디어채널팀

· 시 대표 SNS 운영, 서울사랑 등 발간

미디어협력팀

· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보

미디어운영팀

· '내 손안에 서울' 및 시민기자단 운영

홈페이지팀

· '서울시 대표 홈페이지' 운영 및 공공앱 관리

도시브랜드담당관

브랜드기획팀

· 서울시 해외마케팅, 해외언론 및 디지털 매체 활용

브랜드마케팅팀

· 외국어 플랫폼 운영 및 우수정책 온라인 해외홍보

브랜드관리팀

· 서울상징물 관리, 서울브랜드 민간 협력

국제교류담당관

국제정책팀

· 국제교류협력 및 해외순방 총괄, 대외협력기금(국제) 운영

미주구주팀

· 북미·중남미·유럽·아프리카 지역 교류

아시아팀

· 아시아·중동·러시아·CIS·오세아니아 지역 교류

국제기구협력팀

· 국제기구 유치·창립 및 개소, 시티넷 사무국 운영지원

국제교류지원팀

· 세계도시문화축제, 외국인 명예시민, 비영리법인 및 단체 관리

시민봉사담당관

민원기획팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120 지도·감독

응답소팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

민원처리1팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

민원처리2팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

직소민원팀

· '시장에게 바란다' 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대 처리

예산

일반회계 : 총 1,014억원 중 476억원 집행(46.9%)

(2022. 7. 1. 기준, 단위 : 천원)

| 부서/사업명 | 예산현액 | 원인행위액 | 집행액 | 집행률 |
|------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| 합 계(시민소통기획관) | 101,356,223 | 54,576,045 | 47,541,386 | 46.9% |
| 사업예산 | 98,763,874 | 52,235,491 | 45,200,832 | 45.8% |
| 기본경비(행정운영경비) | 802,349 | 550,554 | 550,554 | 68.6% |
| 재무활동(기금전출금) | 1,790,000 | 1,790,000 | 1,790,000 | 100.0% |
| 시민소통담당관 | 48,205,262 | 21,391,600 | 21,124,069 | 43.8% |
| 시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현 | 46,912,821 | 20,551,237 | 20,283,706 | 43.2% |
| 언론매체를 통한 시정정보제공 | 4,815,892 | 1,307,573 | 1,307,573 | 27.2% |
| 미디어재단 TBS 출연금 | 32,000,000 | 14,624,683 | 14,624,683 | 45.7% |
| 소통관리 및 시정정보 제공 | 4,976,081 | 1,046,410 | 989,219 | 19.9% |
| 시민청 운영 및 확산 | 3,164,537 | 2,418,233 | 2,418,233 | 76.4% |
| 마을미디어 활성화 | 750,000 | 564,000 | 564,000 | 75.2% |
| 현장소통 프로그램 운영 | 65,168 | 17,101 | 17,101 | 26.2% |
| 시정어론조사 운영 | 578,992 | 297,775 | 145,392 | 25.1% |
| 서울시청 방송운영 | 101,000 | 45,945 | 45,945 | 45.5% |
| 시정 영상물 제작·관리 | 378,920 | 158,597 | 147,847 | 39.0% |
| 서울특별시보 발행 | 82,231 | 70,920 | 23,713 | 28.8% |
| 시민 역량강화를 통한 소통활성화 | 794,872 | 505,310 | 505,310 | 63.6% |
| 서울 시청자미디어센터 운영 지원 | 285,660 | 271,000 | 271,000 | 94.9% |
| 서울 미디어 랩 구축 및 운영 | 509,212 | 234,310 | 234,310 | 46.0% |
| 기본경비(행정운영경비) | 497,569 | 335,053 | 335,053 | 67.3% |
| 뉴미디어담당관 | 9,037,006 | 6,504,522 | 3,256,343 | 36.0% |
| 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화 | 8,978,186 | 6,473,492 | 3,225,313 | 35.9% |
| 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화 | 438,160 | 291,972 | 197,485 | 45.1% |
| 시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산 | 166,700 | 42,900 | 42,900 | 25.7% |
| 뉴미디어 웹사이트 운영 | 2,461,883 | 2,008,549 | 816,124 | 33.2% |
| 서울시 홈페이지 운영 | 1,565,228 | 1,539,490 | 652,085 | 41.7% |
| 홈페이지 관리체계 운영 | 280,141 | 243,805 | 90,046 | 32.1% |
| 시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영 | 745,904 | 637,114 | 311,275 | 41.7% |
| 어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영 | 415,450 | 414,800 | 158,147 | 38.1% |
| 민간포털 협력 마케팅 | 722,000 | 269,540 | 269,540 | 37.3% |
| 인터넷언론사 활용 시정안내 | 1,009,260 | 216,800 | 216,800 | 21.5% |
| 뉴미디어 전략 마케팅 | 1,173,460 | 808,522 | 470,911 | 40.1% |
| 기본경비(행정운영경비) | 58,820 | 31,030 | 31,030 | 52.8% |
| 도시브랜드담당관 | 5,598,137 | 2,946,791 | 1,787,116 | 31.9% |
| 시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고 | 5,560,950 | 2,918,900 | 1,759,225 | 31.6% |
| 서울시 해외 홍보마케팅 | 2,750,000 | 1,127,000 | 472,500 | 17.2% |
| 외국어 매체 활용 시정 홍보 | 1,943,200 | 1,598,600 | 1,120,100 | 57.6% |
| 서울 상징물 연계 마케팅 | 867,750 | 193,300 | 166,625 | 19.2% |
| 기본경비(행정운영경비) | 37,187 | 27,891 | 27,891 | 75.0% |

| 부서/사업명 | 예산현액 | 원인행위액 | 집행액 | 집행률 |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| 국제교류담당관 | 7,253,248 | 5,589,940 | 5,484,759 | 75.6% |
| 국제교류협력 추진 | 5,360,284 | 3,722,717 | 3,617,536 | 67.5% |
| 도시외교 역량강화 | 199,000 | 94,185 | 87,905 | 44.2% |
| 서울시 외국인명예시민 선정 | 39,500 | 29,625 | 29,625 | 75.0% |
| 서울세계도시문화축제 | 201,250 | 198,456 | 99,555 | 49.5% |
| 시도지사협의회 국제화 참여 분담금 | 550,000 | 550,000 | 550,000 | 100.0% |
| 도시교류협력행사 | 260,000 | 60,000 | 60,000 | 23.1% |
| 국제기구 교류협력 및 활동 지원 | 663,017 | 442,187 | 442,187 | 66.7% |
| 시티넷 사무국 운영 지원 | 834,395 | 500,000 | 500,000 | 59.9% |
| 서울글로벌센터빌딩 운영 관리 | 2,563,122 | 1,833,264 | 1,833,264 | 71.5% |
| 해외 네트워크 확대 사업 | 50,000 | 15,000 | 15,000 | 30.0% |
| 기본경비(행정운영경비) | 102,964 | 77,223 | 77,223 | 75.0% |
| 대외협력기금(국제협력계정) 전출금 | 1,790,000 | 1,790,000 | 1,790,000 | 100.0% |
| 시민봉사담당관 | 31,262,570 | 18,143,192 | 15,889,099 | 50.8% |
| 시민중심의 민원행정서비스 제공 | 31,156,761 | 18,063,835 | 15,809,742 | 50.7% |
| 일반여권발급업무대행 | 1,068,238 | 1,068,238 | 1,068,238 | 100.0% |
| 민원서비스 품질관리 및 시상 | 198,696 | 80,999 | 46,079 | 23.2% |
| 통합민원 처리 및 열린민원실 운영 | 22,008 | 15,756 | 15,756 | 71.6% |
| 120다산콜재단 운영 | 27,764,431 | 15,001,001 | 13,817,423 | 49.8% |
| 민원제안통합관리시스템 운영 | 2,103,388 | 1,897,841 | 862,246 | 41.0% |
| 기본경비(행정운영경비) | 105,809 | 79,357 | 79,357 | 75.0% |

기 금 대외협력기금(국제협력계정)

(2022. 7. 1. 기준, 단위 : 천원)

| 사업명 | 예산액 | 원인행위액 | 집행액 | 집행률 |
|-----------------------------|------------------|----------------|----------------|--------------|
| 국제교류협력 추진 (고유목적 사업비) | 2,150,850 | 843,139 | 807,539 | 37.5% |
| 서울시립대 도시행정 해외공무원 석사과정 | 836,463 | 352,519 | 352,519 | 42.1% |
| 외국도시 공무원 초청 연수 | 264,467 | 124,680 | 89,080 | 33.7% |
| 해외 도시철도관계자 초청교육사업 | 19,920 | 0 | 0 | 0.0% |
| 개도국 소방안전 인프라 구축 | 95,000 | 0 | 0 | 0.0% |
| 개도국 국제장애인 자립생활 지원 | 200,000 | 120,000 | 120,000 | 60.0% |
| SeMA 국제도시 미술관 협력 네트워크 구축 | 45,000 | 0 | 0 | 0.0% |
| 유라시아 횡단 베를린 대장정 | 290,000 | 0 | 0 | 0.0% |
| 외국지방정부 재해구호 | 400,000 | 245,940 | 245,940 | 61.5% |
| 행정운영경비 (기본경비) | 5,000 | 490 | 490 | 9.8% |
| 기금관리비(위원회 운영 등) | 5,000 | 490 | 490 | 9.8% |
| 재무활동 (여유자금 예치) | 4,497,005 | - | - | - |

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

뉴미디어 활용
시민과의 소통활성화

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

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

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 】

| 인 쇄 매 체 (4만여면) | | | | | 영 상 매 체 (3만여개) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 서울도서관 공공시설 현수막 | 지하철역사 전동차 | 시내버스 (내외부) | 보도상영역시설 (가파대, 구우수선대) | 민간옥외광고판 민간공사장 등 | 시민게시판 | 지하철역 미디어보드 | 시 지원시설 DID | 민간 옥외전광판 | 시내버스 지하철 |

□ 추진실적

- 市 보유 매체, 민간·유관기관 협력매체를 통한 시정 주요사업 및 생활정보 제공

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |  |
| 서울안심소득 | 서울런 | 전기차 충전부지 | 청년행복프로젝트 | 책 읽는 서울광장 | 임산부 교통비 지원 |

- 비영리단체 및 영세 소상공인 홍보지원을 위한 **홍보매체 시민개방** 추진
 - ('22.상반기) 업체 공모·선정(5월, 총13개), 인쇄 디자인·영상물 제작 및 시 보유매체 지원
- 대시민 감성 소통 채널 '**서울꿈새김판**' 운영(계절별·기념일별)

□ 향후계획

- **민선 8기 공약 및 시정 주요사업 전략적 홍보 확산**으로 시민 체감도 제고
 - 서울페스타 2022, 광화문광장 개장, 청년 취·창업 지원, 서울형 키즈카페 등
- 시 보유매체 활용, **홍보매체 시민개방** 하반기 공모 추진(9~10월)
- '**서울꿈새김판**' 메시지 공모·확산을 통한 공감 소통 지속 추진

2

언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

시정 주요사업, 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

□ 추진실적

○ 신문·잡지 등 활용 주요 시정정보 제공(223회)

- (서울안심소득) 서울형 복지모델 이해도 제고 및 수혜층 대상 모집 안내
- (청년월세지원) 사업 대상층 확대 안내 및 동참 유도
- (1인가구 지원) 정책 인지도 제고 및 타깃층 참여 홍보



○ TV·라디오 협찬방송 및 광고를 통한 핵심사업 정보제공

- 청년취업사관학교, 소상공인지킴자금, 안심소득 등 TV·라디오 협찬방송(72회) 및 광고(1,326회)



□ 향후계획

○ 시정 비전 '동행·매력 특별시 서울' 추진에 따른 대상별·매체별 전략적 홍보

(하반기 주요사업) 취약계층 지원(생계·주거·교육·의료) 및 서울페스타 2022, 광화문광장 개장 등

- (인쇄매체) 과급효과 높은 알간지, 시사·전문 분야 잡지, 생활밀착 지역 신문 등 활용 맞춤형 광고 추진
- (방송협력) 인기 예능 및 TV정보 프로그램 등을 통한 세대·대상별 맞춤형 홍보 제공
예) KBS옥탑방의문제아들·역사저널그날, SBS모닝와이드, JTBC특파원25시 등

○ 사업부서 및 기관과 협력 강화를 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

□ 추진실적

- 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 정책 **시정 여론조사 실시**(14건)
 - 공원·산림 이용 여가활동 설문, 시민안전과수꾼 양성정책 시민 설문조사 등
- 「**홍보대사(40팀)**」**활용**, 각각의 재능을 살린 **활동 전개**(38회)
 - 서울안심소득 홍보영상, 한강공원 이용안내, 지구촌 전등끄기 안내 등
- **분야별 영향력 및 전문성을 갖춘 명예시장 위촉**(9개 분야 9명)
 - 청년, 장애인 등 시정 핵심분야 정책 제안 및 홍보를 위한 명예시장 위촉
- **시민의 미디어 소통 능력 향상 교육 및 콘텐츠 제작·유통 지원**
 - 마을미디어 창작 및 교육사업 지원(42개 단체), 콘텐츠 유통(76건)



□ 향후계획

- 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** 활용 시민소통 활동 전개
 - 정례회 운영 등을 통한 정책 제안 및 시정 핵심사업 연계 대시민 소통 활동 추진
- 시민의 미디어 역량 강화 및 **마을미디어 성장**을 통한 **주민간 소통** 활성화
 - 마을미디어 교육·컨설팅, 미디어 콘텐츠 제작 지원, 공간·장비 지원 등 사업추진

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

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

□ 추진실적

- **[유튜브]** ‘알려줌 서울’ 통한 시정·생활정보 연재, 정책영상, 쇼츠 제작 등(81편, 116만회)
‘라이브서울’ 통한 주요 시정현장 실시간 정보제공(77편, 42만회)
정책토크 보이는 팟캐스트 ‘걱정말아요 서울’ 채널 독립 운영(18편, 100만회)
- **[해치TV]** 이슈 패러디·시민참여 등으로 호감도 및 인지도 제고 (15편, 8만 8천회)
- **[SNS]** 코로나·폭염 등 재난정보 제공 및 소셜 트렌드 반영 시정 안내 (1,879건)
SNS 캠페인(3.1절 손글씨 릴레이)등으로 시민 공감대 형성 (1,188건 참여, 243만회)
- **[블로그]** 주요 시정 및 문화·생활정보를 카드뉴스 및 인포그래픽 제공 (454건, 281만회)



〈알려줌 서울〉



〈보이는 팟캐스트〉



〈해치TV〉



〈SNS - 감성사진〉



〈SNS - 3.1절 캠페인〉



〈블로그 - 시정안내〉

□ 향후계획

- 채널별 특성 및 최신 트렌드 반영한 콘텐츠 제작으로 홍보 효과 극대화
 - ‘알려줌 서울’ 주제 다변화, 유튜브 ‘쇼츠’ 및 인스타그램 ‘릴스’(15~60초) 콘텐츠로 방문 유도
 - 패러디·체험·챌린지 등 이용자 성향을 고려한 콘텐츠 제작 및 확대
- SNS 주 이용층 고려, 콘텐츠 제작 및 캠페인 추진으로 **시민참여 확대**
 - 한글날 등 국경일 및 메가 스포츠 이벤트 연계 대시민 공감 캠페인 추진
- 주요 시정이슈 및 생활정보 등을 **市 블로그를 통해 쉽고 다양하게 제공**
 - 주제와 시의성에 맞춰 다양한 형식의 콘텐츠(카드뉴스, 인포그래픽 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

□ 추진실적

- [시 홈페이지] 코로나19 현황·대응 관련 정보제공 및 주요 시정사업 홍보
 - 사회적거리두기·소상공인 고용장려금지원, 안심소득·서울런·청년정책 등 (164건)
 - 코로나19 홈페이지 메뉴 개편 및 콘텐츠 정비, 주요 시책 홍보 홈페이지 구축·리뉴얼
- [내 손안에 서울] 「서울비전 2030」 등 핵심정책 홍보, 주요 시정 온라인 뉴스 발행
 - 정책 수혜자의 경험을 담은 기획 콘텐츠 제작, 「서울비전2030」 특별 웹페이지 제작
 - 코로나19, 청년지원, 약자와의 동행 등 온라인 뉴스 발행(112회), 뉴스레터 발송(1,501건)
- [통합홍보배너] 시·구·투출기관 등 118개 사이트와 연동, 시정이슈 및 재난정보 확산



시 대표 홈페이지

내 손안에 서울

통합홍보배너

□ 향후계획

- 지속적인 홈페이지 서비스 개선 추진으로 시민 편의제공 및 소통강화
 - 민선8기 출범에 따른 홈페이지 부분 개편, 주요 시책 홈페이지 신설 및 리뉴얼
- 시민소통 채널인 「내 손안에 서울」의 시민참여 활성화로 쌍방향 소통 추진
 - 뉴스레터 등 구독 서비스 활성화를 위한 이벤트 및 정책 연계 대시민 캠페인 추진(9~10월)
- 통합배너 활용, 시·자치구·투출기관 등과 협업으로 시정 정보 접근성 강화
 - 배너 시스템 이용현황 조사 및 웹접근성 제고를 위한 이미지 제작 가이드 배포

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

- 목적 : 미디어활동가 및 일반시민을 통한 눈높이 시정홍보 강화
민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공
- 내용 : '서울시민기자', '서울블로그메이트', '영상크리에이터' 등 운영 포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사업비 : 1,206백만원

□ 추진실적

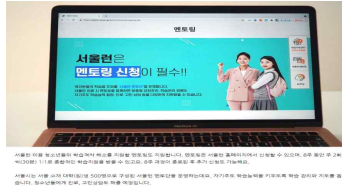
- **[서울시민기자]** 시민기자 1,005명 가입, 병원안심동행 등 체험형 정책기사 발행(820건), '우리동네 시민영웅' 인터뷰, 상권 활성화 위한 '서울골목지도' 등 기획기사 연재
- **[서울영상크리에이터]** 책 읽는 서울광장, 서울페이 등 시정홍보 영상콘텐츠 제작 확산(22편)
- **[서울블로그메이트]** 서울런, 책 읽는 서울광장, 서울트레킹 등 시정 기사 개인블로그 확산(179건)
- **[민간포털 협력 마케팅]** 시정정보 안내 광고(4회), 브랜드 검색(7회), 카카오톡 채널 제휴(14회)



혼자 병원 가기 걱정될 때, '병원
안심동행 서비스' 이용해 왔어요
〈시민기자 - 병원안심동행〉



서울 한복판에서 무료로 책
을 볼 수 있다? 서울시민 누...
〈영상크리에이터 - 책 읽는 서울광장〉



〈블로그메이트 - 서울런〉



〈카카오톡 채널 - 재택치료〉

□ 향후계획

- 시민기자 교육 이수제 운영 및 시민참여 행사 현장동행 취재 등으로 역량 강화
 - 전문기관 교육 프로그램 이수 및 서울페스타 등 시민참여행사에 대한 현장 취재 확대
- 민선8기 달라지는 서울의 모습을 다양한 시민참여 콘텐츠로 제작 확산
 - 주요 시정사업 현장·문화생활공간·축제현장 등을 소재로 홍보 콘텐츠 제작 배포
- 민간포털과 협력·제휴 강화로 효과적인 시정정보 제공 및 시민소통 강화
 - 시정 핵심사업 관련 포털 캠페인 추진으로 시민들의 시정에 대한 공감대 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 선도도시 경쟁력을 제고하고자 함

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 市 우수정책 등 연계 해외도시 서울 홍보 프로모션 준비
 - 사업계획 수립 및 전문용역사 선정(1~4월), WCS 서울시 홍보관 기획 등(5~6월)
- 글로벌 유력 언론 협업·해외 홍보 등 매체마케팅 추진
 - 영국 'BBC' 협업 서울의 우수 교통정책 소개 홍보 다큐 기획·제작(4~9월)
 - ▶ 도시교통실 협조, 온라인(bbc.com) 다큐 공개 및 확산(10월)

□ 향후계획

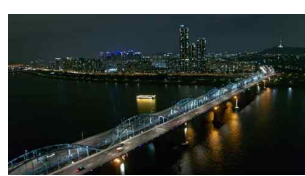
- 市 우수정책 등 연계 해외도시 서울 홍보 프로모션 추진
 - 세계도시정상회의(WCS) 서울시 홍보관 설치 및 운영(7~8월)
 - ▶ 홍보관 內 K-콘텐츠 문화체험 및 안내로봇 등 특별 프로그램, 홍보영상 송출
 - 해외도시간 도시마케팅·글로벌 이슈에 대한 해외 프로모션 추진(8~12월)
- 글로벌 유력 방송·디지털 등 매체 활용 서울 마케팅
 - 주요 글로벌 방송 등 공동콘텐츠 제작 및 디지털 매체 활용 콘텐츠 확산 등
 - ▶ 언론협업(8~10월), 디지털 매체 확산(8~12월) 등 정부광고법에 따라 추진
- 국제기구 및 도시간 총회 유치를 위한 글로벌 경쟁력 포럼 추진
 - 해외 석학, 전문가 등 참여, 포럼 콘텐츠의 국내·외 온라인(SNS) 프로모션
 - ▶ 전문가 섭외(7~8월), 세부 프로그램 기획 및 실행(8~12월)



서울시 홍보관(안)



디지털 매체 (예시)



서울 매력 홍보콘텐츠



포럼 콘텐츠 (예시)

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

□ 추진실적

- **외국어 홈페이지 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산**
 - 외국어 홈페이지(304만 명 방문) 및 SNS(팔로워 총 365만 명) 통한 서울 도시홍보
 - ▶ 홈페이지(5개) : 영어, 중국어 간체·번체, 일어, 다국어(자동번역)
 - ▶ SNS(8개) : 영어(페이스북, 유튜브, 인스타, 트위터), 중국어(웨이보, 페이스북), 일어(페이스북, 인스타)
- **주요시정 홍보 및 도시정보 다양한 콘텐츠 등으로 도시매력 전파**
 - 서울의 역사·문화와 주요정책 등 정보 제공(홈페이지 1,106건, SNS 1,277건)
 - 서울시 외국어 e-뉴스레터 제작 및 발송(월 2회 총12회 배포, 구독자 5만9천명)
 - 페이스북 실시간 방송, 쇼츠, 웹툰 등 다양한 형태의 콘텐츠 기획 및 게재
- **아리랑TV 뉴스 송출 통해 시 주요정책 및 외국인에게 유용한 정보 제공**
 - 시 주요정책 글로벌 확산을 위한 영어뉴스방송 제작(총 39편)
 - 외국어 홈페이지, SNS, 유튜브 등 온라인 채널을 활용한 2차 확산

□ 향후계획

- 외국어 홈페이지, SNS 등 온라인 매체 활용 글로벌 도시이미지 전파
- **방송사, 인플루언서 등과 협업 서울의 매력과 멋 담은 영상 제작 및 송출**
 - 서울 홍보 다큐영상, 외국인 한글체험 에피소드 등 영상 기획 및 제작
- **영어뉴스 방송 제작 및 송출(주1~2회)을 통한 시 주요 정책 글로벌 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

□ 추진실적

- 서울 상징물 협업 사업 등 추진으로 서울상징물 가치 제고
 - 민간과의 협력사업 등을 통해 차별화된 서울 상징 기념품 및 상품 기획(5~6월)
- 정책브랜드 자문회의 등을 통해 효율적이고 체계적인 브랜드 관리 도모
 - 정책브랜드 자문회의 운영 및 실국별 정책브랜드 등 전수조사(218건)
- 서울 상징물 SNS 운영 등을 통한 국내외 서울 상징물 인지도 제고
 - 서울 상징물 SNS(페이스북 및 인스타그램) 홍보용 해치 콘텐츠 제작(23건) 등



< 한강다리 시리즈 > < 해치가 소개하는 서울색 >



< 서울명소 배지 5종 >



< 해치 기념품 >

□ 향후계획

- 서울 상징물 활용 기업 협업상품 개발 등 서울 상징물 홍보 추진
 - 서울 소재 기업과 MOU체결, 상징물 활용 친환경 제품 제작·보급(7~12월)
 - 해치 등 상징물, 주요 명소 홍보를 위한 공모전 개최 및 상품 개발(8~12월)
- 상징물 관련 전문가 활용 위원회 운영을 통해 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 : 1,609백만원

□ 추진실적

- 서울시-바젤슈타트주 간 우호도시 MOU 체결 논의를 위한 화상회의(2.3)
- 우크라이나의 전쟁 피해에 대해 인도적 차원의 재해구호기금 지원(3.24)
- 한국-콜롬비아 수교 60주년 기념 뚝섬한강공원 문화예술 교류행사 개최(6.5)

□ 향후계획

글로벌 네트워크 강화를 위한 친선·우호결연 도시 교류행사 개최

- 한국-중앙아시아 5개국 수교 30주년 기념행사(10월)
 - 청계광장에서 '2022 중앙아시아 문화주간' 축제 개최(음식체험·전통놀이·문화체험)
- 한-콜롬비아 수교 60주년 및 서울-보고타 친선 40주년 기념 현지 문화공연(10월)
 - 외교부 수교 지원사업 연계 서울시국악관현악단 파견 수교·친선 기념 공연 추진

市 우수정책 공유 및 협력강화를 위해 국제교류 MOU 체결

- '서울-바르셀로나 MOU 갱신'을 통한 교류협력 강화
 - '12년 최초 MOU 협약, '22년 스타트업, 기후변화 대응 등 협력분야 추가
- 바이오산업 세계적 중심지 '스위스 바젤슈타트주'와 우호도시협정 체결(9월)
 - 바젤대 혁신사무소-서울바이오허브 간 바이오·스타트업 분야 협력 및 건축 분야 교류확대
- 아세안 경제협력 요충지 '말레이시아 쿠알라룸푸르'와 우호도시협정 체결(9월)
 - 아세안* 내 경제규모 3위 국가 수도와 경제협력, 전자정부 분야 등 정책공유

* 아세안 10개국: 캄보디아, 라오스, 미얀마, 태국, 베트남, 브루나이, 말레이시아, 인도네시아, 필리핀, 싱가포르

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

추진실적

- 국제기구를 활용하여 다양한 국제현안 논의 주도
 - 시티넷 회장단 및 집행위원도시 연대 통한 라-우크라 사태 관련, 평화공동성명 발표(3월)
 - EU 도시와 비EU 도시 간 교류 프로그램 통해 시 교통·스마트시티 정책 공유(4회)
- 국제기구 청년 인턴십 추진 및 국제기구 안정적 활동 위한 행·재정적 지원
 - 서울시 소재 국제기구 8개소, 청년 인턴 11명 배치(운영기간 : 4월~9월)
 - 서울글로벌센터 빌딩 등 사유재산 입주 국제기구에 임대료·인건비 등 지원(5개소, 13억원)

향후계획

- 서울글로벌센터 빌딩 내 ‘UN Women 성평등센터*’ 개소 (8.1 예정)
 - 여성가족부·UN Women 교환각서 체결(2.18완료) → 市·UN Women MOU 체결(5.19완료)
 - *아시아 국가 성평등 정책 개발 지원, 교육·훈련 등을 위해 설치된 UN Women 산하 글로벌 연구기구
- 국제사회 리더로서 市 우수정책 해외 홍보 및 국제기구와의 접점 확대
 - 市 가입 국제기구 정례회의 참석을 통해 회원도시간 정책 공유 및 네트워크 확대
 - ▶ 시티넷 총회(9월, 쿠알라룸푸르), 세계지방정부연합 총회(10월, 대전) 등
- 청년층의 국제기구 취업 기회 확대를 위한 국제기구 진출 설명회 개최
 - '15년부터 외교부와 공동 개최, UNDP, OECD 등 영향력 있는 국제기구 참여 유도
 - 국제기구 진출 설명회(10월)를 통해 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

□ 추진계획

- 도시문제 공동해결을 위한 「세계도시정상회의(WCS)」 참가(싱가포르, 7~8월)
 - '23년 'WCS 시장포럼' 서울 개최 대비, 市·CLC(시장포럼 주최기관) 간 업무협약 체결
 - ▶ 업무협약 주요내용 : '23년 'WCS 시장포럼' 개최시 양자간 책임, 역할, 재정분담 등
 - 市 우수정책 홍보(부스운영 등), 시장포럼 개최 관련 고위급 면담 및 실무회의 추진
- 동북아 평화 및 상생발전을 위한 「제5회 동북아시아시장포럼*」 참가(울리안바타르, 8~9월)
 - 동북아 주요도시 시장 및 국제기구 관계자 등 참석, 새로운 도시교류협력방안 논의
 - ▶ '22년 주제 미정('20년 주제 : 감염병 등 위기상황에서 도시 간 위기관리 및 협력방안)
 - * 도시문제 공동 대응 및 동북아지역 평화 발전 논의를 위한 회의체('14년부터 격년 개최)
- G20회의에 도시분야 의제제출을 위한 「U20* 시장회의」 참가(자카르타, 8월)
 - 'U20 공동선언문' 작성, G20 정상회의에서 글로벌 문제해결에 대한 도시의 역할 강조
 - 모두를 위한 사회경제적 회복, 주택공급, 재생가능 에너지 전환 등 6대 과제 논의
 - * 글로벌 도시문제 해결을 위한 G20 국가 주요도시들의 시장회의('18년부터 개최)
- 회원도시 당면현안 논의를 위한 「제9차 시티넷* 총회」 참가(쿠알라룸푸르, 9월)
 - 클러스터 개편 논의, 시티넷의 매 4년간 사업활동 및 재정운영상황 등 보고
 - 회장·부회장, 집행위원, 사무총장, 회계·감사 등 선출(임기 4년)
 - * 아시아·태평양 지역 내의 개별도시, 자치단체연합, NGO 등을 연계한 다자간 네트워크('87년 창설)

5. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 응답소 시스템 재개발 및 운영

③ 신속공정한 민원처리를 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: 197백만원

□ 추진실적

- 민원응대 서비스향상 **교육 운영** (1월~6월)
 - e-러닝 : 공무원이 갖춰야 할 민원응대서비스(920명), 특이민원 응대요령과 감정관리(503명)
 - 비대면 : 스트레스 관리 및 응대교육(120명)
- 민원공무원 **힐링프로그램 운영** (5월)
 - 자신의 욕구 강도 검사를 통한 스트레스 관리 교육 및 뮤지컬 공연 관람 등(60명)
- 행정경험이 풍부한 퇴직공무원 활용 「**민원안내관**」 운영 (2개조 8명)
 - 민원상담, 진행상황 관리 등 안내 : 응답소민원 5,793건, 열린민원실 3,066건
- 시민 **칭찬받은 민원공무원 선정 및 포상** (1월~6월)
 - 총 146건(357명) 접수 → 31건(62명) 선정: 상패(개인별), 상품권(사례당 100천원)지급
- 민원응대(전화·방문) **품질점검 및 민원행정(법정·응답소) 서비스평가 실시** (4월)
 - 352개 기관(부서)대상 친절도 등 민원응대 태도 및 민원처리 현황 평가

□ 향후계획

- 민원응대(전화·방문) **품질점검 및 민원행정(법정·응답소) 서비스평가** (하반기)
- 서울시(자치구 포함) **민원서비스 개선 우수사례 발굴 및 시상** (8~12월)
- 민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 **공무원 보호 조치 강화** (하반기)
 - 공무원보호조례 제정, 휴대용 영상녹음기록장비 도입, 전담대응팀(법무부서) 지정 운영 등

2

응답소 시스템 재개발 및 운영

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

□ 사업개요

- 사업기간: '22.3~12월
- 사업내용: 서비스 웹호환성 및 사용자 편의기능 등 개선
※ 인터넷익스플로러(ie) 제조사(MS) 지원 중단('22.6.15.)
- 계약금액: 1,030백만원 (응답소 재개발 934, 재개발 사업 감리 96)

□ 추진실적

- <응답소> 운영 현황 : 1,050,866건 (일평균 5,806건)
<'22.6.30.기준> (단위: 건)

| 계 | 교통 | 환경/안전 | 복지/문화/경제 | 주택/건설 | 총무/기획/감사 등 |
|---------------------|--------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1,050,866 (100%) | 705,542 (67.1%) | 184,282 (17.5%) | 39,403 (3.8%) | 50,573 (4.8%) | 71,066 (6.8%) |

- 재개발 용역 계약 및 착수 : '22. 3월
- 응답소 웹호환성 개선을 위한 재개발 설계단계 감리(6.27.~7.1.)

□ 향후계획

- **【응답소 재개발】** 응답소시스템 **재개발 및 기능개발** : ~'22.12월
 - 웹호환성 등 개선을 위한 재개발
 - ▶ (호 환 성) 크롬, 사파리 등 다양한 웹브라우저에서 동등한 서비스 제공
 - ▶ (확 장 성) '전자정부 프레임워크' 적용으로 시스템 확장성 확보
 - ▶ (접 근 성) 최신 트렌드를 반영한 사용자 친화적 디자인 및 화면 구성 등
 - 사용자 편의제공을 위한 기능개선
 - ▶ (분석융합) 민원분석 기반 민원처리 지원 기능 제공
 - ▶ (직원편의) 집단·반복민원 일괄 답변 등 처리 기능 개선
 - ▶ (시민편의) 120, 스마트불편신고 등 채널별 민원결과 확인 페이지 일원화 등
- **【감리】** 재개발사업 **감리용역** 추진 : 종료단계 감리(12월)

3

신속·공정한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

열린민원실 방문민원 등에 대한 신속하고 공정한 민원처리 및 시장과 시민을 연결하는 소통창구 운영으로 민원서비스 만족도 제고

□ 운영개요

- 위치/규모: 신청사 1층 337㎡ (※ 직소민원팀 사무실 별도)
- 근무인원: 3개 팀 24명 (민원처리1팀 8명, 민원처리2팀 9명, 직소민원팀 7명)
- 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
- 사 업 비: 22백만원

□ 추진실적

- <열린민원실> 민원접수·처리 현황: 26,204건 (일평균 217건)
<22.6.30. 기준> (단위: 건)

| 계 | 인가/허가 | 신고/등록 | 증명/교부 | 고충민원 | 기 타* | 정보공개 |
|------------------|-----------------|------------------|------------------|---------------|-----------------|------------------|
| 26,204 (100%) | 1,268 (4.9%) | 7,424 (28.3%) | 6,492 (24.8%) | 583 (2.2%) | 2,242 (8.6%) | 8,195 (31.2%) |

* 기타: 확인, 이의, 신청, 청구 등

- <시장에게 바란다> 민원 현황: 5,247건 (일평균 43건)
<22. 6.30. 기준> (단위: 건)

| 계 | 주택건축* | 도로교통 | 보건복지 | 환경공원 | 일반행정 | 산업문화 | 기타 |
|-----------------|------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 5,247 (100%) | 2,278 (43.4%) | 1,002 (19.1%) | 463 (8.8%) | 383 (7.3%) | 215 (4.1%) | 213 (4.1%) | 693 (13.2%) |

* 주택건축: 재개발·재건축(신속통합기획 선정 요청 477건 등) 관련 민원 증가

□ 향후계획

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