
주요업무보고

2021. 9. 6.(월)

시민소통기획관

목 차

I . 일 반 현 황

II . 2021 비전 및 목표

III . 주요업무 추진현황

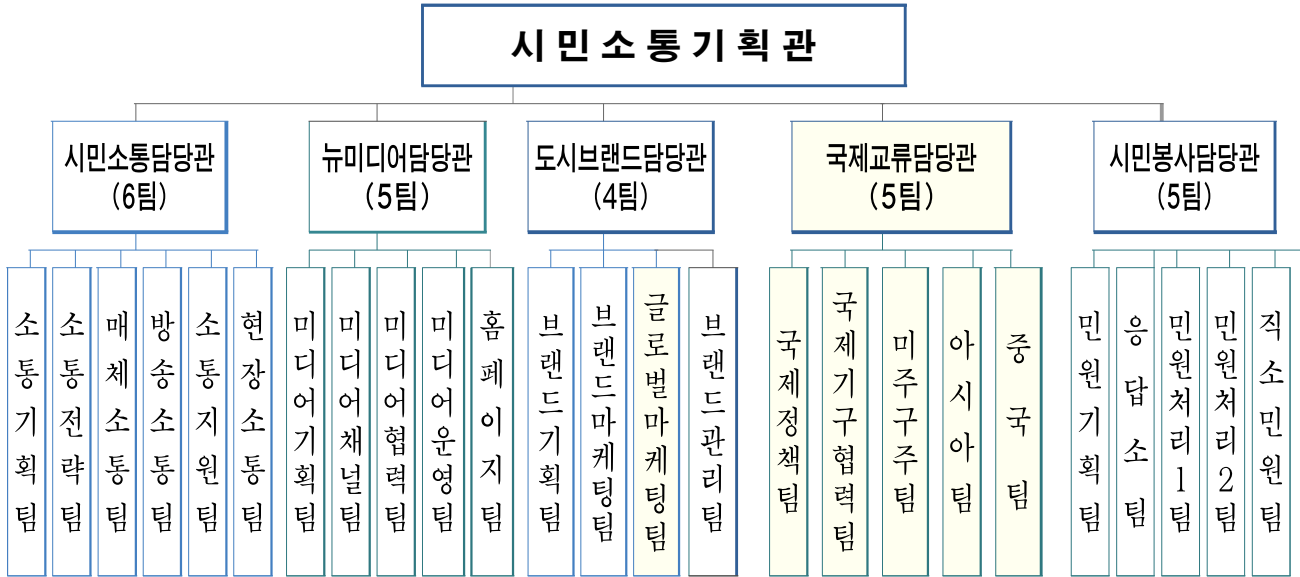
IV . 현안사항 - 코로나19 대응

V . 2020 행정사무감사 처리결과 보고서

I. 조직 및 일반현황

조직

1관 5담당관, 25팀



※ 출연기관 : 120다산콜재단, 미디어재단 TBS

7.19.字 조직개편에 따른 부서 이관

인력

168명/158명 (정원/현원)

(‘21. 7. 31. 현재)

구분	총계		행정·기술		임기제일반		별정직		전문경력관		관리운영직	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	168	158(109)	113	106	47	44	1	1	1	1	6	6
시민소통담당관	51	47(28)	33	29	16	15	-	-	1	1	1	2
뉴미디어담당관	33	33(25)	18	18	15	15	-	-	-	-	-	-
도시브랜드담당관	22	18(13)	16	13	6	5	-	-	-	-	-	-
국제교류담당관	27	25(21)	16	15	9	8	1	1	-	-	1	1
시민봉사담당관	35	35(22)	30	31	1	1	-	-	-	-	4	3

※ 괄호 안은 부서별 여성공무원수

주요기능

시민소통담당관

소 통 기 획 팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

소 통 전 략 팀

· 주요시책 소통전략 기획, 홍보물 기획

매 체 소 통 팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

방 송 소 통 팀

· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도·감독

소 통 지 원 팀

· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선

현 장 소 통 팀

· 권역별 시민청 및 명예시장 운영 등

뉴미디어담당관

미 디 어 기 획 팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보

미 디 어 채널 팀

· 서울사랑 등 발간, 시 대표 SNS 운영

미 디 어 협 력 팀

· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보

미 디 어 운 영 팀

· '내 손안에 서울' 및 시민기자단 운영

홈 페이지 팀

· '서울시 대표 홈페이지' 운영 및 공공앱 관리

도시브랜드담당관

브 랜 드 기 획 팀

· 서울시 해외 홍보 마케팅, 서울브랜드위원회

브 랜 드 마 케 팅 팀

· 외국어 플랫폼 운영 및 우수정책 온라인 해외홍보

글 로 벌 마 케 팅 팀

· 우수정책 해외진출, 정책수출사업단 관리

브 랜 드 관 리 팀

· 서울상징물 관리, 서울브랜드 민간 협력

국제교류담당관

국 제 정 책 팀

· 국제교류협력 및 해외순방 총괄, 세계도시문화축제

국 제 기 구 협 력 팀

· 국제기구 유치·창립 및 개소, 시티넷 회장도시 역할

미 주 · 구 주 팀

· 북미·중남미·유럽 지역 교류

아 시 아 팀

· 일본·몽골·중동·동서남아시아·오세아니아·아프리카지역 교류

중 국 팀

· 중국·러시아·중앙아시아 지역 교류, 명예시민 운영

시민봉사담당관

민 원 기 획 팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120 지도·감독

응 답 소 팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

민 원 처 리 1 팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

민 원 처 리 2 팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

직 소 민 원 팀

· '시장과의 주말데이트', '시장에게 바란다' 운영

예산

일반회계 세출현액 1,023억원 중 627억원 집행(61.3%)

(2021.7.31. 기준, 단위 : 천원, %)

부서/사업명	예산현액	원인행위액	집행액	집행률
합 계(시민소통기획관)	102,311,394	68,384,793	62,673,579	61.3%
사업예산	100,958,768	67,404,744	61,694,430	61.1%
재무활동(기금전출금)	500,000	500,000	500,000	100.0%
기본경비(행정운영경비)	852,626	480,049	479,149	56.2%
시민소통담당관	53,931,617	33,763,894	33,195,418	61.6%
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	53,437,114	33,498,945	32,930,469	61.6%
언론매체를 통한 시정정보제공	4,815,892	1,348,771	1,348,771	28.0%
미디어재단 TBS 출연금	37,517,981	26,032,563	26,032,563	69.4%
시정여론조사 운영	586,240	331,348	191,178	32.6%
소통관리 및 시정정보 제공	3,973,543	1,170,355	1,122,080	28.2%
현장중심의 의견수렴 및 환류	12,320	9,360	9,360	76.0%
시민청 운영 및 확산	3,365,877	2,474,396	2,474,396	73.5%
마을미디어 활성화	1,004,641	914,741	914,741	91.1%
현장소통 프로그램 운영	80,268	31,934	31,934	39.8%
시민 MCN 기반 구축	243,000	228,970	1,050	0.4%
서울시청 방송운영	461,500	136,179	24,100	5.2%
시정 영상물 제작·관리	512,720	204,641	180,075	35.1%
서울특별시보 발행	67,231	67,231	51,765	77.0%
서울 시청자미디어센터 운영 지원	286,689	265,850	265,850	92.7%
서울 미디어 랩 구축 및 운영	509,212	282,606	282,606	55.5%
기본경비(행정운영경비)	494,503	264,949	264,949	53.6%
뉴미디어담당관	7,909,143	6,094,850	3,498,848	44.2%
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	7,846,213	6,063,951	3,467,949	44.2%
서울시 홈페이지 운영	1,538,589	1,507,079	770,087	50.1%
뉴미디어 웹사이트 운영	1,540,066	1,314,322	706,287	45.9%
시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	932,380	792,832	438,562	47.0%
어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	410,470	245,855	59.2%
홈페이지 관리체계 운영	269,408	239,149	118,696	44.1%
민간포털 협력 마케팅	722,000	262,655	241,468	33.4%
뉴미디어 전략 마케팅	1,423,060	991,734	464,909	32.7%
인터넷언론사 활용 시정안내	410,900	165,155	165,155	40.2%
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	427,660	315,790	252,165	59.0%
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	64,765	64,765	38.9%
기본경비(행정운영경비)	62,930	30,899	30,899	49.1%
도시브랜드담당관	7,229,803	4,272,736	2,432,202	33.6%
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	5,899,950	3,767,329	1,981,595	33.6%
서울 상징물 연계 마케팅	867,750	553,229	332,995	38.4%
외국어 매체 활용 시정 홍보	2,282,200	1,748,600	1,031,600	45.2%
서울시 해외 홍보마케팅	2,750,000	1,465,500	617,000	22.4%
세계 도시와의 협력 추진	1,242,337	468,393	414,493	33.4%
우수정책 해외진출사업 수행	74,450	8,075	8,075	10.8%
우수정책 해외진출 전담조직 운영	969,887	405,489	405,489	41.8%
우수정책 해외진출 기반 강화	198,000	54,829	929	0.5%
기본경비(행정운영경비)	87,516	37,014	36,114	41.3%

(2021.7.31. 기준, 단위 : 천원, %)

부서/사업명	예산현액	원인행위액	집행액	집행률
국제교류담당관	6,213,574	4,539,355	4,336,361	69.8%
국제교류협력 추진	5,610,660	3,970,741	3,767,747	67.2%
자매도시 교류	219,000	79,848	79,848	36.5%
국제기구 유치 및 교류 협력	676,653	432,852	422,402	62.4%
시도지사협의회 국제화 참여 분담금	550,000	541,936	541,936	98.5%
국제행사 및 회의 지원	39,000	11,000	11,000	28.2%
서울시 외국인명예시민 선정	45,000	33,125	33,125	73.6%
서울세계도시문화축제	400,000	385,722	193,178	48.3%
시티넷 사무국 운영 지원	828,147	493,791	493,791	59.6%
서울글로벌센터빌딩 운영 관리	2,492,160	1,816,414	1,816,414	72.9%
자매·우호 협정체결 기념행사	120,000	70,000	70,000	58.3%
우수정책 해외 네트워크 확대 사업	40,700	1,490	1,490	3.7%
도시교류협력행사	200,000	104,563	104,563	52.3%
재무활동	500,000	500,000	500,000	100.0%
대외협력기금(국제협력계정) 전출금	500,000	500,000	500,000	100.0%
기본경비(행정운영경비)	102,914	68,614	68,614	66.7%
시민봉사담당관	27,027,257	19,713,958	19,210,750	71.1%
시민중심의 민원행정서비스 제공	26,922,494	19,635,385	19,132,177	71.1%
일반여권 발급업무 대행	1,054,041	1,054,041	1,054,041	100.0%
민원서비스 품질관리 및 시상	201,884	89,340	47,878	23.7%
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	26,400	19,050	19,050	72.2%
120 다산콜재단 운영	24,554,785	17,473,017	17,473,017	71.2%
민원제안통합관리시스템 운영	1,085,384	999,936	538,191	49.6%
기본경비(행정운영경비)	104,763	78,573	78,573	75.0%

예 산 대외협력기금(국제협력계정)

(2021.7.31. 기준, 단위 : 천원, %)

부서/사업명	예산현액	원인행위액	집행액	집행률
국제교류담당관	2,185,342	877,069	793,069	36.3%
국제교류협력 추진	1,865,016	875,972	791,972	42.5%
서울시립대 도시행정 해외 공무원 석사과정	895,932	449,657	445,657	49.7%
외국도시 공무원 초청 연수	204,924	226,315	226,315	110.4%
해외 도시철도관계자 초청교육사업	59,160	0	0	0.0%
개도국 소방안전 인프라 구축	105,000	0	0	0.0%
개도국 국제장애인 자립생활 지원	200,000	200,000	120,000	60.0%
외국 지방정부 재해구호	400,000	0	0	0.0%
재무활동	315,326	0	0	0.0%
여유자금 예치	315,326	0	0	0.0%
기금관리비(행정운영경비)	5,000	1,097	1,097	21.9%

7.19.字 조직개편에 따른 예산 이체

Ⅱ. 2021 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

뉴미디어활용
시민과의 소통활성화

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

서울브랜드를 통한
도시 경쟁력 제고

- 해외홍보·마케팅 활용
- 외국어매체 활용 시정홍보
- 우수정책 해외진출
- 서울상징물마케팅 활용

국제교류협력 강화로
도시위상 제고

- 해외도시 네트워크 강화
- 국제기구 교류·협력
- 서울시 외국인명예시민 선정
- 서울세계도시문화축제 개최
- 서울-베이징 통합위원회 운영

시민 중심의
민원행정 서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소 기능개선 및 민원분석 시스템 고도화
- 열린민원실 운영

Ⅲ. 주요업무 추진현황

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

3. 서울브랜드를 통한 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

코로나19 대응 및 시정 주요 사업 관련 정보를 적기에 제공하고, 시민과의 접점에 있는 소통 매체를 통해 시정정보 제공 강화

□ 사업개요

- 홍보매체 : 市 보유 전용매체와 유관기관·민간 협력매체
- 내 용 : 홍보매체 활용, 주요 시정정보 및 시민생활정보 제공
- 예 산 : 3,974백만원 (집행액 1,122백만원, 28.2%)

【 홍보매체 현황 】

인 쇄 매 체 (4만여면)					영 상 매 체 (3만여개)				
지하철역사 전동차	시내버스 (내외부)	보도상영업시설 (기관대, 우두수선대)	시금고 (신한·우리)	공공건물, 민간공사장 등	자 체 매 체			협 력 매 체	
					시민게시판	지하철역 미디어보드	시 지원시설 DID	민간 옥외전광판	시내버스·지하철
									

□ 추진실적

- (보유매체 및 협력매체 활용) **주요 시정정보 제공 및 코로나19 예방수칙** 안내

- 주요 시정정보 제공 : 보행안전개선, 복지사각지대 발굴(착한탐정), 공공와이파이(까치온), 아동학대예방, 청년월세지원 등
- 코로나19 대응 : 거리두기 경각심, 선제검사안내, 백신접종 안내, 환기캠페인, 백신 인센티브 등

- **시민공익활동 및 영세소상공인 홍보물** 제작 및 광고 지원(상반기 25개 업체)

- 인쇄디자인 또는 영상물 제작 지원, 시 보유매체 통한 홍보(전동차·보도상영업시설 등 8천여면)

- **‘꿈새김판’**을 통한 대시민 공감 소통 추진(계절별, 기념일별)



- 서울-지방간 상생발전을 위한 **‘지역상생 홍보관’** 운영(고속터미널역)

- ('21.7월 기준) 66개 지자체, 명소·축제·정보 분야 홍보 영상(94건) 및 포스터(64건) 표출

□ 향후계획

- 시정 인지도 제고를 위한 하반기 핵심 사업의 전략적 홍보 확산
- 시정정보 제공 가용매체 확대를 위한 민간·유관기관 협업 및 신규매체 발굴 등

2

언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

신문·방송 등 영향력 있는 언론매체를 활용하여 시정정보를 효과적이고 시의성 있게 제공함으로써 시정에 대한 시민 이해도 증진

□ 사업개요

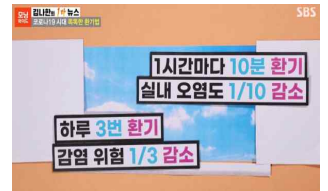
- 광고매체 : 인쇄(신문·잡지 등) 및 방송(TV·라디오 등) 매체
- 내 용 : 주요시정 사업정보 및 시민생활에 도움이 되는 정보 제공
- 사 업 비 : 4,816백만원 (집행액 1,349백만원, 28.0%)

□ 추진실적

- **신문·잡지, 지역지 등을 통한 주요 시정정보 제공**(총 284회)
 - 코로나19 방역수칙 등 집중 홍보·안내(192회)
 - 보행안전, 복지사각지대 발굴, 청년월세지원 등 시민 안전·복지 분야 시정정보 제공(92회)

							
설연휴 온라인세배(2월)	코로나19 경각심유지(3월)	보행안전개선 캠페인(3월)	복지사각지대 발굴(3월)	2분기 백신접종(4월)	환기캠페인 (5월)	4차 대유행 위기극복(7월)	청년월세지원 (7월~)

- **TV·라디오 광고 및 협찬방송을 통한 코로나 방역수칙 및 시정정보 제공**
 - SBS·TBS·CBS·BBS·WBS·YTN·팍팍 등 인기시간대 라디오 광고(1,624회)
 - ※ 긴급멈춤, 임시선별 진료소, 환기캠페인, 4단계 방역 등
 - 환기캠페인, 여성1인가구 안심지원 등 SBS모닝와이드(12회)
 - TBS·YTN라디오 인터뷰 프로그램을 통한 정보 제공(55회)



□ 향후계획

- 하반기 시정 주요 핵심사업의 대상별, 매체별 맞춤형 정보 제공
 - 서울런, 전통시장 온라인 판로지원, 청년취업사관학교, 서울헬스케어 등
- TV정보, 다큐, 예능 프로그램 협찬방송 및 라디오 광고 등

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 : 1,671백만원 (집행액 : 1,138백만원, 68.1%)

□ '21년 추진실적

- 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 정책 **시정 여론조사** 실시(14건)
 - 여론전문기관조사(4건) : 1인가구 실태 및 정책수요조사, 시정현안 정기조사 등
 - 市 자체온라인조사(10건) : 덕수궁 차 없는거리, 가로쓰레기통 이용·개선 인식 등
- 「**홍보대사**(39팀)」를 활용하여 각각의 재능을 살린 활동 전개(25회)
 - 서울사랑 신년 메시지, 지구의 날 어쓰아워 캠페인, 저출산 극복 릴레이 챌린지, 백신접종 홍보 등
- 시민의 **미디어 소통 능력 향상** 교육 및 콘텐츠 제작(1,186건)·유통 지원
 - 자유형(20개), 제작형(20개), 지역연계형(12개), 거점형(3개) 등 총 55개 마을미디어 선발 및 지원(3월)
 - 비대면 콘텐츠 제작 기술 교육(총 269회, 1,974명), 성과공유회 개최(유튜브 생중계, 6.24.) 및 장비 지원

□ 향후계획

- 하반기 주요 정책·현안 등에 대한 시의성 있는 여론조사 지속 및 홍보 성과평가(12월)
- 청춘멘토링 콘서트(10월), 역점 시정홍보에 어울리는 신규 홍보대사 위촉(연중) 등
- 1인가구, 청년, 소상공인 등 3개 민생분야 명예시장 선출(10월)
- 마을미디어 하반기 성과공유회(9월/11월)

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	서울문화재단(민간위탁)	(주)인사이트모션(민간위탁)
③ 위탁기간	'19. 1. 1. ~ '21.12.31.	'21. 1. 1. ~ '23.12.31.
④ 운영내용	공연, 전시, 교육, 장터 등 프로그램 운영 및 시민 공간 대관	
⑤ 사업비	2,127백만원	1,136백만원

□ '21년 추진실적

시청 시민청 방문객 58,929명(일평균 345명) / 프로그램 운영 53회(온라인 7, 오프라인 46) / 대관 105건

- 방역수칙을 준수하면서 온-오프라인 시민참여 프로그램 운영, 소통 강화
 - 코로나 블루 극복을 위한 다양한 시민공모 프로그램 운영(도시사진전, 웨이브2021 등)

삼각산 시민청 방문객 12,375명(일평균 72명) / 프로그램 운영 142회(온라인 55, 오프라인 87) / 대관 94건

- 소규모 지역특화 프로그램 운영을 통해 동북권 시민소통 공간 기능
 - 지역 주민과 협업, 특화 프로그램 운영(수요창작소, 할머니동화책, 신진예술가 작품 공모전 등)



도시사진전(시청역 지하 보도) 웨이브 2021(전시·교육·공연 통합공모) 삼각산아트랩(신진예술가 작품 공모전) 수요창작소(어린이 교육프로그램)

□ 향후계획

- 사회변화 및 시민수요에 부합하는 시민청 기능·공간 개편 연구용역 추진('21.10.~'22. 5.)
 - 시민청 운영 성과평가 분석, 시민소통공간 국내외 사례 조사·분석, 시민설문조사 등
 - 분야별 전문가 TF 구성·운영, 서울총괄건축가 자문 등을 통한 개편 방안 마련
- 민간위탁 사무 시의회 동의를 득한 후, 시민청 민간위탁 재계약 추진('21.11.)
 - (재)서울문화재단 재계약('22.1.~'23.12.)
- 시청 시민청 개선계획 수립 후 권역별 시민청 조성계획 확정 및 추진

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 : 1,802백만원 (집행액: 783백만원, 43.5%)

□ '21년 추진실적

- [유튜브 · 라이브서울] 청년월세 지원 · 한강교량관리 현장 소개 등 주요사업과 시정현장정보 콘텐츠 제공(제작 362편 / 조회수 393만회)



<주요사업 안내>



<시정현장 소개>



<라이브서울>

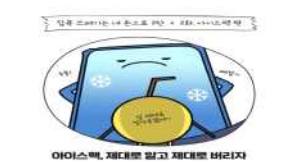


<해치TV>

- [시 SNS] 코로나19 현황·폭염경보 등 계기별 시정정보 적기 제공 및 '집콕 쓰레기는 내 손으로' 등 캠페인 추진(콘텐츠 2,311건/ 캠페인 4회, 7천여 건 참여)
- [시 블로그] 코로나 백신접종 및 선제검사, 무료 세무상담 등 시민생활에 영향이 큰 정보 제공(카드뉴스 91건 / 블로그 기사 476건)



<SNS: 코로나19 현황 안내>



<SNS: 집콕 쓰레기는 내 손으로>



<카드뉴스: 여름휴가 후 선제검사받기>



<블로그 기사: 무료 세무상담>

□ 향후계획

- 코로나19 대응 및 확산 방지를 위해 비대면 시정콘텐츠 제작 확대
- 댓글 · 인증사진 공모 등 캠페인 · 이벤트 추진으로 시민참여 기회 확대

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, 시민 참여 및 소통의 장 마련
- 내 용 : 시 홈페이지 및 '내 손안에 서울'(뉴스발행·뉴스레터 제공)
- 사 업 비 : 2,503백만원 (집행액: 1,248백만원, 49.9%)

□ '21년 추진실적

- [시 홈페이지] 코로나19 관련 정보제공, 각종 재난경보 발령 시 신속한 상황전파·단계별 조치사항 안내 및 주요사업·행사 등 수시 안내
 - 코로나19 정보 제공(상시) / 미세먼지 비상저감조치 및 폭염 경보 발령등 재난상황 안내(12회)
 - 보행안전 캠페인, 대학생 아르바이트 모집, 청년월세지원, 시민참여단 모집 등 안내



〈거리두기 안내〉



〈미세먼지 비상저감조치 발령〉



〈주요사업 안내〉



〈재난발생사메인화면 고정배너〉

- [내 손안에 서울] 청년·주택·1인가구·평생교육 등 주요정책 및 생활정보를 시민 눈높이에 맞게 정리하여 매일(월~금) 제공(기사발행건수 2,391건)



〈주요정책-청년〉



〈주요정책-주택〉



〈전문칼럼운영〉



〈특별기획-취업노하우〉



〈서울생활정보-1인가구〉

- [통합홍보배너] 시·자치구·투출기관 등의 96개 사이트와 연동, 신속히 알려야 할 시정이슈나 코로나19 등 각종 재난상황정보 배너 게시 확산

□ 향후계획

- 홈페이지 메인화면을 분야별 홈페이지 및 '내 손안에 서울' 등과 수시 연계를 통해 대시민 대표 정보 창구로서 역할 강화
- '내 손안에 서울' 콘텐츠 가독성 제고 및 모바일 최적화를 위한 뉴스레터 디자인 개편

3

시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

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

□ 사업개요

- 목 적 : 미디어활동가 및 일반시민을 통한 눈높이 시정홍보 강화
민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공
- 내 용 : '서울미디어메이트', '영상크리에이터', '서울시민기자' 등 운영
포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사 업 비 : 1,188백만원 (집행액 : 424백만원, 35.7%)

□ '21년 추진실적

【시민이 참여하는 시정안내】

- [서울미디어메이트] '스마트 모빌리티 엑스포' 등 시정 취재기사 개인 블로그에 발행(332건)
- [서울영상크리에이터] '까치온 핫플' 등 영상콘텐츠 제작 후 SNS·개인 유튜브 채널 배포(30건)
- [서울시민기자] 월드컵대교 취재, 청년월세 신청기 등 정책체험기사 발행(1,708건)

【민간포털 협력 마케팅】

- [시민참여 포털 공동캠페인] 환기캠페인(Daum, 5월, 참여자 20만명) 및
안전한 여름나기 이모티콘 이벤트(카카오톡, 6월, 참여자 10만명) 실시
- [민간포털 브랜드 검색 및 포털 광고] 주요 시정정보 제공
 - 서울 코로나 현황·스마트서울맵·백신접종 계획·거리두기 4단계 등 브랜드 검색 안내
※ 브랜드 검색: 포털에서 '서울(시)·서울시청·서울코로나' 등으로 검색 시, 시정정보가 화면 상위에 고정 노출
 - '복지사각지대 발굴 캠페인'(구글·유튜브, 4월) '여름휴가 후 선제검사 안내'(네이버, 8월) 포털광고 집행
- [카카오톡 채널 및 갤러리] 시정정보 카카오톡 문자 발송 및 온라인 전시(39회)
- [포털 지도] 거점 기반의 '임시선별검사소' 및 '백신접종센터' 표기 안내

□ 향후계획

- 서울미디어메이트 취재지원 및 서울영상크리에이터 역량강화 교육 추진
- 카카오 구독서비스(카카오 뷰) 신규 제휴 추진으로 시정정보 제공 채널 확대

市 소식지 발간을 통해 시정을 효과적으로 알리고, 시민생활에 유용한 정보를 제공하여 시민편의 증진 및 소통 활성화

□ 사업개요

○ 서울사랑: 시정 종합월간지

- 발행부수 / 배부처 : 월 4만부(연 12회) / 시 산하기관, 개인구독자 등
- 주요내용 : 안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보



○ 내친구서울: 어린이신문

- 발행부수 / 배부처 : 회당 31만부(연 6회) / 초등학교, 우리동네키움센터 등
- 주요내용 : 서울의 역사·문화, 서울소식, 어린이기자 취재기사 등



○ 사업비 : 1,348백만원 (집행액 : 684백만원, 50.8%)

□ '21년 추진실적

○ [서울사랑] 코로나19 관련 기획기사, 주요 시정정보, 생활정보 등 게재

- 코로나19 예방접종센터, 백신 접종, 선별진료소, 시민 인터뷰, 코로나19 지원정보 등
- 집콕 배움터, 슬기로운 문화생활, 친환경 서울, 걷는 도시 서울, 복지, 교통안전 등

○ [내친구서울] 어린이 눈높이에 맞는 주요 시정정보 제공 및 기자활동 지원

- '21년 어린이 기자단 808명 선발 및 온라인 화상 위촉식 개최(4월, DDP 서울온)
- 월드컵대교 어떻게 만들어졌나?(만화), 내친구서울 20주년 인증샷을 올려라! 줌(ZOOM) 인터뷰(로봇공학자 '데니스 홍', 개그맨 김태균), ASMR/증강현실 퀴즈 등

□ 향후계획

- 서울사랑은 주요 시정정보, 힐링 콘텐츠 등 다양한 기획과 동영상 콘텐츠 제작 및 민간제휴 등을 통해 콘텐츠 질을 제고하고 신규 배부처 적극 발굴
- 내친구서울은 하반기 코로나19 확산 및 대면 어려움에 따라 어린이기자단의 온라인 활동(비대면 인터뷰 등) 중심으로 운영하고 등교 일정 고려한 신문 배부 추진

3. 서울브랜드를 통한 도시경쟁력 제고

① 서울시 해외 홍보·마케팅을 통한 도시경쟁력 제고

② 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

③ 우수정책 해외진출을 통한 국제사회 위상 강화

④ 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

1

서울시 해외 홍보·마케팅을 통한 도시경쟁력 제고

글로벌 시민을 대상으로 서울의 도시매력과 우수정책을 홍보·마케팅함으로써 서울에 대한 호감도 확산 및 도시경쟁력 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 해외홍보·마케팅을 통해 서울의 국제도시 위상 제고
- 내 용 : 해외도시프로모션, 인플루언서 및 해외매체 등을 활용한 도시마케팅
- 사 업 비 : 2,750백만원 (집행액 : 617백만원, 22.4%)

□ '21년 추진실적

○ 도쿄올림픽 연계 「서울 프로모션」 추진 (7~8월)

- 영·중·일 SNS 이벤트 프로모션 및 카드뉴스 제작·확산
 - 프로모션 기간 중 서울시 SNS채널 조회수 6백만 회 달성 및 팔로워 16만 명 증가
- 올림픽 참가 선수단 및 세계 각국 취재기자단에 서울 홍보 핀(10,000개) 배부



서울홍보핀(Pin) 5종세트



SNS 프로모션



핀 교환 (Pin Trading)



카드뉴스 (페이스북)

※ 도쿄 패럴림픽 온라인 서울 프로모션 지속 추진(8.24 ~ 9.5)

○ 해외언론 및 디지털 매체 등 활용 도시마케팅

- '중미경제통합은행 한국사무소 유치' 이슈 해외 확산으로 글로벌 도시 위상 제고(6월)
 - 글로벌 뉴스 통신사 PR뉴스와이어 통해 자료 배포, AP통신 등 387건 보도
- '서울의 매력' 글로벌 콘텐츠 공모전 해외 유튜브 확산(7~8월)
 - 한국 관광 수요 많은 동남아 6개국 및 미국, 독일, 멕시코 대상 확산, 627만 뷰





○ 뉴질랜드 웰링턴시 K-Culture 페스티벌 「서울의 날」 운영

- 서울 홍보부스 운영(10,000여 명) 및 홍보기념품 배부(8월)

□ 향후계획

전략적 해외 브랜드 마케팅

○ 4개 도시 하반기 「서울 프로모션」 추진

구 분	시기	추진 내용	
도시 외교	10월	- 서울·모스크바 친선도시 30주년 연계 홍보 ▶ K-culture, K-pop 등 현지 우호 콘텐츠 활용	
한류 활성화	10월	- 프랑스 이블린주와 협업을 통한 「서울프로모션」 추진 ▶ K-POP 및 K-POP커버댄스 등 한국 콘텐츠 활용	
중화권	11월	- 중화권 '세계대형이벤트' 연계 서울 홍보 ▶ 세계 롤드컵(광동성 선전) 등	
아시아권	12월	- 아시아 광고대회(AdAsia) 및 기념행사 연계 홍보 ▶ 2023 서울아시아광고대회 홍보 및 서울마케팅	

※ 코로나19 상황에 따라 탄력적 운영(시기, 장소, 방법 등)

인플루언서 및 해외 매체 활용 마케팅

○ 인플루언서 활용 해외 마케팅(8~12월)

- 시 우수정책과 연계 우수 인플루언서 활용 시정매력 확산

※ 스마트·안전·뷰티웨딩관광 등 '다시 찾고 싶은 서울' 이미지 확산



○ 해외 매체 활용 도시마케팅(8~12월)

- 글로벌 방송사 '히스토리채널' 협업 뷰티·관광도시 서울 소개 공동 콘텐츠 제작 및 확산

○ 2021 서울 도시경쟁력 글로벌 포럼 추진(11월)

- 콘텐츠 구성안 협의 및 확정(8~9월), 사전홍보(10월)

- 국·내외 석학 참여, 비전 2030 핵심주제인 「서울의 글로벌 도시 경쟁력 강화 방안」 논의의 장 마련

· 비대면 화상회의, 랜선공연 등 다양한 언택트(비대면) 콘텐츠 구성·진행



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

□ 사업개요

- 목 적 : 외국어매체 활용 도시매력 및 정책 확산을 통한 도시가치 제고
- 내 용 : 시 대표 외국어 홈페이지, SNS 채널, 영어뉴스방송 및 해외언론 등을 통한 글로벌 도시 서울 홍보 추진
- 사 업 비 : 2,282백만원 (집행액 : 1,032백만원, 45.2%)

□ '21년 추진실적

- 시 외국어 홈페이지, SNS 등 **온라인매체 활용**한 글로벌 도시이미지 제고
 - 외국어 홈페이지(364만 명 방문) 및 SNS(팔로워 총 319만 명) 통한 서울이미지 홍보
 - 홈페이지 : 전문번역 4개 언어(영어/ 중국어 간체·번체/ 일어), 자동번역 100여 개 언어
 - SNS : 영어(페이스북, 유튜브, 인스타그램, 트위터), 중국어(웨이보, 페이스북), 일어(페이스북, 인스타그램)
- **주요시정 홍보 및 도시정보 콘텐츠** 등으로 도시매력 확산
 - 서울의 역사·문화와 주요정책 등 시정 및 정보 제공(홈페이지 2,806건, SNS 1,482건)
 - 서울뉴스, 페이스북 실시간 방송, 월간포토, 웹툰 등 다양한 형태의 콘텐츠 기획 및 확산
 - 서울시 외국어 e-뉴스레터 제작 및 발송(월 2회 총 14회 배포, 구독자 5만8천명)
- **아리랑TV 영어뉴스 방송** 제작 및 송출 통한 시 주요정책 글로벌 확산
 - 시 핵심정책 글로벌 확산을 위한 영어뉴스방송 제작(총 48편)
 - 외국어 홈페이지, 유튜브 등 온라인 채널을 활용한 2차 확산

□ 향후계획

- 외국어 홈페이지 및 SNS 활용해 시정 정보 콘텐츠 해외 확산(계속)
- 서울의 도시매력을 해외에 홍보하기 위한 영상 제작 및 확산(10월)
- 영어뉴스 방송 제작 및 송출(주1~2회)을 통한 시 핵심정책 글로벌 확산(계속)

3

우수정책 해외진출을 통한 국제사회 위상 강화

해외 도시정부, 유관기관 등 협력 강화를 통한 市 우수정책의 적극적 해외 진출로 도시외교 확대 및 서울의 글로벌 리더십 강화

□ 사업개요

- 내 용 : 우수정책 해외진출 사업, 서울시정책수출사업단 운영, 우수정책 콘텐츠 개발·홍보, 다자개발은행 네트워크 강화
- 사 업 비 : 1,242백만원 (집행액 : 414백만원, 33.4%)
※ 조직개편('21. 7.19.)에 따른 해외도시협력담당관 이관 사업

□ '21년 추진실적

- 해외 도시·유관기관 등과 협력, **사업추진 전략 수립 및 추진(1~5월)**
 - 엘살바도르 산살바도르 도시교통 사업 온라인 기획조사 실시 및 사업계획안 마련
 - 수요도시 · KOTRA · 현지 대사관과 에콰도르 과야킬, 페루 리마 스마트시티사업 협의
- 해외 도시 수요를 반영한 시 **우수정책 해외진출 콘텐츠 개발·홍보**
 - 코로나19 감염병대응 해외공유모델 개발 및 정책아카이브 등에 공유(3월)
 - 문화, 주택 등 4개 분야, 국·영문 영상 콘텐츠 총 13개 개발(4~11월)
- 다자개발은행과 서울시 **우수정책 공유 및 협력 확대**
 - 스마트도시·교통 정책공유(4월), 서울시장 추천사 기고(5월) 및 연설(녹화영상) 참여(6월)

□ 향후계획

- 대중교통, 스마트시티, 상수도 등 시 **우수정책 해외진출 지속 추진**
 - 탄자니아 상수도 예비조사 실시(9월), 몽골 철도안전 선진화 역량강화(10월)
 - 감염병 해외공무원 정책연수 실시(8월), 서울-리마 스마트시티협력 MOU 체결(10월)
- 우수정책 영상콘텐츠 제작 및 국내외 다각적 홍보로 해외진출 기반 강화
 - 우수정책 영상콘텐츠 해외도시·언론매체·국제기구 등 대상 정책홍보(9~12월)
- 다자개발은행 주관 지식공유 행사 참여 및 정책공유로 해외진출 모색
 - 세계은행 KGID 참가·정책공유, 감염병 대응 해외공유모델 공유(하반기)

4

서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

서울상징물 활용 국내·외 도시마케팅으로 서울의 도시품격과 가치 제고

□ 사업개요

- 내 용 : 서울브랜드의 가치와 매력 확산을 위한 프로그램 기획·실행
- 사 업 비 : 868백만원 (집행액 : 333백만원, 38.4%)

□ '21년 추진실적

- 서울과 민간기업의 상생가치 창출을 통한 **서울브랜드 파트너스** 추진
 - 전문수행업체 선정(3~4월), 서울브랜드 파트너스 기업 모집·선정(5~6월)
 - 워크숍 및 1:1 온라인 자문·코칭을 통한 협업 제품 기획, 기업 교육(7~8월)
- 「서울의 매력」 **글로벌 콘텐츠 공모전** 추진
 - 접수결과 : 854건 (국내 647, 국외 207 / 영상 236, 이미지 518)
 - 심사결과 : 총 40점 선정 (영상 17, 이미지 16, 어린이 7)



<영상 대상 : Seoul for soul>



<영상 금상 : To. Seoul>



<영상 은상 : 방랑 서울>

- 수상작 홍보 : 유튜브 6,276,276회 조회('21. 8. 1.기준)

□ 향후계획

- 서울 브랜드 연계 프로모션 추진(9~12월)
 - 해치 등 서울상징물 활용 서울 브랜드 홍보 및 국내외 서울의 긍정이미지 확산
 - 캐릭터 활용 홍보기념품 제작 및 국내외 디지털마케팅으로 서울에 대한 관심 유도
- 서울 상징 조형물 보수 및 서울의 주요 명소에 신규 설치(9~11월)
 - 훼손된 서울 상징 조형물 보수
 - 남산서울타워 앞, 어린이 대공원 등 서울 상징물 신규 설치 검토



<어린이대공원>

4. 국제교류협력 강화로 도시위상 제고

- ① 해외도시 네트워크 강화를 위한 도시외교 추진
- ② 국제기구와의 교류·협력 활성화
- ③ 서울특별시 외국인 명예시민 선정
- ④ 2021 서울세계도시문화축제 개최
- ⑤ 「서울-베이징 통합위원회」 전체회의 개최

1

해외도시 네트워크 강화를 위한 도시외교 추진

도시문제 공동해결 · 글로벌 공동이슈 대응을 위하여 현안 중심의 국제회의를 개최하고, 친선 · 우호도시와 경제 · 문화 교류를 위한 기념행사 추진

□ 사업개요

- 내 용 : 도시간 이동제한 상황 하, 기념행사를 통해 친선 · 우호도시와의 네트워크 강화 화상회의 등을 통해 협력 지속 및 문제 해결 중심의 국제회의 추진
- 사 업 비 : 539백만원 (집행액 : 254백만원, 47.2 %)

□ '21년 추진실적

- 「서울-이스라엘 코로나19 백신접종 온라인 컨퍼런스」 개최(3.3)
 - 이스라엘의 백신접종 사례를 통해 백신 안전성과 시민 신뢰 제고방안 토의
 - 이스라엘 보건부 차관, 서울시 시장권한대행의 접종추이 발표, 접종유의사항 논의 등
- 「중남미 외교관 초청 라운드테이블」 개최(3.25)
 - 중남미 거점도시와의 협력 증진을 위해 중남미 5개국* 외교관 초청 회의 개최
 - * 중남미 5개국 : 과테말라, 멕시코, 코스타리카, 콜롬비아, 페루
 - 市 우수정책(기후, 교통 등) 소개 및 기업·상품 상호진출(콘텐츠 수출입상담회 등) 협력방안 논의
- 「서울-모스크바 친선결연 30주년 기념 온라인 컨퍼런스」 개최(6.8)
 - 「포스트 코로나 시대, 도시 발전 방향」을 주제로 스마트시티 · 교통 분야 정책교류
 - 친선결연 30주년에 대한 양국 대사 축하 및 양 도시 국제국장 기조연설
- 「싱가포르 세계도시정상회의(WCS)*」 온라인 참가(6.21~23) *World Cities Summit
 - 「살기 좋은 지속가능한 도시」를 주제로, 도시문제 해결을 위한 협력방안 논의
 - 각 도시시장 · 학계 · 민간이 참여하여 도시위기 대응과 일상회복을 위한 방안 토의



〈 서울-이스라엘 코로나19 백신접종 컨퍼런스 〉



〈 중남미 외교관 라운드테이블 〉



〈 서울-모스크바 온라인 컨퍼런스 〉



〈 싱가포르 세계도시정상회의 〉

□ 향후계획

도시문제 공동해결, 글로벌 네트워크 구축을 위한 국제회의·행사 참석

○ 「2021 U20* 시장회의」 참석, 공동의제 발굴 및 이행 결의

* U20 : 기후 변화 등 글로벌 도시문제 해결을 위한 G20 국가의 38개 주요도시

- 일 시 : '21. 9. 3.(금) 21:00 ~ 9. 4.(토) 01:00 ※ 온/오프 병행
- 주최/참석 : 이탈리아 로마, 밀라노/ 2021 G20 국가 소속 도시 및 옵저버 도시
※ 서울시 참석자 : 국제관계대사
- 회의내용 : 글로벌 문제에 대한 도시의 역할을 촉구하는 'U20 공동선언문' 결의

○ 「뉴질랜드 K-컬처 페스티벌」 온라인 참가

- 일시/장소 : '21. 8. 28.(토) / 뉴질랜드 웰링턴
- 주 최 : 주뉴질랜드 한국대사관, 웰링턴, 웰링턴 한인회
- 주요내용 : 한류 확산을 위한 한국문화 공연·미술 등 전시·홍보
- 서울시 역할 : 서울시장 축하 영상, 서울시 공연단 및 미술관 전시영상 제공 등

친선·우호도시와의 네트워크 지속을 위한 기념행사 추진

○ 서울-하노이 친선결연 25주년 기념행사

- 일시/장소 : '21. 11. 4.(목) / 서울시청 다목적홀(온라인)
- 참석대상 : 양 도시 국제 분야 총괄 국장, 관계 실국 간부 등
- 주요내용 : 홍보영상 상영, 화상환담, 방역 및 경제협력분야 교류강화 MOU 등

○ 서울-뉴사우스웨일스(NSW) 친선결연 30주년 기념행사

- 일시/장소 : '21. 11. 9.(화) / 서울 및 뉴사우스웨일스 현지(온라인)
- 참석대상 : 양 도시 국제 분야 총괄 국장 등
- 주요내용 : 고위급 화상면담 및 기념식, 정책공유 회의 등

○ 서울-파리 친선결연 30주년 기념행사

- 일시/장소 : '21. 10월 ~ 12월 중/ 서울·파리에서 각각 행사 개최
- 주요내용 : 사진전 및 양 도시 미식문화 소개
 - ▶ '재(在)파리 한국인' '재(在)서울 프랑스인' 사진전 개최
 - ▶ 'Taste of Seoul, 서울 미식주간'과 연계하여 서울과 파리의 미식문화 상호 소개

2

국제기구와의 교류 · 협력 활성화

국제기구 교류 및 협력을 위한 안정적 기반을 조성하고 주도적으로 교류·협력 활동을 추진함으로써 글로벌 리딩도시로서의 위상 제고 및 경쟁력 강화

□ 사업개요

- 내 용 : 코로나19로 위축된 해외도시와의 교류를 국제기구를 통해 활성화 국제기구의 안정적 활동기반 제공 및 협력을 통해 市의 대외적 위상 제고
- 사 업 비 : 4,038백만원 (집행액 : 2,734백만원, 67.7 %)

□ '21년 추진실적

○ 국제기구를 통한 市 우수정책 전파

- 국제기구 웨비나 참석, 뉴스레터 기고를 통해 市 우수정책 공유(9건)
- 공신력 있는 국제평가상에 응모하여 市 우수정책 홍보 추진(2건)
* '21년 아시아도시경관상 : 서울경관 기록화사업 등 2건('21.6월 응모/ '21.12월 결정)

○ 국제기구의 안정적 활동을 위한 사무공간 및 재정 지원

- 서울글로벌센터 빌딩 내에 전용공간을 마련, 11개 국제기구에 사무공간 제공

< 서울글로벌센터 빌딩 개요 >

- 위 치 : 종로구 종로 38(영풍문고 옆, '13.1월 준공)
- 면 적 : 대지면적 1,070㎡, 연면적 11,752㎡(지하 4층, 지상 15층)
- 입주현황 : 19개소(국제기구 11, 외국인 지원기관 3, 기타 5)

- 시유재산 입주 국제기구에 임대료, 인건비, 사업비 등 지원('21년 10개, 43억원)

○ 시티넷을 통한 아·태지역 도시의 주거환경 개선 및 지속가능한 발전 지원

- 회원도시 역량강화를 위해 재난, 감염병, 주택 관련 웨비나 개최(총17회 : 기개최 9회, 8회 추가 예정)
* 서울시는 '13년부터 시티넷 의장도시로 활동('13년, '17년 두 차례 선출)

< 시티넷(CityNet) 개요 >

- 정식명칭 : 인간정주 관리를 위한 지방자치단체 지역 네트워크
- 설립목적 : 회원도시 간 협력을 통해 아·태지역 도시들의 주거환경 개선, 지속가능한 발전 추구
- 설립연도 : 1987년 ※ 1989년 서울시 가입
- 회 원 수 : 173개(정회원 110, 준회원 58, 기업회원 5)

□ 향후계획

국제기구 활동과 市의 정책적 지원·교류 내실화

- ‘서울시 지원 국제기구 종합평가’ 추진 및 발전방안 마련
 - 기간/주관 : ’21.4~9월 / 서울시립대학교 산학협력단
 - 평가대상 : 市에서 임대료, 인건비, 사업비를 지원받는 4개 국제기구*
 - * 세계스마트시티기구, 국제사회적경제협의체, 시티넷, 이클레이 동아시아본부
 - 평가내용 : 기관의 조직·재정 운영 현황, 사업성과 등
 - 결과활용 : 평가결과를 대상 기관에 공유하여 기관별 발전방안 마련
- 시티넷 회원도시를 대상으로, 市 해외진출 가능 정책 수요조사 실시
 - 추진배경 : 개별도시별 다양한 상황을 고려한 ‘실수요 맞춤형 정책지원’ 필요
 - 추진대상 : 시티넷 정회원도시 110개
 - 추진내용 : 각 도시가 당면한 문제를 조사하여 우수정책 해외진출 사업과 연계
 - 추진절차 : 질문지 개발(市, ’21.8월) → 질문지 배포 및 취합(시티넷, ’21.9~12월)
→ 우수정책 진출사업 연계(市, ’22.1월~)

국제회의 및 국제평가상 주도적 참여

- 글로벌 어젠다 논의 및 네트워크 강화를 위한 국제기구 회의 참석(온라인)
 - 시티넷(CityNet) 집행위원회 : 회원변동 사항 및 예결산 등 현안사항 논의(’21.10월)
 - 메트로폴리스(Metropolis) 총회 : 우수 정책 공유·활동계획 승인 등(’21.11월)
- 국제평가상 응모 및 수상을 통한 서울시 우수정책 해외홍보 지속 추진
 - 2022 UN 공공행정상(’21.11월 응모), 도시를 위한 로스센터상(’21.11월 응모)

국제기구 전용공간 운영 활성화

- 서울글로벌센터 빌딩 내 ‘UN Women 지식센터’ 신규 유치(’21.11월)
 - 기구성격 : UN 여성기구인 ‘UN Women’ 산하 글로벌 연구·교육기구
 - 주요기능 : 아시아 국가 성평등 정책 개발 지원, 교육훈련 등
 - 추진상황 : 여성가족부-UN Women 협정 문안 협의 중

3

서울특별시 외국인 명예시민 선정

서울시정에 공로가 현저한 외국인에게 명예시민증을 수여하여 격려하고, 우리시의 국제교류협력 및 외국 도시와의 우호증진에 기여하고자 함

□ 사업개요

○ 사업기간 : 1958년 ~ 현재 ※ 누적수여자 현황 : 총 99개국 880명

○ 수여대상

- **【일반수여】** 우리시에 계속 3년(또는 누적 5년) 이상 거주한 외국인 중 시정에 공로가 현저하고, 서울시민과 거주 외국인에게 귀감이 되는 자
 - ▶ 추천권자 : 공공단체의 장, 사회단체의 장 또는 30인 이상의 시민

명예시민 추천공모

⇒

선정 심사위원회 개최

⇒

시의회 동의

⇒

명예시민증 수여

- **【특별수여】** 서울특별시를 방문하는 외빈 또는 현지 외국인

○ 명예시민 활용 : 시정참여 기회제공, 시 주관 행사 초청, 시정소식 제공·홍보 등

- 시정참여 : 시정 자문단·위원회(서울국제경제자문단·서울외국인투자자문단 등) 위촉
- 행사초청 : 시 주관 축제·행사(서울세계도시문화축제·돈화문국악당 국악강좌 등) 초청

○ 사 업 비 : 45백만원 (집행액 : 33백만원, 73.6%)

□ '21년 추진실적

○ 주요 외빈 대상 명예시민증 특별수여로 대사관·해외도시와 우호증진

- 리야드 알무바라키(Riyad Almubarak) 주한사우디아라비아대사 명예시민증 수여(3.26)
 - ▶ 주한대사로 10년 간 서울근무, 「서울김장문화제」 참석 등 양국 도시간 교류 기여
- 우마르 하디(Umar Hadi) 주한인도네시아대사 명예시민증 수여(6.2)
 - ▶ 주한대사로 4년 간 서울근무, 「인도네시아의 날」 개최 등 시민들의 다문화 이해 증진에 기여

○ '21년 일반수여 대상자 9명 선정(남:7/ 여:2) ※ 제302회 임시회 상정

- 24개국, 32명 접수(남:23/ 여:9)(21.6~7월, 5주간), 심사위원회 개최('21.8.4.~8.5.)

□ 향후계획

○ '21년 명예시민증 수여식 개최 : '21.11.19.

- 사회적 거리두기와 방역수칙을 준수, 참석인원을 최소화하여 진행

4 「2021 서울세계도시문화축제」 개최

코로나 시대에 해외 친선·우호도시와의 문화교류를 활성화하고, 시민에게 볼거리·즐길거리 제공을 위한 온라인 글로벌 문화축제 개최

□ 추진배경

- 서울시 대표 글로벌 행사 개최 및 주한대사관과 정례적인 소통창구 필요

□ 추진방향

- 주한대사관과 함께 하는 문화교류행사를 통해 해외도시간 네트워크 강화
- 서울시민과 주한 외국인이 함께 하는 프로그램을 통한 시민참여 강화

5년간(2015~2019) 참여도시 실적

구 분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
해외공연단	14개 도시	13개 도시	13개 도시	15개 도시	16개 도시
세계관광홍보·음식전	64개국	68개국	65개국	70개국	70개국

※ 코로나19 확산으로 2020년 개최 취소

□ 행사개요

- 기 간 : '21. 10. 1.(금) ~ 10. 10.(일) (10일간)
- 주요내용 : 개막식, 여행·문화·음식 테마별 프로그램, 시민참여 이벤트 등
 - **[개막식]** 서울시장의 개막선언, 주한대사관 온라인 리셉션, 해외공연단 축하공연 등
 - **[프로그램]** 세계인의 '집밥' 먹방, 해외여행 영상 공모, 대사관 맛집·멋집 추천 등
 - **[폐막식]** 'K-POP 토크 콘서트', 서울시민과 대사관 직원 등이 참여하는 '글로벌 퀴즈쇼'

○ '21년 행사방식 변동내역

구 분	'13년~'19년	'21년
개최방법	· 오프라인 개최	· 온라인(오프라인 최소화)
행사장소	· 서울광장, 청계천, 무교로 일대	· 홈페이지·유튜브 등 온라인 행사 중심
행사기간	· 2일	· '21. 10.1. ~ 10.10.(10일간)

- 사 업 비 : 398백만원 (집행액 : 193백만원, 48.3%)

□ 세부행사 구성(안)

- **〈개막행사〉** 주한대사관과 함께 하는 온라인 개막식 추진
 - 서울시장의 개막선언, 참여 대사관에 대한 감사인사, 주요국 대사 축하영상
 - 주한대사 온라인 리셉션, 해외공연단의 축하공연 등
- **〈관광〉** 집콕! 세계랜드마크여행 - 세계 곳곳을 여행하기
 - **〔해외여행 트립멘터리〕** ‘해외 명소’ 또는 ‘서울 속 이국풍경(이태원 등)’ 여행영상 공모전
 - **〔랜드마크 체험 키트〕** 세계각국의 랜드마크 비누·입체퍼즐 등 DIY 키트 배송
- **〈문화〉** 집콕! 세계문화여행 - 서울 속 각국 문화를 경험하기
 - **〔대사관 추천 맛집〕** 대사관이 추천한 외국음식점 방문 인증시 추첨하여 서울사랑상품권 지급
 - **〔세계 민속공연 영상〕** 해외 현지에서 제작한 친선우호도시의 민속공연 영상
- **〈음식〉** 집콕! 세계집밥여행 - 세계각국의 힐링 집밥을 맛보기
 - **〔세계도시 집밥 딜리버리〕** 해외 현지에서 제작한 집밥 요리 먹방, 현지명소 소개 등 브이로그
 - **〔흙쑈, 퓨전 쿠키쇼〕** 외국인 셰프의 고향음식과 한국 전통음식의 퓨전요리 쿠키쇼
- **〈폐막행사〉** 전 세계인과 소통하는 상호교류형 토크 콘서트 및 퀴즈쇼 프로그램
 - **〔K-POP 한류 토크콘서트〕** K-POP 등 한국문화에 대한 의견을 나누는 ‘실시간 온라인 토크쇼’
 - **〔글로벌 퀴즈쇼〕** 서울시민, 대사관 직원 등 수백명이 참여하는 ‘실시간 온라인 퀴즈쇼’



< 온라인 개막식 >



< 대사관 맛집 투어지도 >



< 여행영상 공모전 >



< 폐막 퀴즈쇼 >

□ 향후계획

- 온라인 콘텐츠 제작, 시민공모전 공고, 세부계획 수립 : '21. 8~9월
- 「2021 서울세계도시문화축제」 개최 : '21.10.1~10

5

「서울-베이징 통합위원회」 제4차 전체회의 개최

서울-베이징 간 도시문제 공동대응·교류협력을 위한 기구인 「서울-베이징 통합위원회」 제4차 전체회의를 개최하여 양 도시 간 교류·협력을 강화하고자 함

 행사개요(안)

- 일시/장소 : '21.10.28.(목) 15:00~16:30(예정)/ 3층 대회의실(온라인)
- 참석 : 서울시장·베이징 시장 및 경제기술·문화관광·환경·교통 부서장 등

【통합위원회 조직구성】

- ▶ 명예위원장 : 서울시장, 베이징시장
- ▶ 사무국 : 시민소통기획관(서울), 외사판공실(베이징)
- ▶ 운영조직 : 경제기술팀·문화관광팀·환경보호팀·도시교통팀 총 4개 팀으로 구성

- 주요내용 ① **【시장 발언】** 서울시장·베이징시장 **개회선언 및 종합발언**
- ② **【팀별 발표】** 경제정책실장 등 팀 대표 '22~'23년 **교류 계획 발표**
- ③ **【체결식】** 「**도시교통팀 신설에 관한 양해각서**」 체결
- 사업비 : 25백만원 (집행액 : 0백만원, 0%)

 개최의의

- 지속가능한 **양국 수도 간 교류 협력의 제도화 모델** 구축('13년부터 격년제 개최)
 - 기존 1회성 행사위주의 교류방식에서 탈피, 양 도시 부서간 교류 협력안을 정기 점검
- 기존 인적교류·단발성 행사에서 나아가 **양 도시의 공동이익** 추구
 - 투자환경구축/스타트업 협력/관광상품 개발/대기질 개선 등 분야별 협력·공동추진



제1차 통합위원회(서울)



제2차 통합위원회(베이징)



제3차 통합위원회(서울)

 향후계획

- 「서울-베이징 통합위원회 운영에 관한 양해각서」 체결 : '21. 9월
- 「서울-베이징 통합위원회」 제4차 전체회의 개최 : '21.10월

5. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 응답소 기능개선 및 응답소 민원분석시스템 고도화

③ 방문민원의 신속처리를 위한 열린민원실 운영

1

민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

민원서비스 품질제고를 위해 다양한 교육을 실시하고 민원업무 종사직원의 감정노동 보호를 통한 시정전반 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 (집행액: 48백만원, 23.7%)

□ '21년 추진실적

- **민원응대 역량교육** 실시 (12회, 6,887명)
 - 민원공무원 대상 스트레스 관리 및 응대서비스 교육 (8회, 340명)
 - 인재개발원 신임리더 신규자 민원응대교육 (4회, 757명)
 - E-러닝 (공무원이 갖춰야 할 민원응대, 특이민원 응대요령과 감정관리 등)교육 (5,790명)
- **민원응대서비스 품질점검 및 민원행정서비스 평가** 실시(4~5월)
 - 민원응대(전화/방문) 점검: 전화(320개 부서) 및 방문(42개소) 점검 ※ 미스터리 쇼퍼 활용
 - 민원행정서비스 평가: 서울시 전 기관(자치구 포함) 대상 법정 및 응답소 민원 처리실태 평가
- **시민으로부터 칭찬받은 민원공무원 포상** (48건 포상)
 - 총 161건(410명) 접수, 48건(89명) 선정 ⇨ 행정포털을 통해 칭찬사례 전파
- **민원공무원 감정노동 보호를 위한 힐링프로그램** 운영 (6회, 140명)
 - 스트레스 자가진단 및 관리교육, 원데이클래스 체험의 힐링데이 운영(비대면)



<비대면 힐링프로그램>

□ 향후계획

- **서울시 민원서비스 개선 우수사례 발굴 및 민원응대서비스 우수기관 시상** (8~12월)
 - 절차개선 및 취약계층 배려 민원사례 접수 → 전문가 심사 → 온라인투표 및 시상
 - 민원 전화·방문 응대 친절도 및 온라인 민원처리 등 민원행정서비스 우수기관 평가
- **민원응대 역량강화 교육, 민원공무원 포상 및 힐링프로그램 운영** (계속)

2 응답소 기능개선 및 응답소 민원분석시스템 고도화

응답소와 응답소 민원분석시스템의 지속적인 개선을 통해 신속하고 효율적인 민원처리를 지원하여 시민 만족도 제고

□ 사업개요

- 사업기간: 2021. 1 ~ 12월
- 주요내용: 응답소 기능개선 및 응답소 민원분석시스템 고도화
- 사업비: 1,085백만원 (집행액: 583백만원, 53.7%)

□ '21년 추진실적

○ 응답소 시스템 운영 및 기능개선

- [운영] 민원접수 현황: 1,352,050건 (일평균 6,407건)

(단위: 건)

계	교통	환경/안전	복지/문화/경제	주택/건설	총무/기획/감사 등
1,352,050 (100%)	832,801 (61.6%)	296,442 (21.9%)	60,483 (4.5%)	69,144 (5.1%)	93,180 (6.9%)

- [기능개선] 시민 편의성 개선 및 업무 효율성 제고

- ▶ 코로나 백신접종 신고센터 개설(1월~), 개인정보보호 강화를 위한 관리체계 인증 획득(3월), 지연민원/핑퐁민원 통계표출 기능(5월), 집단민원 자동분배 기능(7월) 등

○ 민원분석 시스템 운영 및 고도화

- [운영] 민생사법경찰단 신속 현장 대응, 민원동향 분석 등 부서별 업무 활용(수시)
- [사업추진] 사업시행계획 수립 및 프로세스 개선을 위한 DB 재설계 등

□ 향후계획

○ [응답소] 시민편의 및 업무 효율성 제고를 위한 기능개선(8~12월)

- (시민편의) 유사민원 검색 및 추천, 민원처리 진행 알림문자 선별적 수신 기능 등
- (업무효율) 메인화면 재구성, 웹접근성 품질마크 갱신, 개인정보 블라인드 처리 등

○ [응답소 민원분석시스템] 실무자 이용 확대를 위한 기능 고도화(8~12월)

- (기능개선) 상세검색, 지도기반 분석, 분석 결과 재분석, 민원 상세내역 보기 등
- (성능강화) 검색속도 개선, 학습데이터 관리에 의한 정확도 제고 등

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 23명 (민원처리1팀 8명, 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
- 사 업 비: 26백만원 (집행액: 19백만원, 72.2%)

□ '21년 추진실적

- <열린민원실> 민원접수·처리 현황: 37,157건(일평균 260건) (단위: 건)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기 타*	정보공개
37,157 (100%)	2,999 (8.1%)	8,026 (21.6%)	10,369 (27.9%)	783 (2.1%)	3,653 (9.8%)	11,327 (30.5%)

* 기타: 검사, 확인, 이의, 추천, 신청, 청구 등

- 야간 민원실 운영: 매주 화요일 18:00~21:00, 2명 순환근무

- <시장에게 바란다> 민원 현황: 15,458건(일평균 108건) (단위: 건)

계	주택건축*	환경공원	보건복지	도로교통	일반행정	산업문화	기타
15,458 (100%)	12,193 (78.9%)	249 (1.6%)	667 (4.3%)	961 (6.2%)	520 (3.4%)	179 (1.1%)	689 (4.5%)

* 주택건축: 강남구 대청마을 종상향 및 공공주택복합사업 요청 릴레이 민원 급증(9,936건)

□ 향후계획

- 법령 제·개정예 따른 서식변경 등 반영을 위한 민원편람 일제정비(10월)
- 처리기간 임박민원 모니터링 및 복합민원의 부서 조정 회의 개최(수시)

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 장기화와 n차 대유행 확산 방지를 위해 안전예방수칙 및 방역수칙 안내 등 경각심을 환기하고 백신접종 시행 등에 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

【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 다산콜재단) 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)

서울시 백신접종, 이렇게 진행됩니다 '3·3·3 대책'
내 손안에 서울 | 발행일 2021.02.24 18:03 | 수정일 2021.02.26 09:01 | 조회 24,799



〈내손안에 서울 및 시민기자 전문가 인터뷰 기사〉

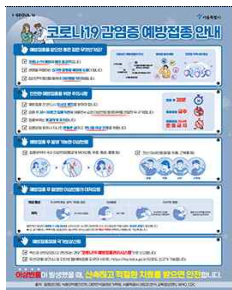


이재갑 교수가 환기 쉽게 백신에 대해 설명해주고 있다.



〈카드뉴스〉

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



〈접종안내 및 아낙필락시스 대처방안〉



〈코로나19 예방접종 이상반응 대처방안 리플렛〉



백신접종 대장정(1단계)



백신접종 2분기(75세 이상)



백신접종 2분기(60~74세)

□ 향후계획

- **코로나19 확산 추이 및 방역 단계별, 주요 계기별 주요 행동수칙 콘텐츠 제작·확산**(수시)

2. 코로나19 방역성과 및 안전도시서울 해외 홍보

서울시 코로나19 선제적 대응 및 지원책 등을 해외 및 국내 거주 외국인 등에게 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, 도시네트워크, 외신보도, 백신정보 등

□ 향후계획

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

V. 2020 행정사무감사 처리결과 보고서

시민소통기획관

□ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 19 건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	19	9	10	-	-
	시정· 처리요구사항	9	3	6	-	-
	건의 사항	5	1	4	-	-
	기타(자료제출 등)	5	5	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획												
<p>○ 문화본부 산하 미디어 관련 사업의 시민소통기획관 이관 관련하여 조례제정, 자문회의 준비 등으로 1월 이관을 목표로 시간, 인력, 세금 낭비 없이 바로 업무를 시작할 수 있게 조치하기 바람 (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 문화본부 소관 서울 성북 미디어문화마루 미디어 사무 이관 완료('21. 1. 15.) <ul style="list-style-type: none"> - 업무 이관 : 문화본부 ⇒ 시민소통기획관 ○ 「서울특별시 행정기구 설치 조례 시행규칙」 개정 완료('21.4월) <ul style="list-style-type: none"> - 시민 미디어 지원사항 규정 												
<p>○ 명예시장 운영에 있어서 성별, 연령, 거주지, 직업 등에 대한 비율 파악 및 불균형적 구성에 대해 향후 선임과정에서 균형적으로 선임할 수 있도록 시정하기 바람 (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 명예시장 선발은 「서울특별시 명예시장 운영에 관한 조례」에 의거 부서 및 시민 추천을 통한 공개모집하며, 명예시장 선발심사위원회 심사를 거쳐 분야별 명예시장을 선발, 운영 중에 있음 <ul style="list-style-type: none"> - 임기만료 : '20년말 14명, '21.4월말 2명, '21.5월말 1명 ○ '21년 임기만료 명예시장 선발시 분야별 특성을 감안하되, 성별 및 연령별, 기타 직업 등을 고려하여 균형적으로 선발 될 수 있도록 시정하겠음 <p><명예시장 현황> (단위 : 명)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">연번</th> <th style="width: 50%;">분야</th> <th style="width: 20%;">임기만료</th> <th style="width: 20%;">인원</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>어르신, 장애인 등 14개</td> <td style="text-align: center;">'20.12.3.</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>일자리, 소상공인, 청년 3개</td> <td style="text-align: center;">'21. 4.25(2), 5.29(1)</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>	연번	분야	임기만료	인원	1	어르신, 장애인 등 14개	'20.12.3.	14	2	일자리, 소상공인, 청년 3개	'21. 4.25(2), 5.29(1)	3
연번	분야	임기만료	인원										
1	어르신, 장애인 등 14개	'20.12.3.	14										
2	일자리, 소상공인, 청년 3개	'21. 4.25(2), 5.29(1)	3										

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 현재 협소한 삼각산 시민청을 넓은 부지로 이전해 시민들이 더많이 활용할 수 있도록 하고 사업적 측면에서도 지역문화센터의 프로그램과 중복되지 않도록 하기 바람 (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사용역 수행 시 현재 협소한 삼각산시민청의 공간 확충방안을 포함하여 기본구상(안)을 검토하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원 ○ 본 연구용역결과 및 개관 10주년 도래하는 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 시민수요에 부합하는 합리적인 방안을 마련하여 권역별 시민청 조성을 위한 기본계획 수립 등 단계별 절차를 진행할 예정임 ○ 또한, 현재 삼각산시민청에서 운영 중인 프로그램·행사는 지역문화센터 프로그램과 중복되지 않도록 지속적인 지역의견수렴 등을 통해 발전시킬 수 있도록 추진하겠음
<p>○ 권역별 시민청 4곳에 대한 추가 계획, 기본구상 및 타당성 용역 진행 현황 및 현존 시민청과의 소통을 확대하는 방안을 마련하기 바람 (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 타당성조사용역을 진행하여 대상지별 기본구상(안), 적정 사업규모 및 사업비, 경제성 분석 등을 검토하였으며, ○ 본 연구용역결과 및 개관 10주년 도래하는 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 시민수요에 부합하는 합리적인 방안을 마련하여 권역별 시민청 조성을 위한 기본계획 수립 등 단계별 절차를 진행할 예정임 <ul style="list-style-type: none"> - 시민청 공간·기능 개편을 위한 연구용역 : '21.10.~'22.5.(예정) ○ 또한, '20년 코로나19 장기화로 시민청에서는 기존 일부 오프라인 프로그램을 온라인 비대면으로 전환·운영하였으나, '21년에는 모든 프로그램에 대하여 온-오프라인 병행하여 운영중에 있음 ○ 아울러, 시민청들 간의 교류·소통 확대방안도 지속 추진하겠음

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획												
<p>○ 포럼 등 유튜브를 통해 제공하는 영상 실적으로 시청지속시간도 반드시 포함해 관리해 주기 바람 (도시브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년은 코로나19 상황으로 대면 포럼을 진행할 수 없는 상황에서 비대면 화상회의 방식으로 서울브랜드 글로벌 포럼을 추진하여 이를 유튜브 영상으로 확산했음 ○ 제5회 서울브랜드 글로벌 포럼('20. 10. 28.) 영상의 유튜브 시청지속시간 요구자료 제출 완료함 <ul style="list-style-type: none"> <2020 서울브랜드 글로벌 포럼 시청지속시간> <table border="1" data-bbox="619 817 1393 940"> <thead> <tr> <th>연번</th> <th>구 분</th> <th>러닝 타임</th> <th>시청지속시간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>한국어 중계영상</td> <td>3시간 51분</td> <td>8분 28초(3.7%)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>영어 중계영상</td> <td>3시간 50분</td> <td>9분 43초(4.2%)</td> </tr> </tbody> </table> ○ '21년에도 포럼, 랜선공연 등 유튜브 영상 콘텐츠의 시청지속 시간이 확대되도록 지속 관리하겠음	연번	구 분	러닝 타임	시청지속시간	1	한국어 중계영상	3시간 51분	8분 28초(3.7%)	2	영어 중계영상	3시간 50분	9분 43초(4.2%)
연번	구 분	러닝 타임	시청지속시간										
1	한국어 중계영상	3시간 51분	8분 28초(3.7%)										
2	영어 중계영상	3시간 50분	9분 43초(4.2%)										
<p>○ 국제 세미나, 서울브랜드 글로벌 포럼 등의 예산이 과도해 보이니 예산 절감방안을 마련해 주기 바람 (도시브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년 추진된 CAC 글로벌 서밋과 서울브랜드 글로벌 포럼 예산이 다소 과도해보일 수 있으나, 유튜브를 통해 안전도시 서울의 이미지를 전세계에 확산함으로써 그 이상의 높은 효과를 거두었음 <ul style="list-style-type: none"> ※ CAC 글로벌 서밋 조회수 2,425만 뷰, 서울브랜드 글로벌 포럼 957만 뷰 ○ '21년도에는 DDP에 설치 예정인 화상스튜디오 서울온 (Seoul ON) 활용 등을 통해 비용을 절감하면서 온택트 디지털 마케팅 및 포럼을 추진하겠음 												

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 연간 84명에 달하는 정책컨설턴트가 선정되었는데, 실질적 컨설팅 투입인원은 매년 7명에 그치고 컨설턴트 업무도 정책의 해외수출과 관련이 없는 ‘통역’ 업무 위주로 실시되고 있으므로 효율화 방안을 강구하기 바람 (도시브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울정책컨설팅단(인력풀) 활동 내역 <ul style="list-style-type: none"> - 해외도시에 파견, 시 우수 정책 발표, 현지 정책 자문, 해외사업 수요 조사 등을 수행하여 서울시 우수정책 해외진출 및 해외사업 발굴·기획에 기여(총23회 30명 파견) ※ 실질적·효율적 운영을 위해 서울정책컨설팅단을 축소 정비(89명→29명) ○ 정책컨설팅단 운영 효율화를 위한 운영규정 개정(3월말) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 정책컨설팅단 활동을 해외에 국한하지 않고 외국공무원 초청연수 강사 활용, 민간기업 대상 市 정책 컨설팅 등 국내에서도 적극 활용하여 운영 효율성을 높이겠음
<p>○ 컨설턴트 양성 교육이 형식적으로 방만하게 운영되고 있는 측면이 있으므로 사업의 목적과 의도에 맞게 운영될 수 있도록 불필요한 교육을 최소화하고 전문성을 강화하는 등 개선대책을 마련할 것 (도시브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 대외협력 기금으로 서울시립대 도시과학대학원에서 총2회(’19년, ’20년) 운영했던 ‘서울정책컨설턴트 양성과정’은 대외협력기금심의위원회에서 ’21년 사업비 전액 삭감됨 ○ 우수정책 해외진출 역량강화 교육시, 정책컨설턴트를 포함 실시하여 전문성을 강화하겠음 <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상 : 시 및 산하기관 해외사업담당, 정책컨설팅단 - 교육내용 : 해외진출사업 발굴 및 추진절차 등 실무, 분야별 국제개발협력 동향, 유관기관 해외사업 추진경험 공유 등 ○ 우수정책 해외진출 관계자 역량강화 교육 실시(5월) <ul style="list-style-type: none"> - 시 소관부서 해외진출 담당자, 정책컨설팅단 등 대상 기재부 대외경제협력기금(EDCF) 및 ODA 트렌드 분석 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 우수정책 해외진출 역량강화 교육실시 : 연4회(분기별)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 우수정책 해외수출 사업 관련, 사업의 추진실적이 부진하므로 원인을 분석하고 전담조직인 SH공사의 교체를 포함한 근본적인 개선대책을 마련할 것 (도시브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시정책수출사업단 성과분석 실시('20.12~'21.1) <ul style="list-style-type: none"> - 부서 자체적으로 지난 5년간 서울주택도시공사에 위탁한 시 우수정책 해외진출 사업에 대한 조직운영 및 성과 평가실시 ○ 우수정책해외진출 전담조직 운영기관 변경 검토('21.1~7월) <ul style="list-style-type: none"> - 전문가 워크숍 개최를 통한 전담조직 기능 및 개선방안 논의(3월) - 시 산하기관(연구원 등) 면담을 통한 전담기관 의지, 예산운용 계획, 문제점 등 검토(5~7월) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 연구용역 추진을 통한 전담기관 사업 운영방식 및 추진체계 변경 등 종합적인 개선 방안 마련 ○ 기존 사업 분야 및 도시 확장 등 적극적 사업 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 페루 리마 스마트도시 추진 등 기존 중남미 지역 전자 정부 사업 분야·국가 확장 - 카자흐스탄, 우즈베크 등 신북방 국가 대상 서울시 교통 분야 정책컨설팅 사업 추진 ○ 네트워크 활용 다양한 자원 발굴 <ul style="list-style-type: none"> - 기획재정부 대외 경제협력기금 차관연계 사업, 다자개발 은행과 한국신탁기금 연계사업 참여확대 등

건의 사항

건의 사항	조치 결과
<p>○ 시민청 태평홀 화상스튜디오를 시민소통기획관 소관 재단인 TBS가 운영할 수 있도록 하는 방향을 모색해 보기 바람 (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울온은 코로나19로 개최가 불투명해진 하반기 각종 행사를 비대면 방식으로 전환, 정상 추진하기 위해 시범 도입하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 운영방식: 구매방식이 아닌 시설물 임차 및 행사 대행 방식 ○ '20년말까지 운영후 철거됨에 따라 안정적인 화상회의 스튜디오 운영을 위해 시설운영지에 대한 사항을 검토하게 되었음 <ul style="list-style-type: none"> - 효율성·접근성·대관 가동률 등을 종합적으로 고려 ○ TBS에 화상스튜디오 설치하는 방안을 검토하였으나, DDP가 공간이 더 넓고 교통편의성이 더 용이하며 컨벤션 기능을 가지고 있어 DDP에 설치하는 것으로 결정하여 문화본부에서 지난 4월 15일 개관하여 운영 중임
<p>○ 권역별 시민청 고유사업을 추진하는 것을 고려해 보기 바람 (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19 장기화로 비대면 프로그램 행사 운영이 확대되는 추세와 다양한 유사상황을 고려하여 '20년 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사용역에 온·오프라인 프로그램 이용이 가능한 공간 조성에 대한 내용도 포함하여 검토하였음 <ul style="list-style-type: none"> - 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원 ○ 향후 권역별 시민청 세부계획 수립 시 온-오프라인 프로그램 공간운영이 가능하도록 검토하여 추진하겠음

건의사항	조치결과
<p>○ 권역별 시민청 민간위탁 운영을 자치구 문화원이나 문화재단에서 맡아 지역 일자리 창출을 할 수 있는 방안을 검토하기 바람 (시민소통담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '20년 삼각산시민청 민간위탁 기간만료 도래에 따라 지역을 기반으로 한 경험이 풍부한 기관·단체가 운영 할 수 있도록 공개모집으로 위탁기관을 선정·완료함 - 위탁기관: (주)인사이트모션 / 위탁기간: '21.1.1.~'23.12.31. <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 권역별 시민청 민간위탁 선정 시, 지역기반의 문화원이나 문화재단 등이 참여할 수 있도록 해당 자치구와 협업하는 등 다양한 방법으로 홍보·추진토록 하겠음
<p>○ 코로나19 이전으로 돌아가기 어려운 상황을 감안해 향후 시민 행사 및 축제를 위해 안전한 소통 방안을 마련할 필요가 있음 (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 코로나19 장기화에 따라, 대응단계별 방역수칙을 준수하면서 휴관 및 부분개방으로 안전하게 운영하였음 - 휴관 : '20.2.24.~8.2. / 8.19.~10.14. / 12. 5.~ ○ 또한, 전시·공연의 경우 온라인 콘텐츠로 제작하여 각 채널을 통해 시민과 소통한 바 있음 - 웨이브 2020 시민청 : 온라인 콘텐츠 제작·배포(전시·공연), 화상회의 시스템 연결(교육) - 시민청 활력 콘서트 : 예술가 공연을 온라인으로 제공 - 서울 온 : 화상 스튜디오 설치, 각종 행사 개최(총 43건) ○ '21년에는 다수 시민이 모이는 대규모 공연을 소규모 행사로 개편, 코로나19 확산 추이에 따라 공연 등 프로그램을 단계별 운영재개 하되, 사전예약제 및 이용인원 제한 등 방역지침을 철저히 준수하여 안전하게 시민과 소통을 확대해 나가고 있음 - 아울러, 다양한 온·오프라인 프로그램을 확충하고 시스템을 보완하여 시민청을 직접 방문하지 않더라도 시민청의 다양한 프로그램을 VR시민청을 통해 비대면으로 즐길 수 있도록 운영 중임

건의사항	조치결과									
<p>○ 서울브랜드글로벌포럼의 구독자 수는 국내가 더 많으나 조회수와 다운로드수는 해외가 현격히 많으므로 향후 성과관리에 조회수, 다운로드수 뿐만 아니라 시청 지속시간을 넣어 관리하기 바람 (도시브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울브랜드 글로벌 포럼('20.10.28)은 코로나19로 대면 포럼을 진행할 수 없는 상황에서 비대면 화상회의 방식으로 유튜브 영상을 송출, 국·내외로 확산함 ○ 포럼 영상은 시·국·영문 유튜브를 합쳐 957만회 이상의 조회수를 기록하였으나 국내보다 해외를 대상으로 하는 글로벌 확산을 집중적으로 추진하여 국문과 영문 유튜브 조회수에 차이가 발생하였으나, 향후에는 국내·외 균형을 맞추도록 노력하겠음 <p style="text-align: center;"><2020 서울브랜드 글로벌 포럼 조회수></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">연번</th> <th style="width: 60%;">구분</th> <th style="width: 30%;">조회수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>한국어 유튜브 (본편+하이라이트)</td> <td style="text-align: right;">319,332</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>영어 유튜브 (본편+하이라이트)</td> <td style="text-align: right;">9,256,207</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ○ 향후 포럼 등 유튜브 영상 콘텐츠 확산 시, 조회수 뿐만 아니라 시청지속시간도 늘어날 수 있도록 지속적으로 관리하겠음 	연번	구분	조회수	1	한국어 유튜브 (본편+하이라이트)	319,332	2	영어 유튜브 (본편+하이라이트)	9,256,207
연번	구분	조회수								
1	한국어 유튜브 (본편+하이라이트)	319,332								
2	영어 유튜브 (본편+하이라이트)	9,256,207								

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 용인거주 명예시장의 서울시 기여 내역 (시민소통담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11.12.)
○ 서울브랜드글로벌포럼계획서, 예산사용내역서, 구독자 조회수, 시청지속시간 지표 캡처본 (도시브랜드담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11.12.)
○ CAC계획서, 예산사용내역서, 구독자 조회수, 시청지속시간 지표캡처본 (도시브랜드담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11.12.)
○ 서울시 우수정책 민간지원사업 사업모델 상세, 실제 해외 진 출사례(감염병모델을 위한 학 술용역 포함) (도시브랜드담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11. 4.)
○ 서울시정책수출사업단 시의회 지적 및 조치내역 상세 (도시브랜드담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 (2020. 11. 4.)