

2018년도 시민소통기획관 소관 예산안

검 토 보 고 서

1. 제안경위

- 본 예산안은 2017년 11월 8일 서울특별시장이 제출하여 11월 10일 서울특별시의회 의장으로부터 우리 위원회에 회부되었음.

2. 예산안 내용

가. 세입예산

- 2018년도 시민소통기획관 소관 세입예산안은 '서울사랑' 광고수입과 서울도서관 시정간행물 판매수입, 시민청 운영수입 등으로 1억 9천2백만원, 120시·구 통합콜센터 자치구 운영부담금 66억 5천8백만원, 일반여권 발급 업무대행 국고보조금 10억 1천3백만원 등 전년도 대비 7억 7백만원 감소한 총 69억원임.

〈2018년 세입예산안〉

(단위 : 천원)

예산과목	2017 예산	2018 예산안	증감	세입내용
합계	8,419,514	7,913,080	△ 506,434	
세외수입	7,607,546	6,900,490	△ 707,056	
경상적세외수입	286,036	242,034	△ 44,002	
수수료수입	66,495	48,486	△ 18,009	
증지수입	61,619	42,717	△ 18,902	<시민봉사담당관> ○ 자격증 재교부 등 전자민원 발급수입
기타수수료	4,876	5,769	893	<시민봉사담당관> ○ 행정정보공개 수수료
사업수입	216,534	192,093	△ 24,441	
기타 사업수입	216,534	192,093	△ 24,441	<시민소통담당관> ○ 서울사랑 광고수입 ○ 시정간행물 판매수입 ○ 시민청 운영(대관) 수입
이자수입	3,007	1,455	△ 1,552	
기타 이자수입	3,007	1,455	△ 1,552	<시민소통담당관> ○ 시민청 민간위탁금 이자수입
임시적세외수입	7,321,510	6,658,456	△ 663,054	
부담금	7,321,510	6,658,456	△ 663,054	
자치단체간 부담금	7,321,510	6,658,456	△ 663,054	<시민봉사담당관> ○ 120 시구 통합콜센터 자치구 운영부담금
국고보조금	811,968	1,012,590	200,622	
국고보조금	811,968	1,012,590	200,622	<시민봉사담당관> ○ 일반여권발급업무대행

나. 세출예산

- 세출예산 총 규모는 455억 7천만원으로, 사업비는 448억 5천2백만원, 행정운영경비는 7억 1천9백만원임.

〈2018년 세출예산안〉

(단위 : 백만원)

구 분		2017년 예산	2018 예산안	2017년 대비	
				증감	증감률
일반 회계	합계	43,334	45,570	2,236	5.2
	행정운영경비	696	719	23	3.3
	사업비	42,638	44,852	2,214	5.2

- 이 중 사업비는

시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현 분야(시민소통담당관)
12개 세부사업에 128억 6백만원(28.10%),

시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고 분야(도시브랜드담당관)
3개 세부사업에 39억 6천5백만원(8.70%),

시민중심의 민원행정서비스 제공 분야(시민봉사담당관)
5개 세부사업에 234억 1천7백만원(51.39%),

뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화 분야(뉴미디어담당관)
7개 세부사업에 43억 2천7백만원(9.50%),

시민에게 감동을 주는 통합행정서비스 기반 구축 분야(신속행정담당관)
3개 세부사업에 3억 3천7백만원(0.74%)으로
모두 30개 세부사업에 448억 5천2백만원이 편성되었음.

〈2018년 소통기획관 각과별 세출예산안〉

(단위 : 천원)

부서/사업명	2017년 예산		2018 예산(안)		2017년 대비	
	예산	비중(%)	예산	비중(%)	증감액	증감률(%)
합계	43,334,433	100%	45,570,193	100%	2,235,760	5.16%
사업예산	42,637,984	98.39%	44,851,509	98.42%	2,213,525	5.19%
기본경비	696,449	1.61%	718,684	1.58%	22,235	3.19%
시민소통담당관	13,346,698	30.80%	13,319,756	29.23%	△26,942	△0.20%
사업예산	12,846,717	29.65%	12,806,084	28.10%	△40,633	△0.32%
기본경비	499,981	1.15%	513,672	1.13%	13,691	2.74%
도시브랜드담당관	3,731,289	8.61%	3,993,409	8.76%	262,120	7.02%
사업예산	3,703,700	8.55%	3,964,500	8.70%	260,800	7.04%
기본경비	27,589	0.06%	28,909	0.06%	1,320	4.78%
시민봉사담당관	21,532,495	49.69%	23,527,234	51.63%	1,994,739	9.26%
사업예산	21,425,469	49.44%	23,416,800	51.39%	1,991,331	9.29%
기본경비	107,026	0.25%	110,434	0.24%	3,408	3.18%
뉴미디어담당관	4,425,952	10.21%	4,372,809	9.60%	△53,143	△1.20%
사업예산	4,382,818	10.11%	4,327,299	9.50%	△55,519	△1.27%
기본경비	43,134	0.10%	45,510	0.10%	2,376	5.51%
신속행정담당관	297,999	0.69%	356,985	0.78%	58,986	19.79%
사업예산	279,280	0.64%	336,826	0.74%	57,546	20.61%
기본경비	18,719	0.04%	20,159	0.04%	1,440	7.69%

〈2018년 사업별 예산(안)현황〉

(단위 : 천원)

부서/사업명	2017 예산	2018 예산(안)	2017년 대비	
			증감액	증감률
시민소통기획관	43,334,433	45,570,193	2,235,760	5.16%
사업예산	42,637,984	44,851,509	2,213,525	5.19%
기본경비(행정운영경비)	696,449	718,684	22,235	3.19%
시민소통담당관	13,346,698	13,319,756	△26,942	△0.20%
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	12,846,717	12,806,084	△40,633	△0.32%
언론매체를 통한 시정정보제공	3,392,365	4,082,365	690,000	20.34%
소통관리 및 시정정보제공	3,272,598	3,240,298	△32,300	△0.99%
희망서울 재능나눔	15,000	15,000	0	0.00%
시민청 운영 및 확산	3,108,995	3,259,011	150,016	4.83%
현장소통프로그램운영	86,470	63,320	△23,150	△26.77%
시정여론조사 운영	357,799	356,300	△1,499	△0.42%
현장중심의 의견수렴 및 환류	37,400	21,900	△15,500	△41.44%
시정안내 전광판 설치(주민참여예산)	800,000	0	△800,000	△100%
서울시청방송운영	54,000	49,100	△4,900	△9.07%
시정영상물 제작·관리	380,770	377,470	△3,300	△0.87%
시정종합 월간지 '서울사랑' 발간	938,114	938,114	0	0.00%
어린이신문 '내친구서울' 발간	342,975	342,975	0	0.00%
서울특별시보 발행	60,231	60,231	0	0.00%
기본경비(행정운영경비)	499,981	513,672	13,691	2.74%
도시브랜드담당관	3,731,289	3,993,409	262,120	7.02%
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	3,703,700	3,964,500	260,800	7.04%
시민주도형 서울브랜드 확산	626,000	335,300	△290,700	△46.44%
서울시 도시브랜드 마케팅	1,850,000	1,650,000	△200,000	△10.81%
외국어 매체 활용 시정 홍보	1,227,700	1,979,200	751,500	61.21%
기본경비(행정운영경비)	27,589	28,909	1,320	4.78%
시민봉사담당관	21,532,495	23,527,234	1,994,739	9.26%
시민중심의 민원행정서비스 제공	21,425,469	23,416,800	1,991,331	9.29%
일반여권 발급업무 대행	811,968	1,012,590	200,622	24.71%
민원서비스 품질관리 및 시상	63,858	64,358	500	0.78%
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	32,000	27,000	△5,000	△15.63%
120 다산콜재단 설립 운영	19,879,845	21,774,415	1,894,570	9.53%
민원제안통합관리시스템 운영	637,798	538,437	△99,361	△15.58%
기본경비(행정운영경비)	107,026	110,434	3,408	3.18%
뉴미디어담당관	4,425,952	4,372,809	△53,143	△1.20%
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	4,382,818	4,327,299	△55,519	△1.27%
소셜미디어를 통한 시민과의 소통활성화	488,469	494,400	5,931	1.21%
시민참여프로그램을 통한 시정공감대 확산	90,292	117,000	26,708	29.58%
공공소셜활성화	234,400	109,600	△124,800	△53.24%
뉴미디어 웹사이트 운영	1,702,807	1,502,199	△200,608	△11.78%
민간포털 협력마케팅	756,000	756,000	0	0.00%
인터넷언론사 등 활용 시정안내	431,900	431,900	0	0.00%
뉴미디어 전략 마케팅	448,750	916,200	467,450	104.17%
뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용	230,200		△230,200	△100%
기본경비(행정운영경비)	43,134	45,510	2,376	5.51%
신속행정담당관	297,999	356,985	58,986	19.79%
시민에게 감동을 주는 통합행정서비스 기반 구축	279,280	336,826	57,546	20.61%
신속행정 현안조정 및 홍보	63,500	63,500	0	0.00%
신속행정 협력체계 강화	20,900	20,900	0	0.00%
행정서비스 밀착지원 및 정보제공	194,880	252,426	57,546	29.53%
기본경비(행정운영경비)	18,719	20,159	1,440	7.69%

가. 개요

(1) 세입예산안

- 2018년도 시민소통기획관 소관 세입예산안은 세외수입과 국고 보조금을 합하여 총 79억 1천3백만원이 편성되었으며 그 세부내역은 다음과 같음.
 - 전자민원 발급수입, 행정정보공개 수수료 등 “수수료수입” 4천8백만원
 - 서울사랑 광고수입, 사정간행물 판매수입, 시민청 운영수입 (대관) 수입 1억 9천 2백만원
 - 시민청 민간위탁금 이자수입 1백만원
 - “120 시·구 통합콜센터 운영 자치구 부담금” 66억 5천8백만원
 - “일반여권 발급 업무대행 국고보조금” 10억 1천3백만원
- “120다산콜센터 운영 자치구 부담금”은 전년도 대비 6억 6천3백만원이 감소한 66억 5천 8백만원이 편성됨.
- “일반여권 발급 업무대행”은 여권 발급량이 증가함에 따라 국고보조금도 2억 1백만원이 증액된 10억 1천3백만원이 편성됨.

(2) 세출예산안

- 세출예산안은 2017년 예산 대비 5.16%인 22억 3천6백만원이 증액된 455억 7천만원이 편성된 바, “언론매체를 통한 시정정보 제공” 40억 8천2백만원, “시민청 운영 및 확산” 32억 5천9백만원, “외국어 매체 활용 시정 홍보” 19억 7천9백만원, “120다산콜재단 운영” 217억 7천4백만원, 뉴미디어 웹사이트 운영 15억 2백만원 등이 편성됨.

주요 증액사업으로는 “언론매체를 통한 시정정보제공”이 전년도 대비 6억 9천만원 증액된 40억 8천2백만원, “외국어 매체 활용 시정 홍보”가 7억 5천만원 증액된 19억 7천9백만원, “120다산콜재단 설립 운영”이 18억 9천5백만원 증액된 217억 7천4백만원, “뉴미디어 전략마케팅”은 4억 6천7백만원 증액된 9억 1천6백만원임.

이에 반해 시정안내 전광판 설치 주민참여예산이 사업종료로 8억원 감액되었으며, “소설특별시 프로젝트 추진”의 경우 사업이 종료되고 관련 사업이 “공공소설활성화”로 신규 편성되었음.

나. 주요사업 검토의견

(1) 시민소통담당관 소관(12개 세부사업, 128억 6백만원)

- “언론매체를 통한 시정정보제공”(사업별 설명서 25쪽)의 2018년도 예산안은 전년 대비 6억 9천만원(20.34%) 증액된 40억 8천2백만원으로 편성됨. 세부 내역으로는 주요시책 정보제공 목적으로 방송협력 예산(공중파 TV기획방송, 케이블 TV 및 종편 기획방송, 라디오 캠페인)이 4억 9천만원 증액된 25억원, 인쇄매체 광고가 2억원 증액된 15억원으로 편성됨.

〈언론매체를 통한 시정정보제공〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	2,916,900	3,392,365	4,082,365	690,000
사무관리비	2,820,000	3,310,000	4,000,000	690,000
방송협력	1,520,000	2,010,000	2,500,000	490,000
인쇄매체 광고	1,300,000	1,300,000	1,500,000	200,000
시책추진업무추진비	96,900	82,365	82,365	0

2017년도의 주요 시정정보로 ‘서울로 7017’, ‘서울도시건축비엔날레’ 등이 포함되어 있으며 방송협력과 인쇄매체 광고를 위해 전체 예산의 37.9%인 12억 5,570만원을 지출하였음.

‘서울도시건축비엔날레’는 서울디자인재단에도 언론홍보, 출판물 등 홍보비로 6억 4,130만원이 편성되어 있어 특정 시정 사업에 홍보비용이 과도하게 지출되고 있는 것으로 판단됨.

〈시민소통담당관 내 ‘서울로 7017’, ‘서울도시건축 비엔날레’ 예산 집행현황〉

(단위:천원, '17.10.31기준)

구분	예산액	총 집행액	서울로 7017		도시건축 비엔날레	
			집행액	예산액 대비 집행비율	집행액	예산액 대비 집행비율
계	3,310,000	2,804,000	835,700	25.2%	420,000	12.7%
방송협력	2,010,000	1,814,000	476,000	23.6%	319,000	15.8%
인쇄매체 광고	1,300,000	990,000	359,700	27.7%	101,000	7.8%

동 사업은 최근 3년간 큰 폭으로 예산이 증액된 것으로 TV (지상파, 종편, 케이블) 기획방송과 시정광고 및 캠페인, 신문, 잡지 등을 통해 주요시책 정보제공을 하도록 하고 있으나,

서울시는 시민소통담당관 내에 “언론매체를 통한 시정정보제공” 예산 외에도 각 실·국·본부 사업별로 홍보비를 따로 편성하고 있어 사업별 투입되는 홍보 예산 및 집행액 산출에 어려움이 있으며, 불필요하게 과다계상될 우려가 있으므로 중복·과다지원되지 않도록 유의할 필요가 있음.

- 시기에 맞춘 주요 정책 및 사업과 생활정보 등을 시민들에게 알림으로써 시정 인지도 및 이해도를 높이기 위한 “소통관리 및 시정정보 제공”(29쪽)의 2018년도 예산안은 전년도 32억 7,260만원 대비 0.99%인 3,230만원이 감액된 32억 4,030만원이 편성됨.

〈소통관리 및 시정정보 제공〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	2,606,507	3,272,598	3,240,298	△32,300
기간제근로자등 보수	25,050	31,904	33,290	1,386
사무관리비	2,282,457	2,740,313	2,689,113	△51,200
홍보물 제작	1,984,257	2,392,113	2,371,913	△20,200
주요시책 시정종합안내	662,000	924,800	924,800	0
자연재해 대비 시민홍보	248,000	248,000	248,000	0
시 홍보매체 시민개방	120,000	120,000	100,000	△20,000
서울사랑공모전	41,257	41,257	41,257	0
세대별 맞춤형 정보제공	250,000	395,056	394,856	△200
시민 정보제공용 인포그래피 제작	13,000	13,000	13,000	0
시민 체감형 홍보매체 개발 및 제작	650,000	650,000	650,000	0
홍보물 및 디자인심의 위원회 운영 등	31,200	31,200	22,200	△9,000
홍보물 심의수당	14,400	14,400	7,200	△7,200
디자인 심의수당	10,800	10,800	9,000	△1,800
국어바르게쓰기위원회 심의수당	6,000	6,000	6,000	0
민간옥외전광판활용시정 정보제공	267,000	267,000	280,000	13,000
한글사용실태조사	-	50,000	15,000	△35,000
공공운영비	90,000	116,731	120,645	3,914
국외업무여비	25,000	25,000	25,000	-
시책추진업무추진비	43,000	36,550	44,750	8,200
특정업무경비	87,000	102,600	108,000	5,400
기타보상금	24,000	24,000	24,000	-
포상금	20,000	25,500	25,500	-
자산및물품취득비	10,000	170,000	170,000	-

주요 증감요인은 시 홍보매체 시민개방 2천만원, 홍보물 및 디자인심의위원회 운영 9백만원, 한글사용 실태조사 3천5백만원이 감액되고 시책추진업무추진비와 특정업무경비로 총 1,360만원이 증액된 것임.

자산 및 물품취득비로 ‘미디어보드 구매비’가 1억 7천만원 편성되었으나 “**시정 영상물 제작·관리**”(66쪽) 사업에서 ‘미디어보드 유지·보수비’로 770만원이 편성되어 있는 바, 교체비와 유지보수비를 다른 항목으로 집행할 이유가 적어 보이므로 추후 동일 사업예산으로 편성하는 것이 마땅할 것으로 보임.

- “시민청 운영 및 확산”(41쪽)은 전년도 예산 31억 9백만원 대비 1억 5천만원(4.83%)이 증액된 32억 5천9백만원이 편성됨.

〈시민청 운영 및 확산 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	3,122,583	3,108,995	3,259,011	150,016
사무관리비	152,855	350,886	160,200	190,686
운영수당	6,900	4,200	4,200	
제2시민청 관리비/임대료	106,595	346,686	156,000	190,686
운영홍보비	39,360			
민간위탁금	2,969,728	2,458,109	3,098,811	640,702
시민청 운영	1,946,388	2,211,584	2,211,360	224
인건비	420,865	464,159	512,774	48,615
운영경비	586,429	650,282	661,757	11,475
사업운영비	939,094	1,097,143	1,036,829	60,314
제2시민청 운영	1,023,340	246,525	887,451	640,926
인건비	153,901	37,558	213,696	176,138
운영경비	562,339	103,417	364,495	261,078
사업운영비	307,100	105,550	309,260	203,710
시설비		30,000		-30,000

민간위탁금으로 총 30억 9,881만원이 편성되었으며 이 중 시민청은 22억 1,136만원, 제2시민청은 8억 8,745만원이 편성됨.

제2시민청은 전년 대비 6억 4,093만원을 증액한 8억 8,745만원 편성된 바, 17년도 하반기에 제2시민청 부지가 선정됨에 따라 '18년도 상반기에 조성·운영을 계획하고 있음.

현재 제2시민청 조성사업은 강남구청의 행정심판 제기로 사업이 오랫동안 지연되었으며 올해 1월 제2시민청 조성 계획 수립을 시작으로 시 소유의 유희·저활용 공공시설과 기부채납 등으로 소유권이 발생될 건물 등을 대상으로 ‘제2시민청 선정 자문단’의 자문을 받아 후보시설을 선정하였음.

권역별 시민청으로서의 차별화된 고유의 역할과 운영방안에 대한 검토 결과 동북권의 부족한 문화시설을 확충하고 주변 환경과의 연계성, 권역 안배를 고려하여 우이경전철 슬밭공원역사가 대상시설로 선정됨.

〈권역별 자치구 현황〉

구분	동북권 (8)	서남권 (7)	서북권 (3)	동남권 (4)
자치구	강북, 성북, 중랑, 성동, 광진, 노원, 도봉, 동대문	강서, 관악, 구로, 금천, 동작, 양천, 영등포	서대문, 마포, 은평	강남, 서초, 송파, 강동

제2시민청 시설의 리모델링을 위해 '17년도에 시설비 3억원을 신규 편성하였으나 올해 안에 집행이 불투명하여 사고이월할 예정임.

현재 「서울특별시 제2시민청 운영사무의 민간위탁 동의안」 이 제출 되었으며('17.10.16), 수탁자로 현 시민청 운영주체인 서울문화재단이 관련 노하우 축적 및 네트워크 구성에 용이하여 수의계약으로 선정되어 있음.

시민청은 단순방문 비율을 낮추고 시민이 적극적으로 프로그램에 참여할 수 있도록 다양한 정책제언 프로그램 개발과 홍보에 힘써야 할 것임. 또한 시민청과 제2시민청의 원활한 업무교류를 통해 권역별 시민청 조성 목적을 극대화 할 수 있도록 해야할 것임.

- “현장소통프로그램 운영”(47쪽)은 기존에 진행하던 청책토론회, 시민발언대, 명예시장, 시정학교 운영과 희망기네스 사업이 포함된 것으로 전년도 8천6백만원 대비 26.77%인 2,315만원이 감액된 6,332만원이 편성됨.

〈현장소통프로그램 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	87,350	86,470	63,320	△23,150
사무관리비	87,350	86,470	63,320	△23,150
청책토론회 운영	30,000	23,200	6,000	△17,200
시민발언대 운영	14,000	14,000	14,000	-
명예(부)시장 운영	25,350	30,150	31,350	1,200
시정학교 운영	18,000	11,970	11,970	-
희망기네스 운영	-	7,150	-	△7,150

‘청책토론회’는 계속된 실적저조와 각 실국별 자체 시민대토론회 등이 증가함에 따라 시민소통담당관의 역할이 미미하여 운영비 1,720만원을 감액하여 6백만원이 편성되었음. 실국별 청책토론회 개최시 시민소통담당관의 역할과 지원범위에 대한 분명한 정립이 필요할 것으로 보이며, 시민의 참여로 다양한 의견이 시정에 반영되어 새로운 정책을 만드는 소통 프로세스로 정착하기 위해 활성화 방안을 모색할 필요가 있음.

서울시 명예시장은 17개 분야(어르신, 일자리노동, 문화예술인, 시민건강인, 중소기업인, 도시재생인, 소상공인, 환경인, 여성, 관광인, 도시안전인, 전통상인, 장애인, 외국인, 청년, 청소년, 아동)으로 120만원이 증액된 3,135만원이 편성됨.

또한 ‘희망기네스 운영’은 공익활동이나 사회적기업, 마을기업 등 사회적 가치지향의 사업을 대상으로 희망기네스(최고, 최다, 최초 등 기록) 공모·선정하는 사업으로 '17년 11월 현재까지 사업이 수행되지 않았으며 남은 1달 동안 수행여부도 불확실한 상황임. 이 사업은 격년으로 진행되며 '18년도에는 관련 예산 715만원이 감액되었음.

- “시정여론조사 운영”(53쪽)은 시정여론조사를 통해 시정운영 방향과 정책 개선방안에 기초자료를 마련하기 위한 것으로 전년도 대비 150만원 감액한 3억 5,630만원이 편성됨.

〈시정여론조사 운영 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	354,809	357,799	356,300	△1,499
사무관리비	339,100	339,100	337,100	△2,000
외주여론조사 비용	315,000	315,000	320,000	5,000
자체조사 비용	16,000	16,000	13,100	△2,900
자문위원회 운영비	8,100	8,100	4,000	△4,100
공공운영비	15,709	18,699	19,200	501
온라인 여론조사 시스템 운영	15,709	18,699	19,200	501

외주여론조사와 자체조사로 운영되며 주요실적으로 '15년도 △서울시 브랜드 개발을 위한 여론조사, '16년도 △2016년 시민청 인지도 및 발전방향 여론조사, '17년도 △서울시정에 대한 시민인식 조사, △공공미술프로젝트 ‘오늘’ 작품 선정을 위한 선호도 조사, △'17년 120다산콜재단 만족도 조사' 등이 있음.

<최근3년 시정여론조사 실적>

연도	내용
2015년도	• 시정여론조사 48회 실시, 온라인 패널 10,342명
2016년도	• 시정여론조사 42회 실시, 온라인 패널 10,824명
2017년도	• 시정여론조사 18회 실시, 온라인 패널 11,746명('17.10.31 기준)

이러한 시정여론조사 결과가 정책개발 및 행정제도에 도입되어 실효성 있는 조사가 될 수 있도록 하며 향후 자체조사 비율을 높여야 할 것임.

'18년에는 외주여론조사 비용을 5백만원 증액하고, 자체조사비용을 290만원 감액하고 있으며, 향후 여론조사 전반의 질적 향상과 여론조사 결과가 효과적으로 공유될 수 있도록 해야 할 것임.

- “현장중심의 의견수렴 및 환류”(57쪽)는 시 핵심 정책에 대한 현장 중심의 의견을 수렴하여 정책에 반영하기 위해 운영하던 ‘꼼꼼한 서울씨’ 운영 축소에 따라 1,550만원 감액된 2,190만원이 편성되었음.

<현장중심의 의견수렴 및 환류 예산안>

(단위 : 천원)

구 분	2017 예산(A)	2018 예산(B)	'17년 대비 증감(B-A)
계	37,400	21,900	△15,500
사무관리비	1,000	-	△1,000
꼼꼼한 서울씨 운영	1,000	-	△1,000
공공운영비	15,000	6,500	△8,500
꼼꼼한 서울씨 시스템 유지관리	15,000	6,500	△8,500
시책추진업무추진비	3,400	3,400	-
행사실비보상금	15,000	12,000	△3,000
꼼꼼한 서울씨 활동비	15,000	12,000	△3,000
기타보상금	3,000	-	△3,000
꼼꼼한 서울씨 활동 상해치료비	3,000	-	△3,000

‘꼼꼼한 서울씨’는 시민이 직접 방문을 통한 현장 모니터링 및 의견 제시를 통해 시정 정책에 반영을 유도하는 사업이나, 사업 부서 자체 모니터링과 전문 여론조사 활용 등으로 과제 신청 건수가 매년 감소하는 추세로 운영의 내실화를 위해 축소 운영을 계획하고 있어 타당한 조치로 판단됨.

- “서울시청 방송운영”(61쪽)은 시정운영 방향 및 주요 사업 공유를 통한 내·외부 공감대 확산을 위한 사업으로 '17년도에 4,900만원이 편성되었으며 '17년 11월 20일 현재 집행액은 4,300만원(89.58%)임. 집행률을 감안하여 예산을 절감하고자 10% 감액한 4,410만원이 편성됨.

서울시청 방송운영(소통방통)은 매일 오전에 5분동안 시정뉴스 및 주요 현안사업 심층 인터뷰 등의 형태로 방송되고 있으며 직원들이 직접 제작과 운영에 참여하는 사내방송으로 직원들간 소속감 증진에 효과적임. 향후 직원들이 꼭 알아야하는 뉴스, 각종 행사 등을 효율적으로 잘 알릴 수 있도록 지속적인 관심이 필요함.

최근 시 직원들의 안타까운 사건들이 발생하는 바, 소통방통이 직원간 소통창구를 마련할 수 있는 역할을 해주길 바랍.

- “시정영상물 제작·관리”(67쪽)는 시정 관련 사진이나 영상 콘텐츠 제작·활용으로 시정정보를 시민들에게 알리고, 시민생활에 도움이 되는 다양한 정보를 제공하기 위한 것으로 3억 7,747만원 편성됨.



<시정 영상물 제작·관리 예산안>

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018예산(B)	증감(B-A)
계	381,120	380,770	377,470	△3,300
사무관리비	350,800	351,800	348,500	△3,300
공공운영비	1,320	1,320	1,320	-
시책추진업무추진비	9,000	7,650	7,650	-
자산 및 물품취득비	20,000	20,000	20,000	-

현재 미디어보드는 광화문역, 동대문역사문화공원역, 여의나루역, 회현역, 충정로역에 설치되어 운영되고 있으며 '18년도는 동대문역사문화공원역의 미디어보드를 교체하고 종로3가역 또는 동대문역에 신규설치할 예정임.

<미디어보드 활용 현황>

역 명	설치시기	1일 이용자수(명)	위 치	비 고
광화문역	'07. 10.	8만	개찰구→승강장 에스컬레이터	
동대문역사문화공원역	'07. 10.	25만 (환승인원)	4호선→5호선 환승에스컬레이터	

여의나루역	'07. 10.	3만	개찰구→승강장 에스컬레이터	
회현역	'14. 3.	7만	개찰구→승강장 에스컬레이터	
충정로역	'14. 3.	3만	개찰구→승강장 에스컬레이터	

미디어보드 총 5개 중 3개소가 '17년, '18년 신규제품으로 유지보수 비용이 70%만 반영되어 전년도 대비 약 330만원 감액하여 편성됨.

미디어 환경의 변화에 따라 시정홍보영상물 제작·관리 예산이 증가 추이를 보이고 있는 바, 기 구축되어 있는 미디어보드에 시정영상물을 제공하여 효율적으로 운영될 수 있도록 할 필요성이 있음

〈최근 5년간 시정홍보영상물 제작·관리 예산 추이〉

(단위: 천원)

연 도	2014	2015	2016	2017	2018(안)
예 산	132,120	231,023	381,120	380,770	377,470

〈2017년 시정영상물 제작 목록〉

연번	제 목	주요 내용
1	변화하는 서울시정	서울시정 가치를 동영상으로 제작, 직원의 참여와 공감대 형성
2	'찾아가는 동주민센터' 수정 제작	기 제작된 '찾아가는 동주민센터' 동영상 수정제작으로 직원 공유

연번	제 목	주요 내용
3	서울로7017	도시재생의 대표사업 서울로7017 개장에 따른 정보제공 동영상
4	내친구서울 어린이기자 활동	어린이기자의 사기진작 및 참여를 높이기위한 동영상
5	제6기 서울시정학교	민선6기 주요정책이나 핵심사업 등 시정정보 공유를 통해 시민의 시정 이해도 제고 및 참여 유도
6	전기절약 캠페인	기후변화에 따른 에너지 소비 증가에 따른 에너지 절감 및 절약 문화 확산용
7	찾아가는 동주민센터	'찾아가는 동주민센터'의 전국 확산 기대와 시민의 시정참여를 높이고자 함
8	서울도시 건축비엔날레	세계 도시들의 도시문명의 현재와 미래를 조명해 볼 수 있는 서울 도시건축비엔날레 소개와 행사 등 안내
9	잘 생겼다 CF	주요시설-행사를 서울시민에게 알려 시민의 참여와 정책이해도를 높이고자 함
10	서울시 생활권계획	전국 최초로 수립하는 서울시 생활권계획을 영상으로 제작 시민들의 공감대와 참여 유도
11	잘 생겼다 정보제공 동영상	주요 개관, 개장시설 및 행사를 영상으로 제작하여 시민의 참여 독려
12	노동존중특별시	근로자의 노동보호와 증진을 위한 서울시정
13	홍보대사 위촉	신규 위촉되는 홍보대사 활동 독려 위촉 영상
14	서울시정 종합정보	사람특별시 서울을 위한 다양한 정책 (찾동, 문화비축기지, 다시세운 등) 소개

- “시정종합 월간지 「서울사랑」 발간”(71쪽)은 전년도와 동일한 9억 3천8백만원이 편성됨. 세부내역으로는 「서울사랑」 편집기획 및 인쇄비, 발송용역 등으로 6억 3천만원이 편성되어 있으며 매월 5만 부씩 인쇄하여 서울시 산하기관 및 민간 다중이용시설에 배부하고 있음. 점자 서울사랑은 5천7백만원 편성되어 월 1천부씩 발간하여 시각장애 단체 및 연합회를 통해 배부하고 있음.

서울사랑의 독자들을 대상으로 시행한 만족도 조사 결과에 따르면 ‘생활정보성 콘텐츠 부족’과 ‘시정관련 콘텐츠가 과다하다’는 불만요인이 있어 '17년에는 생활정보를 확대하고 독자 편의성 및 가독성을 높이기 위해 편집디자인을 개선한 바 있음.

다만 상대적으로 문화환경에 소외되어 있는 시각장애인, 청각장애인을 위한 수요조사를 통해 발행·제작 부수를 늘리고 일반 시민에게 제공되는 부수를 줄이는 등 발간 부수 조정이 필요할 것으로 보임.

〈시정종합 월간지 「서울사랑」 발간〉

(단위 : 천원)

구 분		2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)
계		944,279	938,114	938,114
	사무관리비	675,240	675,240	675,240
	서울사랑 발간	618,240	618,240	618,240
	점자서울사랑 발간	57,000	57,000	57,000
	공공운영비	251,039	251,039	251,039
	우편요금 (일반,소포 등)	171,312	171,312	171,312
	홈페이지 운영 및 유지보수비	79,727	79,727	79,727
	시책추진업무추진비	18,000	18,000	18,000
	서울사랑 발간 업무추진비	18,000	18,000	18,000

(2) 도시브랜드담당관 소관(3개 세부사업, 39억 6천5백만원)

- 도시브랜드담당관은 2015년 1월 1일자로 신설되어 서울브랜드를 구축하고, 이후 지속적인 브랜드 확산을 위한 전략을 수립하여 국내·외 위상을 강화하기 위해 전년도 대비 7.04%인 2억 6천1백만원을 증액한 39억 6천5백만원이 편성됨.
- “**시민주도형 서울브랜드 확산**”(83쪽)은 서울브랜드 구축 이후 지속적인 브랜드 확산을 위한 전략을 수립하고 서울시와 민간 매체를 활용하여 서울브랜드를 홍보하고자 서울브랜드추진위원회 운영, I·SEOUL·U 프렌즈 운영, 서울브랜드 홍보물 제작 및 확산을 위한 것으로 전년도 대비 2억 9천만원 감액된 3억 3천5백만원이 편성됨.

세부예산을 살펴보면 각계각층 전문가 풀(Pool)로 구성되어 있는 ‘서울브랜드추진위원회 운영’이 전년도 대비 2,070만원 감액된 4,950만원으로 편성되었음. ’17년 상반기에는 위원회 전체회의가 아닌 개별사업에 대한 심의, 자문 활동이 이루어지고 1기 서울브랜드위원회 위원의 임기가 만료(’17.5.)되어 회의개최가 저조한 상황임. 현재 2기 위원회가 새로 구성(’17.8)되었으므로 활발한 활동을 장려할 필요가 있음.

특히 서울브랜드위원회는 ‘서울특별시 상징물 조례 시행규칙’을 개정하여 위원회의 위상 및 전문성을 강화하고자 공동위원장(정무부시장·위원 중 호선)체제를 구축하도록 하였으나 이후 실질적인 성과가 없어, 향후 서울브랜드 위원회의 정기회의 및 수시집중회의를 활성화하고 결과를 실질적으로 정책에 반영할 수 있도록 노력할 필요가 있음.

한편 서울시 상징물인 휘장 업무표장의 등록 경신('18. 7.)과 아이서울유 브랜드 상표권의 해외 출원을 위해 5천만원, 브랜드 및 해치 조형물 유지 보수를 위해 5천만원이 신규편성 되었음.

〈서울시 상징물 상표권 등록 현황〉

구 분	대 상	등록(출원) 현황	존속 기간	갱신 시기
휘 장		업무표장	1998.7.~2018.7.	2018. 7.
브랜드	I·SEOUL·U <small>내외나와 서울</small>	업무표장 및 8개 상품류	2016.11 ~2026.11.	2026.11.
		26개 상품류 및 11개 서비스업류	2018.8.~2028.8.	2028. 8.
해 치		업무표장	2010.8.~2020.8.	2020.8.
		41개 상품류	2011.3.~2021.3.	2021.3.
해 치 캐릭터		41개 상품류	2010.7.~2020.7.	2020.7.

‘서울 도시브랜드 포럼’ 개최를 위해 전년도와 동일한 5천만원을 편성 되었으며 지속적으로 브랜드의 확산 방안을 모색하고 세계적인 도시 브랜드로 거듭날 수 있도록 노력해야 할 것임.

I·SEOUL·U 프렌즈는 내국인 75명과 외국인 34명 총 109명으로 구성되어 있으며 시민참여캠페인기획단, 시정공감확산단(신규), 콘텐츠제작단, 글로벌홍보단(신규) 4개 분야에서 활동하고 있음. 분야별 팀 구성후 자율적으로 현장 캠페인, 콘텐츠 제작, 해외 공유 등 활동을 하고 있으나, 주로 대학생 등 20대 초반으로 구성되어 있어 폭넓은 연령대의 참여를 독려하기 위해 노력한다면 실효성 있는 사업이 될 것으로 판단됨.

한편 서울브랜드 홍보 부스 및 홍보물 제작을 위해 전년도에 편성된 3억 7천만원이 전액 감액된 바, “서울시 도시브랜드 마케팅” 내 ‘홍보물 제작 및 확산’으로 1억원이 편성되어 있어 중복 예산의 낭비를 막는 타당한 조치로 보임.

또한 ‘브랜드 확산 아이디어 공모’ 시상금을 위해 전년도 대비 1천만원 감액하여 1천만원을 편성하였으나 서울브랜드 확산 아이디어 공모전 홍보 및 전시회 개최를 위해 1천만원을 신규편성하여 결과적으로 공모전을 위해 총 2천만원이 전년도와 동일하게 편성됨.

서울브랜드브랜드 확산 아이디어 공모전은 연중 마지막달에 개최되고 있어 그 결과가 시의적절하게 반영될 수 없을 것으로 보이므로 향후 연초에 체계적인 계획을 통해 사업을 집행해 주길 당부하는 바임.

〈시민주도형 서울브랜드 확산 예산안 내역〉

(단위: 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018예산(B)	증감(B-A)
계	656,000	626,000	335,300	Δ290,700
사무관리비	586,000	546,000	265,300	Δ280,700
서울브랜드위원회 운영	80,000	70,200	49,500	Δ 20,700
시민참여 거버넌스 운영	56,000	105,800	105,800	0
서울시 상징물 관리	-	-	100,000	100,000
서울브랜드 확산 아이디어 공모전 운영			10,000	10,000
서울브랜드 홍보물 제작 및 확산	450,000	370,000	-	Δ370,000
행사운영비	50,000	50,000	50,000	0
서울 도시브랜드 포럼	50,000	50,000	50,000	0
시책추진업무추진비	10,000	10,000	10,000	0
시책추진업무추진비	10,000	10,000	10,000	0
기타보상금	10,000	20,000	10,000	Δ10,000
서울브랜드 확산 아이디어 공모	10,000	20,000	10,000	Δ10,000

또한 도시브랜드는 시민 투표로 선정됨에도 불구하고 시-시민간의 양방향 소통을 통한 홍보 보다는 기관위주의 행사성 경비로 대부분이 편성되어 있어 전체 사업 집행에 낭비가 없도록 각별한 주의가 필요할 것으로 사료됨.

- “서울시 도시브랜드 마케팅”(90쪽)은 '16년도에 신규편성된 사업으로 국내·외 서울브랜드 홍보캠페인, 온오프 연계 도시마케팅 등을 위해 전년도 대비 2억원이 감액된 16억 5천만원이 편성됨.

〈서울시 도시브랜드 마케팅 세부사업 예산안 내역〉

(단위: 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018예산(B)	증감(B-A)
계	1,050,000	1,850,000	1,650,000	Δ200,000
사무관리비	1,050,000	1,850,000	1,650,000	Δ200,000
서울브랜드 활용 국내외 도시브랜딩	300,000	1,550,000	1,400,000	Δ150,000
정책브랜딩을 통한 도시이미지 제고	0	300,000	250,000	Δ50,000
기존 브랜드 교체 홍보물 제작 및 부착	400,000	0	0	0
글로벌 인적 네트워크 활용 소셜마케팅	200,000	0	0	0
서울시 브랜드 체계정립 및 활용 방안 연구용역	150,000	0	0	0

〈서울시 도시브랜드 마케팅 사업 이관 내용〉

세부사업	17년 사업명	18년 사업명	17년	18년 요구안
서울시 도시브랜드 마케팅	시민참여형 서울브랜드 페스티벌	서울브랜드 기념주간 운영	200,000	200,000
	해외도시 현지 서울브랜드 프로모션	해외도시 현지 서울브랜드 프로모션	100,000	100,000
	스포츠 문화·장소 등 브랜드 마케팅	스포츠 문화·장소 등 브랜드 마케팅	150,000	200,000
	서울브랜드 문화상품 등 제작	서울브랜드 홍보물 제작 및 확산	100,000	100,000
	서울브랜드 콘텐츠 해외매체 확산	서울브랜드 글로벌 콘텐츠 제작·확산	1,000,000	800,000
	정책 브랜딩 전략 컨설팅 등	주요 정책브랜드 개발 및 전략 컨설팅	150,000	100,000
	정책 연계 시민참여형 공공캠페인	정책 연계 시민참여형 공공캠페인	150,000	150,000

전년도 시민참여형 서울브랜드 페스티벌 사업이 ‘서울브랜드 기념주간 운영’으로 사업명을 변경하고 전년도와 동일한 2억원이 편성되었으나, 서울브랜드 2주년 기념 주간을 맞이하여 마포 문화비축기지 에서 개최한 시민축제는 예산에 비해 효과가 미약한 것으로 판단됨.

해외도시 현지 서울브랜드 프로모션도 전년도와 동일한 1억원이 편성됨. '17년의 경우 서울과 베이징 자매 도시 체결 25주년, 브라질 상파울로와 서울 자매결연 40주년을 기념하여 해외도시에서 프로모션을 개최하였고, 서울시 대표단의 인도 구르가온 방문과 연계하여 서울 홍보 부스를 운영하였음. 이 사업 역시 지속적으로 효과를 기대하기 어렵고 일회성·단발성 사업으로 예산 대비 높은 효과를 낼 수 있는 마케팅 방안을 모색할 필요가 있음.

'17년도에 신규 편성된 서울브랜드 콘텐츠 해외매체 확산은 ‘서울브랜드 글로벌 콘텐츠 제작·확산’으로 사업명을 변경하였으며 전년도에 비해 2억원이 감액된 8억원이 편성되었음. 이 사업은 글로벌 마케팅을 겨냥한 것으로 유튜브, 페이스북, 웨이보(weibo)등 온라인 광고 매체에 영상을 송출함으로써 국내외 거주 외국인에게 서울 시정 및 서울브랜드를 알리기 위한 것임.

상임위원회에서는 '17년도에 예산 편성시 서울브랜드를 지속적으로 광고 매체를 통해 전파하는 것이 국내·외 거주 외국인에게 서울이라는 도시의 호기심을 불러 일으킬 수 있다는 것에는 공감하나 짧은 시간 광고(2편, 영·중·일 언어 지원) 송출이 예산대비 큰 효과가 있을지 의문이라며 우려를 표명한 바 있음.

그럼에도 불구하고 관련 사업을 외주용역을 통해 수행하며 수행기간이 112일에 불과하여 콘텐츠 제작과 송출에 큰 효과를 낼 수 없을 것이라 판단됨.

도시브랜드의 해외 마케팅 세부 사업은 단순히 서울브랜드를 알리는 것 이상에 지향점을 가질 필요가 있음. 즉 1차적으로 해외매체에 서울브랜드 콘텐츠를 확산하고 2차적으로 서울에 대한 국제적 인지도를 향상시키며 3차적으로 관광객 유치에 도움을 줄 수 있도록 목표를 설정하고 방안을 모색할 필요가 있음.

또한 ‘스포츠·문화·장소 등 브랜드 마케팅’은 2018 평창동계올림픽 마케팅을 위해 5천만원을 증액하여 2억원이 편성되었으나 도시브랜드 마케팅 관련 사업이 시민소통기획관 내 다른 홍보사업과 관광체육국의 국내·외 관광사업, 문화본부의 문화예술 및 디자인 사업 등과 차별화되지 못한 것으로 보임.

편성되어 있는 사업의 대부분이 페스티벌, 광고, 이벤트 등으로 계획되어 있어 도시의 경쟁력 강화라는 목표를 달성할 수 있을지 의문이며, 도시브랜드 사업이 정착되기 위해서는 새로운 행사성 계획수립과 홍보 방안 마련 보다는 기존의 활성화된 다양한 분야의 사업과 적극적인 연계를 통해 자연스러운 시민 참여와 공감을 유도하여 도시브랜드의 인지도와 호감도를 높일 수 있도록 하여야 할 것임.

도시브랜드의 확산 및 마케팅에 대한 다양한 사업추진보다는 문화관광, 시민소통 분야 등 기존의 사업을 적극 활용하여 브랜드 활성화 방안을 모색하는 것이 더 효율적이라고 사료됨.

서울시의 전반적인 사업 추진 시, 도시브랜드 활용을 총괄할 수 있는 총괄조정자로서의 역할정립이 필요할 것임.

따라서 부서 자체사업 확대를 위한 예산편성 보다는, 집행부 전반의 다양한 축제 및 문화·복지사업 전체에 걸친 도시브랜딩 사업으로 확충할 수 있는 방안을 적극적으로 마련하는 것이 더 바람직 할 것으로 판단되는 바, 시민소통기획관 기존의 사업에 있는 각종 국내·외 홍보예산을 적절하게 사용하는 것이 예산집행의 효율성 및 효과성 측면에서 바람직할 것으로 사료됨.

- ‘외국어 매체 활용 시정 홍보’(97쪽)는 ’16년도에 ‘서울시 도시 브랜드 마케팅’ 사업 중 외국어 홈페이지 관련 사업을 따로 편성한 것으로 전년도 12억 2천8백만원 대비 7억 5,150만원 증액된 19억 7,920만원이 편성됨.

외국어 홈페이지는 영어, 불어, 스페인어, 중국어(간체,번체), 일어로 6개 사이트가 운영 중이며, 외국어 홈페이지를 활용하여 국내·외 거주 외국인 대상 시 정책 정보, 도시 매력 정보, 서울 거주 정보 등을 제공하고 있음.

<외국어 홈페이지 운영>

연번	구 분	도메인 주소(URL)	운영개시
1	영 어	english.seoul.go.kr	1996. 7
2	일본어	japanese.seoul.go.kr	2001. 2
3	중국어(간체)	chinese.seoul.go.kr	2001. 2
4	중국어(번체)	tchinese.seoul.go.kr	2005. 2
5	불어	french.seoul.go.kr	2005. 2
6	스페인어	spanish.seoul.go.kr	2005. 2

〈SNS운영현황〉

구 분	영 어 권(4)	중 어 권(3)	일 어 권(2)
SNS	페이스북, 트위터, 인스타그램, 유튜브	웨이보, 유쿠, 페이스북	페이스북, 아메바블로그

국내·외 거주 외국인이 관광도시로 급부상하는 서울에 대한 다양한 정보를 알기 위한 주요매체로 자리잡을 수 있도록 서울시 주요정책과 실국 보도자료, 외신기사 및 도시홍보를 위한 다양한 콘텐츠 개발이 필요함. 또한 채널별 이용 대상자를 파악하여 맞춤형 시정 홍보 제작 및 이벤트 등을 추진할 필요가 있음.

〈외국어 매체 활용 시정 홍보〉

(단위: 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018예산(B)	증감(B-A)
계	1,224,000	1,227,700	1,979,200	751,500
사무관리비	768,000	770,700	1,522,200	751,500
서울시정 및 도시매력 확산 마케팅	768,000	770,700	1,022,200	251,500
세계 유력 언론 연계 등 도시 홍보			500,000	500,000
공공운영비	456,000	457,000	457,000	0
외국어 홈페이지 유지 보수	456,000	457,000	457,000	0

한편 세계유력 언론 연계 등 도시 홍보 사업으로 5억원이 신규편성 되었으나, 상하반기 총 2회에 걸쳐 5개 권역 12개 매체를 대상으로 21명을 초청하는 4박 5일 일정으로 구체적인 계획이 없는 상태에서 과도하게 예산이 편성되어 있는 것으로 판단되며 세계 유력 언론 등을 대상으로한 프레스 투어는 현재 대변인실에도 관련 예산(“해외미디어 취재지원” 중 3천5백만원)이 편성되고 있어 따로 편성할 필요성이 있는지 면밀한 검토가 필요함.

〈세계 유력 언론 연계 등 도시 홍보 산출내역〉

(단위: 천원)

품 목	산 출 내 역	소요예산
서울 투어 프로그램	투어 기획, 섭외, 진행 100,000천원×2회	200,000
세계 언론 매체 섭외	언론, 오피리언 리더 등 90,000천원×2회	180,000
초청 인사 숙박료 및 항공권	(유럽, 미주) 4,000천원×5명×2회=40,000천원 (아시아) 2,000천원×16명×2회=64,000천원	104,000
프레스 키트.기념품 제작	디자인, 번역, 물품 구매 10,000천원×2회	20,000
총 계		504,000

〈도시브랜드담당관 내 폐지 사업, 변경 사업, 신규 사업 목록〉

세부사업	17년 사업명	18년 사업명	17년	18년 요구안
시민주도형 서울브랜드 확산	서울브랜드위원회 운영	서울브랜드위원회 운영	70,200	49,500
	아이서울유 프렌즈 운영	아이서울유 프렌즈 운영	55,800	55,800
	아이서울유 파트너스 운영	아이서울유 파트너스 운영	50,000	50,000
	서울브랜드 홍보 부스 및 홍보물 제작	폐지	160,000	-
	주요행사 홍보 부스 운영	폐지	120,000	-
	서울브랜드 로고 조형물 설치·확산	폐지	90,000	-
		후장 업무표장 갱신 및 브랜드 상표권 등록	-	50,000
		브랜드 및 해치 조형물 유지 보수	-	50,000
	제2회 서울 도시브랜드 포럼	제3회 서울 도시브랜드 포럼	50,000	50,000
	서울브랜드 확산 아이디어 공모	서울브랜드 아이디어 공모전 운영 서울브랜드 아이디어 공모 시상금	20,000	10,000
	시책추진업무추진비	시책추진업무추진비	10,000	10,000
합 계			656,000	335,300
서울시 도시브랜드 마케팅	시민참여형 서울브랜드 페스티벌	서울브랜드 기념주간 운영	200,000	200,000
	해외도시 현지 서울브랜드 프로모션	해외도시 현지 서울브랜드 프로모션	100,000	100,000
	스포츠.문화.장소 등 브랜드 마케팅	스포츠.문화.장소 등 브랜드 마케팅	150,000	200,000
	서울브랜드 문화상품 등 제작	서울브랜드 홍보물 제작 및 확산	100,000	100,000
	서울브랜드 콘텐츠 해외매체 확산	서울브랜드 글로벌 콘텐츠 제작·확산	1,000,000	800,000
	정책 브랜딩 전략 컨설팅 등	주요 정책브랜드 개발 및 전략 컨설팅	150,000	100,000
	정책 연계 시민참여형 공공캠페인	정책 연계 시민참여형 공공캠페인	150,000	150,000
합 계			1,850,000	1,650,000
외국어 매체활용 시정홍보	외국어 홈페이지 활성화	외국어 홈페이지 활성화	278,600	278,600
	외국어 홈페이지 번역비	외국어 홈페이지 번역비	240,000	240,000
	SNS 운영 및 관리비	글로벌 SNS 운영 및 활성화	250,000	250,000
	제안서 평가위원 심사 수당	심사 및 자문 수당	2,100	3,600
		신규 우수 시정 해외 확산 프로모션	-	250,000
		신규 세계 유력 언론 연계 등 도시 홍보	-	500,000
	외국어 홈페이지 유지 보수	외국어 홈페이지 유지 보수	457,000	457,000
합 계			1,227,700	1,979,200
총 계			3,733,700	3,964,500

(3) 시민봉사담당관 소관(5개 세부사업, 234억 1천7백만원)

- 100% 국고보조사업인 “일반여권 발급업무 대행”(103쪽)은 전액 자치단체경상보조금으로 25개 자치구에 지원되는 예산임. 17년도 상반기 여권발급량 증가로 전년도 대비 2억 62만원 증가한 10억 1,259만원이 편성됨.

외교부 여권과에서 국고보조금 임시배정액('17. 9.)을 기준으로 예산을 편성하며 외교부로부터 시로 국고보조금이 확정배정('18. 2.)되는 형태로 운영되고 있음.

- “민원서비스 품질관리 및 시상”(107쪽)은 민원접점부서 민원응대 서비스 점검, 민원행정 우수사례 발굴 및 시상 등으로 구성된 사업으로 6천4백만원이 편성됨.

〈민원서비스 품질관리 및 시상 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	265,158	63,858	64,358	500
사무관리비	226,278	26,578	26,078	△500
민원응대(방문 및 전화) 서비스 품질점검	15,000	20,000	20,000	-
우수사례 발굴 및 시상	1,578	1,578	1,578	-
미해결민원 전문가 자문수당	24,000	-	-	-
명예민원관 근무복 구입	3,000	-	-	-
명예호민관 수당	175,700	-	-	-
민원혁신자문단 운영	2,000	-	-	-
민원처리 만족도 조사	5,000	5,000	4,500	△500
시책업무추진비	1,600	1,280	2,280	1,000
기타보상금	1,280	-	-	-
포상금	36,000	36,000	36,000	-

미스터리샤피어(Mystery shopper)¹⁾ 운영은 민원접점부서의 민원 응대 서비스 품질 점검을 전문기관 용역을 통해 수행하고 사업으로 '17년에는 전문기관 용역으로 수행함에 따라 5백만원이 증액되었으며 '18년에는 전년도와 동일하게 편성함.

미스터리 샤피어를 통해 연 2회 각각 전화(4회)및 방문(3회) 점검을 하며 전화점검 대상기관은 본청 전 부서와 사업소 등 309개 부서이며, 방문 점검 대상기관은 민원실 있는 소방, 상수도 등 42개 부서임.

- “통합민원 처리 및 열린민원실 운영”(113쪽)은 서울시청 열린민원실을 방문하는 민원인에게 편리한 서비스를 제공하기 위한 것으로 열린민원실 내에 민원상담석, 사무용 컴퓨터 및 사무기기, 각종 민원서식 등을 갖추고 있으며 편성내역은 민원실 운영을 위한 사무용품구입비, 복사기 등 장비유지관리비, 공공운영비, 민원의 지연처리 등에 대한 보상비 등으로 전년도 대비 5백만원 감액된 2천7백만원이 편성됨.

열린민원실에서 장애인·임산부 상담석, 화상전화기, 인터넷서비스 등을 제공하고 있으며, 민원처리 착오 보상신청이 접수되면 자체 검토·심사 후 지급을 결정하되 이견이 있는 경우 보상심의위원회를 개최하여 보상(건당 1만원)하고 있음.

‘민원처리 착오안내 보상금’은 '13년 1건, '14년부터 현재까지 접수 신청이 없으나 ‘민원처리 보상제’는 행정서비스 현장 제정에 관한

1) 미스터리 샤피어는 고객을 가장하여 매장직원의 서비스 등을 평가하는 사람으로 시민을 가장하여 직원의 친절도, 분위기 등을 평가하고 개선점을 제안하는 사업임.

정부 지침과 서울시 규칙 등 법령에 따른 사항으로 보상을 위한 예산 편성이 의무적 사항으로 집행실적이 없어도 최소한의 경비로 편성함.

열린민원실은 누구나 이용할 수 있는 공간이므로 친화적인 환경 조성에 힘써야 하며 민원인의 불편함을 최소화하여 서비스를 할 수 있도록 각종 환경과 시스템을 정비하도록 노력하여야 할 것임.

〈통합민원 처리 및 열린민원실 운영 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	75,018	32,000	27,000	△5,000
사무관리비	40,082	23,000	22,000	△1,000
민원실근무복 구매	12,000	11,400	11,400	-
민원실 유지관리	9,600	9,600	9,600	-
보상심의위원회 참석수당	4,000	2,000	1,000	△1,000
이동민원실(찾아가는 응답소) 운영	14,482	-	-	-
공공운영비	20,436	400	400	-
화상전화 요금	72	72	72	-
화상전화 수리 유지비용	28	28	28	-
그림(시립미술관 대여 작품) 보험비용	336	300	300	-
이동민원실 차량 유지관리	20,000	-	-	-
시책업무추진비	4,500	3,600	3,600	
기타보상금	10,000	5,000	1,000	△4,000

- ‘120다산콜재단 설립 운영’(118쪽)은 민간위탁으로 운영되던 120다산콜센터가 시민중심 맞춤형 종합상담서비스를 제공하는 시정전문상담기관의 기능을 수행할 목적으로 120다산콜재단으로 출범(’17. 5. 1.)함에 따라 편성된 예산임.

당초 재단창립을 ’17년 4월로 예정하여 3개월 간 기존의 운영방식인 민간위탁운영 방식으로 예산을 산정하고 4월부터 12월까지 9개월간 인원을 고려한 예산을 편성하였으나, 재단 출범이 1개월가량 늦어짐에 따라 1개월분을 민간위탁금으로 전용하여 사용함. ’17년의 경우 4개월의 민간위탁금과 8개월의 출연금으로 총 198억 8천만원이 편성됨.

〈120다산콜센터 관련 예산〉

년도	운영 (백만원)	관리 및 고도화 (백만원)	합계 (백만원)	스텝(명)	상담원(명)	상담량
2010	19,111	2,346	21,457	27	529	14,995,147
2011	19,646	3,228	22,874	20	557	13,580,692
2012	19,646	2,831	22,477	24	543	11,608,760
2013	18,978	3,668	22,646	24	506	10,313,377
2014	17,623	2,698	20,321	20	463	7,653,581
2015	16,435	2,635	19,070	18	415	6,968,693
2016	16,866	2,808	19,674	15	418	5,150,329
2017	16,756	3,124	19,880	27	403	

2018년에 다산콜재단은 상담사 인건비·재단 운영비를 위한 출연금으로 171억 8,357만원, 120시스템 하드웨어 및 소프트웨어 유지보수를 위해 11억 1,104만원, 전산 노후장비 교체를 위해 34억 7,981만원으로 총 217억 7,442만원이 편성됨.

<120다산콜재단 운영 세부사업 예산안 내역>

(단위 : 천원)

사업명 및 세부내역		2016	2017 (A)	2018안 (B)	증감(B-A)
120다산콜재단 운영		19,674,651	19,879,845	21,774,415	1,894,570
	기간제근로자등보수	156,912	46,324	0	△ 46,324
	사무관리비	570,682	173,165	46,800	△ 126,365
	콜센터 운영 관련 위원회 수당 등	4,050	0	0	0
	자치구 총괄관리자 교육	10,000	0	0	0
	홍보배너 등 제작	4,500	0	0	0
	콜센터시스템 제안기술평가위원회	4,800	6,000	4,800	△ 12,000
	가상화 PC VDA 라이선스 갱신	38,000	42,000	42,000	0
	전산, 통신 소모품 및 공구	30,000	30,000	0	△ 30,000
	청사임대료	408,617	75,165	0	△ 75,165
	사운드마스킹 등 부대시설 관리	8,715	0	0	0
	기타 청사관리 및 소모품 등 구입	62,000	20,000	0	△ 20,000
	공공운영비	1,400,732	1,129,393	1,059,117	△ 70,276
	서비스 이용료	350,838	252,000	240,000	△ 12,000
	120 정보시스템 통합유지보수용역	831,494	828,511	819,117	△ 9,394
	공과금(전기, 가스, 상하수도)	194,400	45,282	0	△ 45,282
	기타 청사유지관리	24,000	3,600	0	△ 3,600
	시책추진업무추진비	9,900	8,120	5,120	△ 3,000
	전산개발비	134,292	317,536	0	△ 317,536
	출연금	0	13,837,874	17,183,569	3,345,695
	기본재산	0	50,000	0	△ 50,000
	재단운영비	0	13,787,874	18,233,063	4,445,189
	인건비	0	9,398,460	14,855,865	5,457,405
	예비비	0	100,000	10,000	△ 90,000
	자산취득비	0	887,568	72,000	△ 815,568
	제비용	0	3,401,846	3,295,198	△ 106,648
	(수입)세계잉여금	0		1,049,494	1,049,494
	민간위탁금	16,840,133	4,357,383	0	△ 4,357,383
	시설비	40,000	10,050	0	△ 10,050
	자산 및 물품 취득비	522,000	0	3,479,809	3,479,809

※ '18년 출연금은 전체 재단운영비에서 세계잉여금(1,049,494천원)을 제외한 금액임

재단 출범시 추계한 5년간 재단운영비 기준으로 보았을 때 기존의 운영방식인 민간위탁으로 운영하였을 때의 2018년도 예산은 209억원, 재단운영은 198억원으로 예상되었으나, 실제 재단 운영비는 예상보다 약 19억원 가량 더 높은 217억원이 편성되었음.

〈향후 5년간 재단운영비 추계〉

(단위 : 백만원)

구분	소 계	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	
민간위탁	107,729	20,291	20,900	21,527	22,173	22,838	
재단운영	104,229	20,380	19,865	20,576	21,318	22,090	
재단 운영	인건비	70,091	12,913	13,442	13,994	14,570	15,172
	제경비	30,450	6,428 ²⁾	5,786	5,928	6,077	6,231
	자산및물품	3,138	888	538	554	570	588
	기본재산	50	50	-	-	-	-
	예비비	500	100	100	100	100	100

다만 이 중 재단 출연금은 171억 8,357만원이며 시스템 교체비용인 자산 및 물품 취득비 34억 7,981만원은 시 예산으로 편성되었음.

120다산콜재단은 자체적으로 상담정보시스템을 구축하여 시정전문상담기관으로써 역할을 안정적으로 수행해야함에도 불구하고 자체 시스템 구축을 위한 노력을 하지 않고 기존의 민간위탁방식에서 사용한 시스템과 동일하게 사용할 계획을 갖고 있음. 이는 정보열람권한을 확대하여 전문성있는 시정 상담을 가능하도록 하겠다는 재단의 설립 목적에 위배되며, 120 콜센터의 상담사가 전원 고용승계(398명)된 상태에서

2) 2017년도 민간위탁 3개월분을 재단 운영비로 환산하면서 발생한 차액 274백만원은 제경비로 간주

동일한 인력 풀(pool)과 동일한 시스템 사용으로 재단 설립 이후 전문성 확보에 대한 뚜렷한 계획과 성과가 없어 재단의 장기적인 발전이 불투명한 상황임.

당초 시민소통기획관은 120다산콜재단의 자체 운영능력을 확보하기 위해 내부행정서비스 연계를 통해 원스탑 상담이 가능하게 하고 시스템 중단시간을 최소화하여 시민의 불편을 감소시킬 계획이었음.

이러한 시스템 구축을 위해 '17년도에 전산개발비로 “120다산콜재단 정보전략계획(ISP)수립”에 3억 1,753만원을 편성하여 도출된 연구용역 결과에 따르면 시스템 발주 및 사업자 선정부터 시스템 재구축, 내외부망 연계방안 수립, 정보보호체계 수립 및 안정화까지 약 8개월이 소요되며 관련 예산은 약 61억원이 소요되는 것으로 나타남.

현재 제출한 예산안에 따르면 시스템 교체 비용으로 34억 5,495만 원을 편성한 바, 재단의 자립도 향상을 위해 점차적으로 자체 시스템 도입을 위한 계획이 필요함. 또한 현 재단에는 시스템을 운용할 인력이 부족하므로 현재 120관리팀의 전산직 직원 등 서울시 전산시스템을 운영할 수 있는 직원을 파견근무 하게 하는 것도 하나의 방법이 될 것으로 판단됨.

재단은 이미 운영조례 제4조제8호에 따라 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리가 수행사업으로 명시되어 있고, 제19조(공무원의 파견)에 따라 재단의 설립목적을 달성하기 위하여 재단에 소속공무원을 파견할 수 있도록 근거가 마련되어 있음.

스마트폰의 보급화로 단순 민원이 줄어들어 따라 심화 상담을 위한 체계를 갖추고 업무의 폭을 확장하기 위한 노력을 해야함에도 불구하고 민간위탁 때와 동일한 시스템과 동일한 인력풀로 운영한다면 재단의 장기적인 발전과 관련된 전망이 불투명할 것으로 판단됨.

한편 120다산콜재단은 설립 타당성을 심사하는 과정에서 △장기적으로 수요 감소 추세로 인한 콜센터 역할 축소 우려 △민간위탁 대비 재정적 부담 증가 우려 △방만한 조직 운영, 업무 태만 등 우려 △상담사 전문성 확보 방안 마련 △인력의 적정성 판단 △정보 열람 권한 확대 시 개인정보 보호방안 등에 대해 구체적인 보완계획을 요청한 바 있으나 재단 출범 이후 우려사항이 현실로 드러나고 있고 대책 방안을 마련하기는커녕 후퇴하는 양상을 보이고 있음.

현 상태로는 기존 민간위탁에서 재단으로 상담사 인력 관리의 형태만 변화한 것으로 보이므로 재단은 적극적인 경영 성과마련을 위한 대응책을 마련하고 중장기적인 재단 운영 방안을 모색할 필요가 있음.

- ‘민원제안통합관리시스템 운영’(128쪽)은 「응답소」의 안정적이고 효율적인 운영과 지속적인 기능개선 및 유지보수 민원행정서비스 만족도를 제고하기 위한 것으로 전년도 6억 3천8백만에서 9,936만원이 감액된 5억 3,844만원이 편성됨.

주요 증감내역으로 데이터베이스 암호화 상용소프트웨어 설치 완료로 라이선스 구매비 2,717만원이 감소했으며, 응답소 서버 클라우드센터가 17년 1월 이전됨에 따라 하드웨어 유지관리비가 감소했고, 서식민원 관리시스템의 유지관리 대상이 일부 축소되어 유지관리비가 감소했음.

한편 민원 안내 문자의 발송 건수 증가로 문자 이용료를 520만원 증액되었고, 전년도에 편성되지 않았던 시책추진업무추진비가 3백만원 편성됨.

빅데이터 시대에 민원처리모니터링 및 응답소 통합 데이터베이스 행정 자료의 활용으로 선제적 민원관리를 강화할 수 있도록 프로그램 개발과 효율적인 시스템 운영 및 안정적인 서비스 제공을 위해 노력해야 할 것임.

〈민원제안통합관리시스템 운영 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	431,568	637,798	538,437	△99,361
사무관리비	2,400	29,568	2,400	△27,168
제안기술평가회 (응답소,서식민원시스템)	2,400	2,400	2,400	-
상용소프트웨어라이선스 구매비	-	27,168	-	△27,168
공공운영비	373,945	549,899	533,037	△16,862
휴대전화 문자 이용료	20,848	92,602	97,862	5,260
응답소 시스템 운영 및 유지관리	225,258	322,296	316,308	△5,988
서식민원시스템 운영 및 유지관리	127,839	135,001	118,867	△16,134
전산개발비	55,223	58,331	-	△58,331
응답소 현장민원처리시스 템 모바일 웹 개발	55,223	58,331	-	-
시책업무추진비	-	-	3,000	3,000

(4) 뉴미디어담당관 소관(7개 세부사업, 43억 2천7백만원)

- 뉴미디어담당관은 사업간 시너지 효과 창출을 위해 유사사업별 예산 항목을 조정하고 최신 뉴미디어 트렌드와 홍보 효과 등을 반영하여 사업명 및 예산을 일부 변경하였음.
- “소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화”(134쪽)는 '15년 1억 6천2백만원, '16년 4억 1천8백만원, '17년도에는 5억 3천8백만원, '18년 4억 9천4백만원으로 15년 예산 대비 약 3배 증액된 사업임.

〈최근 4년간 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화 예산 증감 추이〉

(단위 : 백만원)

2015 예산	2016 예산	2017 예산	2018 예산안
162	418	538	494

〈소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	418,000	488,469	494,400	5,931
사무관리비	414,000	485,469	491,400	5,931
시 대표 블로그 콘텐츠 기획 및 운영	94,000	112,200	82,000	▲30,200
시 대표 SNS 운영	120,000	70,000	75,000	5,000
시 대표 포스트 및 브런치 등 운영	-	-	31,200	31,200
소셜미디어 통합 모니터링	200,000	303,269	303,200	▲69
시책추진업무추진비	4,000	3,000	3,000	-

‘시 대표 블로그 콘텐츠 기획 및 운영’은 3,020만원 감액된 8천2백만원이 편성되었으며, ‘시대표 SNS 운영’은 5백만원 증액된 7천5백만원 편성됨.

‘시 대표 포스트 및 브런치 등 운영’은 전년도 시대표 블로그 콘텐츠 기획 및 운영에 일부 편성되어 있다가 따로 편성된 것으로 3,120만원이 편성됨. 이 사업은 SNS 특성상 시각적 요소가 차지하는 비중이 커 이미지 중심의 콘텐츠 생산·재가공 및 스토리텔링이 중요하다는 것에는 공감하나 매주 약 60만원의 콘텐츠 제작 비용이 투입되는 바, 생산·가공된 콘텐츠를 시 보유 여러 매체를 통해 적극적으로 활용할 수 있도록 해야할 것임.

소셜미디어 통합 모니터링 사업은 빅데이터 분석 및 모니터링을 통해 기존 여론조사 방식(설문, 유선전화 조사)을 온라인상(트위터, 블로그, 커뮤니티 등)의 빅데이터 추가분석 등을 통해 보완하여 시민의 관심사와 그에 따른 정책에 방향성을 정하기 위해 총 3억 320만원이 편성됨.

한편 전년도에 신규사업으로 편성되었던 청춘토크 콘서트 개최 비용 5천만원은 서울시 SNS팔로워들을 초청하여 시정을 주제로 한 토크와 강연과 공연을 통해 소통의 장을 열고자 하는 것으로 올해 종료되었으며, 앞으로도 일회성, 이벤트성 사업으로 보이는 행사운영비 예산 편성은 지양할 것을 당부하는 바임.

- 다변화, 다채널화 되고 있는 미디어환경 속에서 SNS오피니언리더들과의 소통기반을 강화하고 1인 미디어들의 서울시정 취재를 통해 시민의 시각으로 콘텐츠를 제작하고 확산하기 위한 “시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산”(140쪽)은 서울미디어메이트 운영과 ‘서울 영상 크리에이터 운영’이 주요 사업으로 구성되어 있음.

<시민참여프로그램을 통한 시정 공감대 확산 예산안>

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	90,292	90,292	117,000	26,708
사무관리비	75,292	75,292	114,000	38,708
시민작가 운영	50,542	52,492	-(전출)	▲52,492
시민참여형 공모전 운영	24,750	22,800	-(전출)	▲22,800
서울영상크리에이터운영	-	-	45,000(전입)	45,000
SNS 오피니언리더들과의 소통기반강화	-	-	69,000(전입)	69,000
기타보상금	15,000	15,000	-	▲15,000
시민참여형 공모전 시상금	15,000	15,000	-(전출)	▲15,000
시책추진업무추진비	-	-	3,000	3,000

※서울영상크리에이터 운영 45,000천원(뉴미디어 웹사이트 운영에서 전입)

※SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화 69,000천원 (공공소셜활성화에서 전입)

‘SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화’ 사업은 서울미디어메이트 운영으로 6천9백만원이 편성됨. 서울미디어메이트는 시정에 관심있는 블로거를 대상으로 지원받아 운영하였으나 블로그테마와 불일치하는 콘텐츠 게시로 시정콘텐츠의 영향력을 감소하거나 일부 콘텐츠는 미숙하게 작성하는 등의 문제점이 발견됨. ’17년도 서울미디어메이트 선발시 시정 전문 분야를 선택하고 블로그 운영 경험이 풍부한지 시정 관심도가 높은지 등을 파악하는 등의 노력을 통해 운영의 문제점을 개선한 바 있음.

- “공공소셜활성화”(145쪽)은 「소셜특별시 종합계획」 수립 후 3개년동안 진행된 소셜특별시 프로젝트가 종료됨에 따라 지속적으로 추진이 필요한 ‘소셜미디어 활성화를 위한 민간네트워크 구축’과 ‘소셜 컨퍼런스 개최’ 사업을 이관하여 편성한 신규사업임.

〈공공소셜활성화〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산	2018 예산안	증감
계	416,500	234,400	109,600	▲124,800
사무관리비	194,000	134,400	9,600	▲124,800
소셜계정의 효율적 운영	24,000	-	-	-
직원 소셜미디어 전문가 교육	20,000	20,000	-	▲20,000
소셜미디어 활성화를 위한 민간네트워크 구축	10,000	14,400	9,600	▲4,800
SNS 오피니언리더들과의 소통기반강화	100,000	80,000	-(전출)	▲80,000
소셜격차 해소 및 활용지원	20,000	-	-	-
소셜을 통한 시민참여 기회 확대	20,000	20,000	-	▲20,000
행사운영비	150,000	100,000	100,000	-
국제컨퍼런스 개최	150,000	100,000	100,000	-
연구용역비	50,000	-	-	-
소셜특별시 프로젝트 추진 중장기 실행방안 연구용역	50,000	-	-	-
외빈초청여비	22,500	-	-	-
국내외 자문단 운영	22,500	-	-	-

소셜특별시프로젝트의 일환으로 총 6회에 자문위원회 운영과 2회의 컨퍼런스를 개최한 바 있으며, ‘소셜미디어 활성화를 위한 민간네트워크 구축’ 960만원과 ‘국제컨퍼런스 개최’ 1억원으로 총 1억 960만원이 편성됨.

소셜미디어 활성화를 위한 민간네트워크 구축은 '16년 9월에 구성된 자문단이 소셜컨퍼런스 프로그램 구성에 대한 자문과 다양하게 논의된 안건들을 정책으로 반영하기 위해 운영되었으며, 임기만료 ('18. 9.) 후 재구성할 예정임.

한편 소셜컨퍼런스는 해마다 11월쯤에 개최하고 있어 편성된 컨퍼런스 개최 예산의 적정성을 판단할 수 없으므로 추후 사업 수행시에는 일정을 고려하여 수행할 것을 당부하는 바임.

한편 '16년도에 정보소외계층인 어르신 대상 소셜미디어 및 커뮤니티매핑 활용교육 실시 등을 위해 편성되었던 2천만원이 사업완료에 따라 계속 편성되고 있지 않으나,

기존에 SNS에 노출되어 있고 활성화되어 있는 계층을 위한 일회성, 이벤트성 사업을 지양하고 정보소외계층인 어르신이 SNS를 이용하여 시정정보를 얻을 수 있게 하는 프로그램을 보다 활성화하는 것이 바람직한 것으로 보임. 구 차원에서 개별적으로 운영되고 있는 어르신 대상 컴퓨터, 스마트폰 사용 교육 등을 넘어 서울시가 이러한 활동의 컨트롤 타워로서의 역할을 해준다면 의미가 있을 것으로 사료됨.

- 시 보유 온라인 미디어 통합 플랫폼인 「내 손안에 서울」, 소셜방송 라이브 서울, 소셜시장실 및 기타 뉴미디어 웹사이트를 운영·유지·보수 관련 사업인 “뉴미디어 웹사이트 운영”(150쪽)은 2017년 대비 2억 60만원이 감액된 15억 219만원이 편성됨.

〈뉴미디어 웹사이트 운영 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분		2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계		1,702,807	1,502,199	▲200,608
사무관리비		1,246,414	1,070,014	▲176,400
	서울시 미디어 허브 콘텐츠 제작	-	-	-
	파워 SNS 네트워크 구축	50,000	-(전출)	▲50,000
	서울시 온라인 뉴스 제작	100,000	42,000	▲58,000
	시민기자단 운영	-	150,800(전입)	150,800
	시민참여프로그램 운영	-	40,800(전입)	40,800
	서울시 소셜생방송 제작 및 운영	828,414	836,414	8,000
	기타 뉴미디어 웹사이트 운영	8,000	-(소셜방송통합)	-
	소셜커뮤니티 구축	240,000	-전출	▲240,000
	뉴미디어 신매체 발굴(홀로그램)	20,000	-전출	▲20,000
공공운영비		453,393	428,185	▲25,208
	내손안에 서울 운영	187,805	177,703	▲10,102
	서울시 소셜방송 홈페이지 운영 및 유지보수	143,788	151,441	7,653
	소셜시장실 운영 및 유지보수	70,347	63,259	▲7,088
	정책고객관리시스템 유지보수	51,453	35,782	▲15,671
시책추진업무추진비		3,000	4,000	1,000
	뉴미디어 웹사이트 운영	3,000	4,000	1,000
자산및물품취득비		-	-	-
	멀티미디어 웹콘텐츠 생산 및 배포를 위한 장비취득	-	-	-

시민기자과 시민작가가 통합된 ‘시민기자단 운영’ 예산이 1억 5,080만원과 ‘시민 참여 프로그램 운영’을 위해 4,080만원이 편성됨.

공공운영비로 ‘내손안에 서울 운영’ 유지보수는 1천만원 감액된 1억 7,770만원, ‘서울시 소셜방송 홈페이지 운영 및 유지보수’는 765만원 증액된 1억 5,144만원, 소셜시장실 운영 및 유지보수는 709만원 감액된 6,326만원 ‘정책고객관리시스템 유지보수’는 1,567만원이 감액된 3,578만원이 편성됨.

본 사업은 '17년도까지 수행한 소셜특별시 프로젝트 추진 사업 중 소셜미디어 활성화를 위한 민간 네트워크 구축, SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화, 소셜을 통한 시민참여 기회 확대 등의 사업과 뚜렷한 차이점이 없으며 SNS 디지털 미디어, 1인미디어 주체인 시민과 소통하고자 하는 것으로 모두 같은 맥락의 사업으로 보임.

다만 상시적으로 시민들과 소통할 창구가 마련되는 것에 의의가 있을 것임. 현재 시민소통기획관에서 온오프라인으로 시민과의 대화 창구를 마련하기 위한 여러 가지 사업이 운영되고 있으나 그 차이점을 명확하게 구분짓기 어려우므로 선택과 집중으로 타겟팅을 할 필요가 있음.

- 정보제공 및 정보 습득 채널로서 중요한 역할을 하는 민간포털과의 협력을 위한 “민간포털 협력 마케팅”(160쪽)의 경우, 전년도와 같은 7억 5천6백만원으로 편성됨.

인터넷 이용자의 대부분이 민간포털을 사용하여 정보를 습득하고 있어 이에 대한 대응으로 포털 브랜드 검색, 포털 모바일 활용 홍보와 포털 공동 캠페인 추진 등을 통해 시책을 알리기 위한 것임.

‘민간포털 공동 캠페인’은 1,100만원 증액된 2억 7천5백만원, ‘민간포털 광고’는 1억 6,460만원 감액된 3,340만원을 편성하였으며, ‘민간포털 브랜드검색 활용 홍보’를 위해 1억 5,360만원을 증액한 4억 4,760만원이 편성됨. 이는 캠페인과 광고와는 다르게 포털 검색창에서 서울시 관련 키워드를 검색하였을 때 상단에 관련 시정정보를 제공함으로써 효과적으로 정보전달이 가능할 것으로 보이며, 편성된 예산은 다음, 네이버 등 민간포털 단가를 기준으로 책정된 것임.

다만, 민간포털을 이용한 캠페인 5회, 광고 2회, 브랜드 검색을 통한 홍보 12회 예산으로 총 7억 5천6백만원이 편성된 바, 효과를 극대화하기 위한 철저한 계획이 필요할 것으로 판단됨.

〈민간포털 협력 마케팅 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	756,000	756,000	756,000	-
사무관리비	756,000	756,000	756,000	-
민간포털 공동 캠페인	264,000	264,000	275,000	11,000
민간포털 광고	198,000	198,000	33,400	▲164,600
민간포털 브랜드검색 활용 홍보	294,000	294,000	447,600	153,600
시책추진업무추진비	0	0	0	-

- “인터넷언론사 활용 시정안내”(164쪽)는 인터넷 언론사를 활용한 광고 및 캠페인 추진으로 시정인지도를 제고하고자 하는 사업으로 전년도와 동일하게 4억 3천1백만원이 편성됨.

세부내역으로는 ‘인터넷언론사 활용 정보제공’을 위해 3억 2,890만원과 ‘뉴미디어 스타트업 활용 시정정보제공’으로 1억원이 편성됨.

<인터넷언론사 등 활용 시정정보제공 예산안>

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)
계			
사무관리비	332,900	431,900	431,900
인터넷언론사 활용 정보제공	328,900	328,900	328,900
뉴미디어 스타트업 활용 시정정보 제공	-	100,000	100,000
시책추진업무추진비	4,000	3,000	3,000

‘인터넷언론사 활용 정보제공’은 기존 사업인 광고, 캠페인 등을 위한 사업이고 ‘뉴미디어 스타트업 활용 시정정보제공’은 기존 인터넷 언론 외에 디지털을 기반으로 하는 것으로 최근 영향력이 증대하고 있음.

’17년도에 활동한 스타트업 매체는 ‘체인지 그라운드’ 등 2군데이며, 페이스북에 약 20만명의 팔로워가 있어 시정 콘텐츠 홍보에 효과적일 것으로 판단됨. 페이스북, 네이버 TV캐스트, 유튜브, IPTV 등에 시정정보를 전달하는 웹 드라마를 통해 관심을 유발하고 있으나 서울시 자체 SNS 계정을 활성화한다면 타계정을 사용하지 않아도 될 것으로 사료됨.

- “뉴미디어 전략 마케팅”(168쪽)은 최신 뉴미디어 트렌드를 반영하여 시정 홍보 전략 마케팅에 집중하고자 콘텐츠 전략 관련 사업으로 재편하여 전년도 4억 4,875만원에서 4억 6,745만원이 증액된 9억 1,620만원이 편성됨.

〈뉴미디어 전략 마케팅〉

(단위 : 천원)

구 분		2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계		448,750	916,200	467,450
사무관리비		426,000	913,200	487,200
	모바일 매체 공동 캠페인	165,000	-	▲165,000
	모바일 매체 활용 광고 집행	154,000	-	▲154,000
	모바일 앱 활용 기획 콘텐츠 제작 및 배포	44,000	-	▲44,000
	신매체활용 시정안내	63,000	-	▲63,000
	모바일 활용 시정안내	-	426,000(통합)	426,000
	모바일 매체 공동 캠페인	-	165,000	165,000
	모바일 매체 광고	-	154,000	154,000
	모바일 콘텐츠를 활용한 홍보	-	107,000	107,000
	소셜커뮤니티 구축	-	240,000(전입)	240,000
	뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용	-	227,200(전입)	227,200
	뉴미디어 신매체 발굴(홀로그램)	-	20,000(전입)	20,000
시책추진업무추진비		3,000	3,000	-
	모바일 등 다양한 매체 활용 정보 제공	3,000	-	▲3,000
	뉴미디어 전략 마케팅	-	3,000	3,000
전산개발비		19,750	-	▲19,750
	타임캡슐 앱 고도화	19,750	-	▲19,750

‘소셜커뮤니티 구축’을 위해 2억 4천만원이 뉴미디어 웹사이트 운영에서 전입되었으나 이는 1인 파워 온라인 콘텐츠 제작 5편을 위해 약 1억원이 소요되며, 소셜카페, SNS 네트워크를 위해 1억 4천만원이 편성되었으나 전체적으로 사업의 예산 규모와 효과에 공감하기 어려움.

한편 타임캡슐 하이브리드앱 개선운동을 위해 편성되었던 1,975만원이 사업 종료로 감액됨. 이는 시민청에 운영중인 타임캡슐 앱(비콘 기반으로 위치정보를 활용한 시정 정보 제공 어플리케이션)의 유지보수와 기능개선을 통해 시정에 대한 관심유도 및 시민과의 소통을 활성화하고자 하는 사업이었으나 '15년 시범운영 이후 활성화되지 못하여 시범서비스로 종료되었음. 현재 시민소통기획관 내에 어플리케이션(120다산콜센터 앱, 내손안에 서울 앱 등)과의 연계방안과 공공앱으로 등록하여 활성화시킬 방안을 모색해야 함에도 불구하고 2년동안 약 4천만원의 전산개발비가 낭비된 것으로 판단됨.

- 뉴미디어담당관은 사업간 시너지 효과를 높이기 위해 유사사업별 예산항목을 조정하고 최신 뉴미디어 트렌드와 홍보효과 등을 반영하여 사업명 및 전체적인 예산을 조정하여 편성함.

〈뉴미디어담당관 사업별 예산조정 내역〉

사업명	조정 항목
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	<ul style="list-style-type: none"> - '18년 494,400천원 편성('17년 488,469천원, +5,931천원) - '17년 '시 대표 블로그 운영'에 포함되어 있던 '시 대표 포스트 및 브런치 등 운영(31,200천원)' 분리 편성 ▶ 분리편성 사유 : 제휴채널 확대 및 포털메인 노출 등 높은 홍보효과
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	<ul style="list-style-type: none"> - '18년 117,000천원 편성('17년 90,292천원, +26,708천원) - 시민과 협업을 통한 콘텐츠 제작·운영 사업 중심으로 조정 - (전입)SNS 오피니언 리더들과의 소통기반 강화(69,000천원←공공 소셜 활성화), 서울 영상 크리에이터 운영(45,000천원←뉴미디어 웹사이트 운영) - (전출)시민작가 운영·시민참여형 공모전 운영·시상금(→뉴미디어 웹사이트 운영)
공공 소셜 활성화(←소셜특별시 프로젝트 추진)	<ul style="list-style-type: none"> - '18년 109,600천원 편성('17년 234,400천원, △124,800천원) - '소셜특별시 프로젝트' 종료에 따라 지속 추진이 필요한 사업(소셜 컨퍼런스(100,000천원), 소셜미디어 활성화를 위한 민간네트워크 구축(9,600천원))을 '공공 소셜 활성화'로 편성·추진 - (전출)SNS 오피니언 리더들과의 소통기반 강화(→시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산) - (감액)직원 소셜미디어 전문가 교육(20,000천원→0), 소셜을 통한 시민참여 기회 확대(20,000천원→0) 등

<p>뉴미디어 웹사이트 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> - '18년 1,502,199천원 편성('17년 1,702,807천원, △200,608천원) - 내 손안에 서울, 라이브서울, 정책관리시스템 등 웹사이트 운영·유지보수 관련 사업 중심으로 조정 - (전입)시민기자단 운영(150,800천원←시민작가+시민기자 통합), 시민참여 프로그램 운영(40,800천원←시민참여형 공모전 운영·시상금) - (감액)내 손안에 서울 유지보수(187,805천원→177,703천원, △10,102천원), 정책고객관리시스템 유지보수(51,453천원→35,782천원, △25,672천원) 등 - (전출)서울 영상 크리에이터 운영(→시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산), 소셜 커뮤니티 구축·뉴미디어 신매체 발굴(→뉴미디어 전략 마케팅)
<p>민간포털 협력 마케팅</p>	<ul style="list-style-type: none"> - '18년 756,000천원 편성('17년 756,000천원, -) - 홍보효과가 낮은 '배너광고'에서 '브랜드검색 등 콘텐츠 홍보'로 예산 조정 ▶ 민간포털 브랜드 검색 활용 홍보 : 294,000천원 → 447,600천원(+153,600천원) ▶ 민간포털 광고 : 198,000천원 → 33,400천원(△164,600천원)
<p>뉴미디어 전략 마케팅(←모바일 등 다양한 매체 활용 정보제공)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - '18년 916,200천원 편성('17년 448,750천원, +467,450천원) - 최신 뉴미디어 트렌드를 반영, 뉴미디어 매체를 활용한 시정 홍보 전략 마케팅에 집중하고자 콘텐츠전략 관련 사업으로 재편 - (전입)소셜 커뮤니티 구축(240,000천원←뉴미디어 웹사이트 운영), 뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용(227,200천원←뉴미디어용 콘텐츠 제작 및 활용), 뉴미디어 신매체 발굴(20,000천원←뉴미디어 웹사이트 운영)

(5) 신속행정담당관 소관(3개 세부사업, 3억 3천7백만원)

- 신속행정담당관은 '16년 7월에 시민소통기획관으로 편입되었으며 맞춤형 행정서비스 제공으로 시정성과 확산을 목표로 하여 전년도 대비 5천9백만원이 증액된 3억 5천7백만원이 편성됨.
- “신속행정 현안조정 및 홍보”(175쪽)는 행정서비스 지원시스템 구축에 따른 대시민 적극 홍보 추진과 시민 입장에서 행정서비스, 민원 등 처리 지원을 위해 전년도와 동일한 6천4백만원이 편성됨.

신속행정 사업추진 방향과 현안별 자문을 위한 신속행정자문단과 불합리한 건축임의규제 개선 추진을 위한 전문가 회의를 위한 건축규제 개선회의는 연 2회 개최되고 있으며 850만원이 편성되었음.

‘서울을 가지세요’는 시민에게 제공되는 다양한 정책들을 소개하고 있음에도 불구하고 웹사이트 자체 홍보가 부족하여 활용도가 떨어지고 있으므로 시민들이 시정정보를 얻을 수 있는 창구로 활발하게 사용될 수 있도록 홍보에 박차를 가해야 할 것임.

〈신속행정 현안조정 및 홍보 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2016예산	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	121,864	63,500	63,500	-
기간제 근로자 등 보수	6,264	-	-	-
사무관리비	82,000	53,500	53,500	-
자문회의비	15,000	8,500	8,500	-
쟁점사항 조정회의	2,000	-	-	-
신속행정 시민홍보	65,000	45,000	45,000	-
행사운영비	17,000	-	-	-
신속행정 심포지엄개최	17,000	-	-	-
시책추진업무추진비	10,000	10,000	10,000	-
특정업무경비	6,600	-	-	-

- “신속행정 협력체계 강화”(180쪽)는 행정서비스 우수기관에 대한 포상으로 지속적으로 품질관리를 유도하고 행정서비스 밀착지원 및 품질관리 우수사례를 확산하게 하기 위한 것으로 전년도와 동일하게 2천1백만원 편성하였으며 행정서비스 우수기관 포상을 2백만원 증액하고 건축규제 개선 우수기관 포상을 2백만원 감액하였음.

우수행정서비스 공유 및 확산으로 시정성과를 제고하고 행정서비스 지속적인 품질관리 유지를 통해 시민만족도를 높일 수 있을 것으로 보임. 다만 형식적이고 성과없는 우수사례 포상으로 전락하지 않도록 주의할 필요가 있음.

〈신속행정 협력체계 강화 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분		2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계		20,900	20,900	
사무관리비		10,900	10,900	-
	건축규제 개선 우수사례 및 행정서비스 우수기관 심사	900	900	-
	신속행정 정보공유 및 확산	10,000	10,000	-
	신속행정 담당 워크숍 개최	-	-	-
	우수사례 발표회 및 정책공유	-	-	-
포상금		10,000	10,000	-
	건축규제 개선 우수기관 포상	8,000	6,000	△2,000
	행정서비스 우수기관 포상	2,000	4,000	2,000

- “행정서비스 밀착지원 및 정보제공”(184쪽)은 민원법률자문단, 서울생활도우미, 찾아가는 서울시청 등 운영을 통해 시민이 행정서비스에 대한 정보부족과 복잡한 절차로 인한 어려움을 해소하고자 하는 것으로 전년도 대비 5천8백만원 증액된 2억 5,243만원이 편성됨.

〈행정서비스 밀착지원 및 정보제공 예산안〉

(단위 : 천원)

구 분	2017예산(A)	2018 예산(B)	증감(B-A)
계	194,880	252,426	57,546
사무관리비	174,880	192,420	17,540
민원법률 상담서비스 운영	9,000	4,800	△4,200
서울생활도우미 운영	142,960	106,620	△36,340
찾아가는 서울시청 운영	11,520	9,000	△2,520
시민생활 체감형 행정서비스 제공	-	72,000	72,000
행정서비스 분야별 적정품질 수준 검토	11,400	-	△11,400
공공운영비	20,000	33,603	13,603
찾아가는 서울시청 차량유지관리	20,000	4,200	△15,800
찾아가는 서울시청 통신비	-	3,000	3,000
서울을 가지세요 홈페이지 유지 보수	-	26,403	26,403
전산개발비	-	26,403	26,403
서울을 가지세요 디자인 개편 및 기능개선	-	26,403	26,403

※ '16년 7월 서울생활 도우미(178,700천원), 민원법률 상담 서비스(24,000천원), 찾아가는 서울시청(34,482천원) 이관(시민봉사담당관에서 → 신속행정담당관)

민원법률 상담서비스 운영은 자문변호사 6명을 위촉하여 심화상담으로 건당 5만원씩 지급되던 것을 간단 법률 자문으로 건당 1만원을 편성하고 활용 건수를 높이는 방향으로 전환하여 420만원을 감액하여 편성하였음.

서울생활도우미는 민원처리 경험이 많은 퇴직공무원 12명을 위촉하여 격일 교대근무(1일 6시간) 중이며 민원처리를 1대1 지원 중임.

다. 총괄 검토의견

- 시민소통기획관 소관 예산안을 살펴보면,

시민소통담당관의 경우 언론매체를 통한 시정정보제공과 시민청 운영 및 확산을 제외하고 각 사업별로 소폭 감액하여 전년도 예산 대비 0.2% 감액되었으며,

도시브랜드담당관의 경우외국어 매체 활용 시정홍보가 증액됨에 따라 전년도 예산대비 7.02% 증액됨.

120다산콜재단의 출연금을 포함하고 있는 시민봉사담당관은 9.26% 증액, 뉴미디어 담당관은 유사사업별 예산항목을 조정함에 따라 1.20% 감액하였으며, 신속행정담당관은 19.79% 증액되어

시민소통기획관 전체로 5.16%가 증액되어 서울시 일반회계 총 예산 증가율 9.9%보다 4.74%p 낮은 수치를 보이고 있음.

- 주요 증감요인으로 “언론매체를 통한 시정정보제공”이 전년도 대비 6억 9천만원이 증액된 40억 8천2백만원, “시민청 운영 및 확산”이 1억 5천만원, “외국어 매체 활용 시정 홍보” 사업이 전년도 대비 7억 5,150만원 증액하여 19억 7,920만원, “120다산콜재단 설립 운영”이 기존의 민간위탁금에 비해 18억원 9,457만원이 증액된 217억 7,442천만원, “뉴미디어 전략 마케팅”이 4억 6,745만원 증액된 9억 1,620만원이 편성된 바,

이 사업들은 사업의 취지와 타당성, 세부예산의 적절성 등을 면밀히 검토한 후에 예산반영 여부를 결정하여야 할 것임.

- 특히 시민소통담당관의 언론매체를 통한 시정정보제공은 서울시 각 실·국·본부 사업별로 홍보비를 따로 편성하고 있어 사업별 투입되는 홍보 예산 및 집행액 산출에 어려움이 있으며, 불필요하게 과다계상될 우려가 있으므로 중복, 과다지원되지 않도록 신중히 검토할 필요가 있음.

도시브랜드 마케팅 관련 사업은 시민소통기획관 내 다른 홍보사업과 관광체육국의 국내외 관광사업, 문화본부의 문화예술 및 디자인 사업 등과 차별화되지 못한 것으로 보이므로 가급적 예산대비 효율성 높은 사업운영을 통해 예산집행의 효율성 향상방안을 모색해야 할 것임.

또한 120다산콜재단은 자체적으로 상담정보시스템을 구축하여 시정전문상담기관으로써 역할을 안정적으로 수행해야 함에도 불구하고 자체 시스템 구축을 위한 노력을 하지 않고 있음. 향후 단순 민원이 줄어들어 따라 심화 상담을 위한 체계를 갖추고 업무의 폭을 확장하기 위한 노력이 필요하나 민간위탁 때와 동일한 시스템과 동일한 인력풀로 운영한다면 재단의 장기적인 운영이 불투명할 것으로 판단됨. 서울시의 세금 먹는 절름발이 하마로 전락하지 않도록 중장기적인 재단 운영 계획 마련이 시급할 것으로 판단됨.

뉴미디어담당관의 사업은 '소셜미디어 활성화를 위한 민간 네트워크 구축', 'SNS 오피니언리더들과의 소통기반 강화', '소셜을 통한 시민참여 기회 확대 등의 사업'은 SNS를 이용하여 시민과 소통하는 창구를 마련하고자 하는 맥락으로 각 사업간 두드러지는 차이점이 없음.

현재 시민소통기획관에서 온오프라인에서 시민과의 대화 창구를 마련하기 위한 여러 가지 사업이 운영되고 있으나 그 차이점을 명확하게 구분짓기 어려운 부분이 있으므로 선택과 집중으로 타켓팅을 할 필요가 있음.

- 시민소통기획관은 언론매체 및 소셜미디어를 통한 시민과의 소통을 위한 정보 제공과 광고 및 홍보를 위한 사업들이 대부분인 바, 각 사업별로 광고 및 홍보 비용이 중복 지원되지 않도록 면밀히 검토할 필요가 있음.

또한 대부분의 사업이 민간위탁 방식이나 방송과 미디어 관련 사업 계약 등을 통해 수행하는 것으로 직접 사업 실적이 저조함. 이에 성과 목표 역시 시민청 방문객 수, 시책사업 홍보건수, 포럼 참여자수, 120다산콜서비스 만족도, 콘텐츠 게재 건수 등으로 설정하고 있음.

직접 수행할 수 있는 사업의 비중을 높이고, 전문성 등을 이유로 민간에 위탁하는 경우 투명하고 절차상 하자가 없도록 계약 등을 면밀히 검토할 필요가 있으며, 조직 내 중복되는 사업들간의 명확한 목표를 통해 불필요하게 지출되는 예산을 막고 부서 간 협업이 가능하도록 검토해주길 당부함.

〈붙임1〉 최근 2년간 청책토론회 개최 현황

〈붙임2〉 서울시 상징물 관리 추진 경위 및 관련 근거

〈붙임3〉 서울브랜드위원회 2기 위원 명단

〈붙임4〉 120다산콜재단 ARS 코드 체계

〈붙임5〉 '18년도 120다산콜재단 자치구 분담금

<붙임1> 최근 2년간 정책토론회 개최 현황

'17년도 정책토론회 운영현황 : 총 10회 5,910명 참석

연번	일시	주제	장소	참석인원
1	'17.2.22(수) 14:00~17:10	저층주거지 미래 정책토론회 2부시장 한국도시설계학회 지역주민 지역재생 활동가 등	신청사 8층 다목적홀	500
2	'17.5.27(토) 17:00~19:00	미세먼지 시민 대토론회 시장 전문가 환경단체 학생주부어린이 등 시민 등	광화문광장	3,000
3	'17.5.30(화) 14:30~17:20	시민과 함께하는 기후변화 대응 수해대책 토론회 2부시장 풍수해포럼 위원 전문가 시민(단체), 공무원 등	한국프레스센터 기자회견장	150
4	'17.5.31(수) 14:00~18:00	보행중심 광화문광장 조성을 위한 시민대토론회 시장 광화문포럼 전문가 시민참여단 등	광화문 교보빌딩 컨벤션홀	200
5	'17.6.7(수) 14:00~17:00	재난초기대응 시민대토론회 정무부시장 시의원 안전피수꾼 자문단 시민단체 시민 등	신청사 8층 다목적홀	300
6	'17.6.10(토) 14:00~16:30	청년정책 패러다임 전환을 위한 청년토론회 시장 청년단체 청년단체 중앙 및 지방정부 공무원 등	신청사 8층 다목적홀	300
7	'17.7.11(화) 10:00~11:30	중소기업 적합업종 활성화 토론회 시장 국회의원 중소기업 및 소상공인 관련단체 등	신청사 3층 대회의실	100
8	'17.7.13(목) 14:00~16:00	서울 미래 하수도 정책방향 시민대토론회 2부시장 하수도 정책자문단 시민 전문가 등	신청사 8층 다목적홀	260
9	'17.8.14(월) 18:00~22:00	3·1운동 100주년 기념 시민 토론캠프 시장 전문가 310 시민위원 일반시민 등	서울광장	300
10	'17.9.21(목) 09:00~17:40	서울평생학습 대토론회 시장 사도 평생교육진흥원 관계자 국내외 평생교육 활동가 등	여의도 중소기업회관	800

※ '17년도 실·본부·국 주관 시민대토론회 등 개최실적(부시장 이상 참석 기준)

'16년도 정책토론회 운영현황 : 총 5회 610명 참석

연번	일시	주제	장소	참석인원
1	'16.2.3(수) 15:00~16:30	서울밤도깨비 야시장 상설화를 위한 정책토론회 서울상인연합회 야시장 참여상인 지역상인 전문가 관련구청 시민 등	시민청 바스락홀 (신청사 지하2층)	120
2	'16.2.25(목) 14:00~15:30	서울 예술인 창작환경 개선을 위한 정책 토론회 문화연대 예술단체 문화도시서울자문위원회 예술인 시민 등	세종문화회관 예인홀	150
3	'16.5.4(수) 14:00~15:30	역사도시 서울 정책토론회 역사도시서울추진위원회 한국사회회 역사전공 대학생 자치구 및 시민 등	신청사 3층 대회의실	150
4	'16.6.7(화) 17:00~18:10	서울 MICE의 미래를 말하다 MCE 학생단체 MCE 학계 및 업계	서울글로벌 문화체험센터	40
5	'16.7.27(수) 14:00~15:40	마을공동체 되돌아보기, 새길 함께 찾기 정책토론회 마을활동가(마을넷 자생단), 마을공동체종합지원센터 구 마을팀 시민 등	신청사 3층 대회의실	150

<붙임2> 서울시 상징물 관리 추진 경위 및 관련 근거

추진근거 : 공유재산 및 물품 관리법, 상표법, 서울특별시 상징물 조례

서울시 상징물 상표권 등록 현황

구분	대상	등록(출원) 현황	존속 기간	갱신 시기
회장		업무표장	1998.7.~2018.7.	2018. 7.
브랜드		업무표장 및 8개 상품류	2016.11.~2026.11.	2026.11.
		26개 상품류 및 11개 서비스업류	2018.8.~2028.8.	2028. 8.
해치		업무표장	2010.8.~2020.8.	2020.8.
		41개 상품류	2011.3.~2021.3.	2021.3.
해치 캐릭터		41개 상품류	2010.7.~2020.7.	2020.7.

※ 상징물 상표 등록 세부 현황('17.11.현재)

구분	등록분류	이미지	등록일자	만료예정일
회장	업무표장		1998.07.15	2018.07.15 (2008.05.21갱신)
브랜드	업무표장, 상표(10개 분류)		2007.08.21	2027.08.21. (2017.6.갱신)
	상표(10개 분류)		2004.06.08	2024.06.08 (2014.6.2갱신)
심벌	업무표장		2010.08.03	2020.08.03
			2010.08.03	2020.08.03
	상표(41개 분류)		2011.03.18~ 2011.12.20	2021.03.18~ 2021.12.20
	상표(41개 분류)		2010.07.12~ 2011.06.10	2020.07.12~ 2021.06.10
	상표(36개 분류)		2009.11.24~ 2011.07.29	2019.11.24~ 2021.07.29

<붙임3> 서울브랜드위원회 2기 위원 명단

서울브랜드위원회 2기 위원 명단

연번	그룹	성명	나이	성별	현직	비고
1	도 시 브랜드 (10명)	 김경자	68	여	서울특별시의회 의원 (국민의당, 강서구)	신 규
2		 김문수	50	남	서울특별시의회 의원 (더불어민주당, 성북구)	신 규
3		 김민기	65	남	숭실대 언론홍보학과 교수	
4		 김민용	62	남	경희대 미래문명원	
5		 김병희	53	남	서원대 광고홍보학과 교수	
6		 김성희	56	여	미국 NBC 프로듀서	
7		 김유경	59	남	한국외대 국가브랜드 연구센터장	위원장
8		 이동훈	50	남	수석연구원	
9		 이혜경	53	여	서울특별시의회 의원 (자유한국당, 중구)	
10		 로버트켈러	44	남	(주)서울셀렉션 'SEOUL' 편집장	외국인

연번	그룹	성명	나이	성별	현직	비고
11	정책	 김인겸	53	남	인큐브랜드 대표	신규
12		 김정현	53	여	중앙대 광고홍보학과 교수	신규
13	브랜드 (5명)	 이종혁	48	남	광운대 미디어영상학부 교수	
14		 이원제	48	남	상명대 시각디자인학과 교수	
15		 이화자	54	여	여행작가(트래블셀러터, 여행 테라피스트)	부위원장
16		 구자룡	54	남	밸류바인 대표 / 경영학 박사	
17	브랜드 협치 (5명)	 박항기	49	남	메타브랜딩 대표	
18		 반정화	44	여	서울연구원 시민경제 연구실 연구위원	
19		 이제이	45	여	성공회대 신문방송학과 교수	
20		 최은정	48	여	상명대 경영학과 교수	

연번	그룹	성명	나이	성별	현직	비고
21	브랜드 디자인 (5)	 김종성	59	남	청운대 광고홍보학과 교수	부위원장
22		 이연준	43	여	홍익대 시각디자인학과 교수	
23		 장훈종	50	남	선문대 시각디자인학과 교수	
24		 한점마	48	여	호서대 문화기획학과 교수	신규
25		 홍성훈	49	남	한국공공관리학회 대외협력위원회 이사	신규
26		 김종욱	51	남	서울시 정무부시장	신규
27	당연직 (4명)	 안준호	53	남	관광체육국장	
28		 유연식	53	남	시민소통기획관	
29		 이근	59	남	서울디자인재단 대표	

※ 여성위원 40% 이상 충족여부(위촉직 25명중 여성위원 10명 40%)

<붙임4> 120다산콜재단 ARS 코드 체계

ARS 코드 체계

□ 개요

- 시민이 다산콜센터 120, 25개 자치구 및 보건소 대표전화, 상수도 기존 대표 전화 121로 전화하면 다산콜센터 상담사에게 연결함에 있어 전문상담을 위해 ARS 코드를 선택하여 이용할 수 있도록 안내멘트 및 연결기준을 체계화함

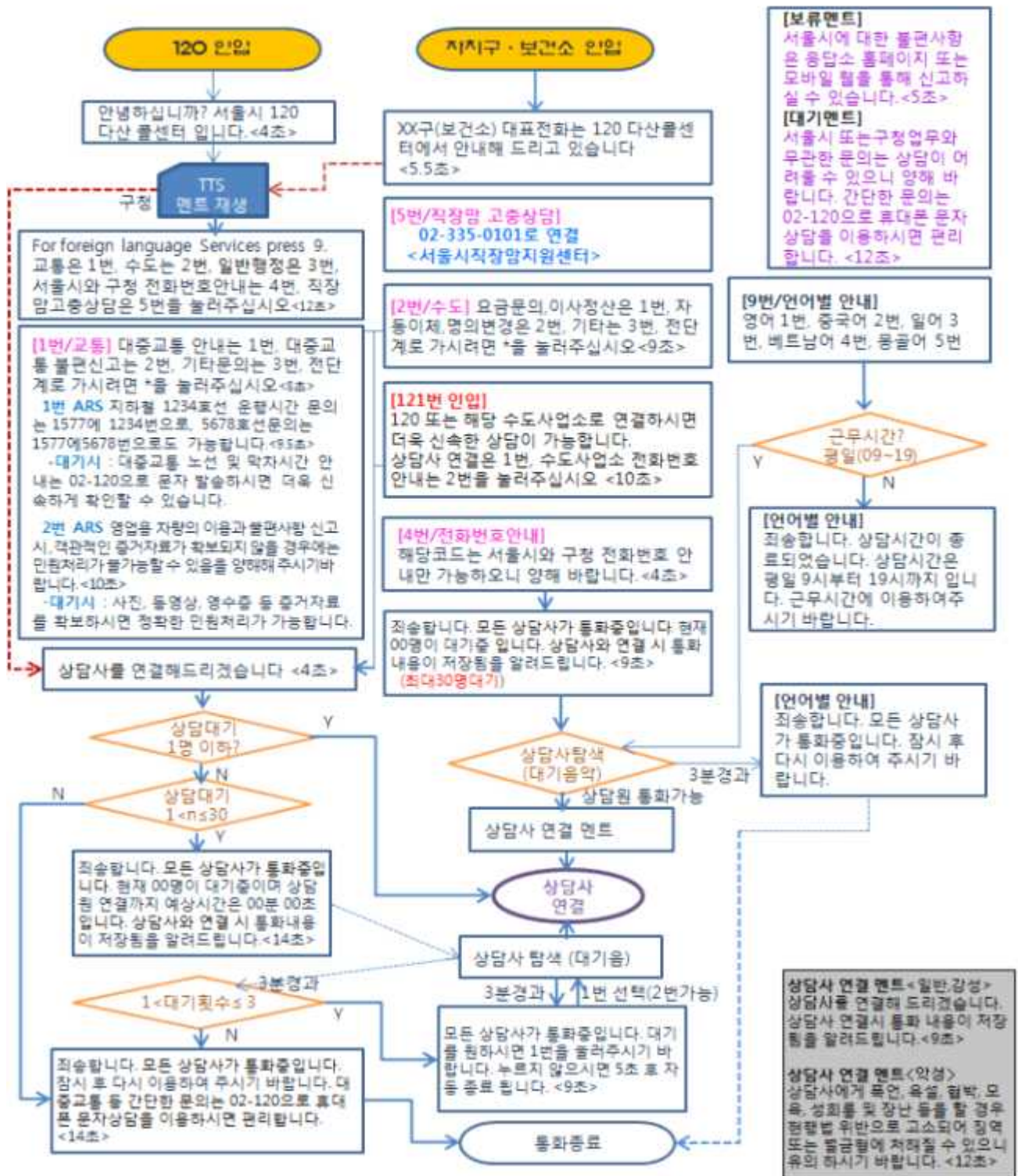
□ ARS 코드 구성



□ 상담사 연결기준

구분	대기자수	연결기준	근무시간
<코드선택> ① 교통, ② 수도, ③ 일반행정, ④ 행정부서 전화번호안내, ⑤ 직장맘 고충상담, ⑨ 외국어 ※ 자치구(보건소 포함)에서 전화 인입시 코드선택 없으며, 외국어 코드 선택시 대기자수 상관없이 상담사로 바로 연결	1명이하	상담사 연결	365일 24시간
	2명이상 ~ 30명이하	대기 안내 멘트 송출, 3분경과후 계속 대기 선택 부여 (최대2번까지가능)	
	31명이상	양해 안내 멘트후 강제 종료	
악성, 강성민원	민원관리반 연결		
외국어상담	근무시간	근무시간외	비고
영어, 중국어, 일어 몽골어, 베트남어	09시~19시(평일) ※ 주말, 공휴일 제외	양해멘트 후 종료	

120 ARS 체계도



<붙임5> ' 18년도 120다산콜재단 자치구 분담금

□ '18년도 120다산콜재단 자치구 분담금

- 인입되는 콜량('17.1~7월)을 분석하여 시와 자치구간 콜량 점유율, 자치구 재정여건을 감안하여 6:4로 분담.
- 분담기준은 균등 55%, 콜량 35%, 인구수 10% 비율로 책정되고 있으며 자치구별 평균 2억6천6백만원 부담

<운영분담금 분담기준>

구 분	시 - 자치구간	자치구간
2017년	시 : 자치구 = 60 : 40	균등 55%, 콜량 35%, 인구 10%

※ 매년「120다산콜센터 시구협의회」를 개최해 자치구 분담금 분담 비율 결정

<자치구 분담금 세입 산출방식>

(단위 : 천원)

콜센터운영예산(①) (100%, ②+③)	서울시 부담(②) (②=①×60%)	자치구 부담(③) (①×40%)	2016년 정산금(④)	2018년 자치구 최종 분담금 (③-④)
18,373,695	11,024,217	7,349,478	691,022	6,658,456

〈'18년 120다산콜재단 자치구별 분담금〉

(단위 : 천원)

자치구	균등부담 ㉑	인입콜량	콜량 점유율	콜량부담 ㉒	인구수 (명)	인구 비율	인구부담 ㉓	합계 (㉔)=㉑+ (㉒)+㉓)	2016년 정산금 ㉕	2018년 분담금 ㉖=㉔-㉕)
합계	4,042,213	1,269,533	1.00	2,572,317	9,740,836	1.00	734,948	7,349,478	691,022	6,658,456
종로	161,689	40,909	0.03	82,889	149,222	0.02	11,259	255,837	23,922	231,915
중	161,689	33,484	0.03	67,845	119,576	0.01	9,022	238,556	22,467	216,089
용	161,689	35,116	0.03	71,152	218,692	0.02	16,500	249,341	23,847	225,493
성동	161,689	43,061	0.03	87,250	298,822	0.03	22,546	271,485	24,621	246,864
광진	161,689	38,640	0.03	78,292	351,910	0.04	26,552	266,532	25,455	241,077
동대문	161,689	29,830	0.02	60,441	345,863	0.04	26,095	248,225	25,604	222,622
종랑	161,689	46,578	0.04	94,376	404,746	0.04	30,538	286,603	26,679	259,923
성북	161,689	50,740	0.04	102,809	439,891	0.05	33,190	297,687	27,001	270,686
강-북	161,689	37,737	0.03	76,462	320,381	0.03	24,173	262,324	24,030	238,293
도봉	161,689	34,452	0.03	69,806	341,516	0.04	25,767	257,262	24,477	232,786
노원	161,689	55,787	0.04	113,035	555,612	0.06	41,921	316,645	28,178	288,467
은평	161,689	51,982	0.04	105,325	479,642	0.05	36,189	303,203	27,251	275,952
서대문	161,689	41,706	0.03	84,504	308,013	0.03	23,240	269,433	26,150	243,283
마포	161,689	51,529	0.04	104,408	369,718	0.04	27,895	293,991	29,021	264,970
양천	161,689	49,048	0.04	99,381	468,524	0.05	35,350	296,419	27,338	269,081
강서	161,689	72,303	0.06	146,500	593,859	0.06	44,807	352,995	31,872	321,123
구로	161,689	51,169	0.04	103,678	410,044	0.04	30,938	296,305	27,511	268,794
금천	161,689	40,497	0.03	82,055	232,003	0.02	17,505	261,248	23,872	237,376
영등포	161,689	57,536	0.05	116,579	361,497	0.04	27,275	305,542	28,275	277,268
동작	161,689	44,411	0.03	89,985	393,554	0.04	29,694	281,367	25,973	255,395
관악	161,689	58,911	0.05	119,365	498,115	0.05	37,583	318,636	29,701	288,935
서초	161,689	79,205	0.06	160,485	435,104	0.04	32,829	355,002	33,195	321,807
강남	161,689	103,624	0.08	209,962	551,085	0.06	41,579	413,230	40,418	372,812
송파	161,689	76,981	0.06	155,978	652,384	0.07	49,222	366,889	36,049	330,840
강동	161,689	44,297	0.03	89,754	441,063	0.05	33,278	284,721	28,116	256,605

▷ 콜 량 : 자치구 대표번호(보건소 포함)로 인입된 콜량('17.1~7월)

▷ 인구수 : 2017년 7월 주민등록 인구통계상 인구수