동행·매력 특별시 서울

제321회 시의회 정례회
문화체육관광위원회

SEOUL MY SOUL

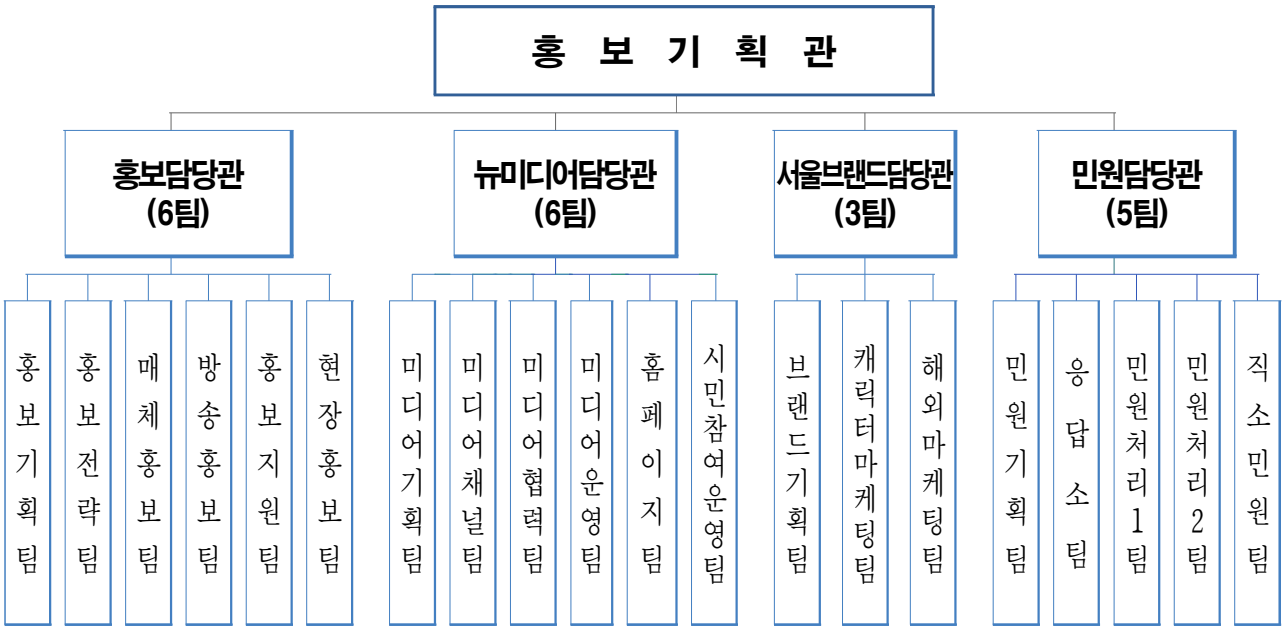
주 요 업 무 보 고

2023. 11.

홍보기획관

Ⅰ. 조직 및 일반현황

조 직 1관 4담당관, 20팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인 력 144명/137명 (정원/현원)

('23.10.15. 기준)

구 분	총 계		행정직군		기술직군		별정직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	144	137	98	93	4	4	0	0	1	1	5	4	36	35
홍 보 담 당 관	50	47	30	27	2	2	-	-	1	1	1	2	16	15
뉴미디어담당관	40	38	24	22	-	-	-	-	-	-	-	-	16	16
서울브랜드담당관	19	19	16	16	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
민 원 담 당 관	35	33	28	28	2	2	-	-	-	-	4	2	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 17명 (홍보 3, 뉴미 4, 브랜드 1, 민원 9)

주요기능

홍보담당관	홍보기획팀	· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산
	홍보전략팀	· 주요시책 홍보전략 기획, 홍보물 기획
	매체홍보팀	· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의
	방송홍보팀	· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도감독
	홍보지원팀	· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선
	현장홍보팀	· 시민청 및 명예시장 운영 등
뉴미디어담당관	미디어기획팀	· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보
	미디어채널팀	· 시 대표 SNS 운영, 서울사랑 등 발간
	미디어협력팀	· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보
	미디어운영팀	· '내 손안에 서울' 및 시민기자단 운영
	홈페이지팀	· '서울시 대표 홈페이지' 운영 및 공공앱 관리
	시민참여운영팀	· 시민참여플랫폼 운영 및 우수 시민제안 발굴
서울브랜드담당관	브랜드기획팀	· 서울 도시 브랜드 개발 및 확산 등
	캐릭터마케팅팀	· 캐릭터 마케팅 기획 및 실행, 민관협력 추진 등
	해외마케팅팀	· 시 대표 외국어 홈페이지, SNS 운영, 해외 현지 프로모션
민원담당관	민원기획팀	· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120다산콜재단 지도·감독
	응답소팀	· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영
	민원처리1팀	· 서식민원 등 접수, 제증명 발급
	민원처리2팀	· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리
	직소민원팀	· '시장에게 바란다' 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대·처리

예 산 일반회계 : 총 892억원 * 중 631억원 집행 (70.7%)

* 예산현액 : 추경예산(88,142백만원)+이월액(1,102백만원)

(2023. 10. 15 기준, 단위 : 천원)

부서 / 사업명	예산현액(A)	원인행위액(B)	집행액(C)	집행률(C/A)
홍보기획관 합계	89,244,161	68,008,111	63,119,349	70.7%
사업예산	88,568,812	67,410,083	62,521,321	70.6%
기본경비(행정운영경비)	675,349	598,028	598,028	88.6%
홍보담당관	41,219,786	30,287,805	29,863,493	72.4%
시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현	40,322,483	29,462,852	29,038,540	72.0%
언론매체를 통한 시정정보제공	7,221,892	4,128,178	4,128,178	57.2%
미디어재단 TBS 출연금	23,217,308	18,556,989	18,556,989	79.9%
소통관리 및 시정정보 제공	5,185,175	2,515,007	2,317,629	44.7%
시민청 운영 및 확산	3,215,919	3,211,703	3,211,703	99.9%
마을미디어 활성화	292,006	288,006	288,006	98.6%
현장소통 프로그램 운영	58,268	46,468	46,468	79.7%
시정여론조사 운영	468,992	389,873	230,428	49.1%
서울시청 방송운영	209,722	138,367	117,027	55.8%
시정 영상물 제작·관리	370,970	222,976	217,649	58.7%
서울특별시보 발행	82,231	73,286	49,214	59.8%
시민 역량강화를 통한 소통 활성화	433,757	413,367	413,367	95.3%
서울 시청자미디어센터 운영 지원	295,940	279,550	279,550	94.5%
서울 미디어 랩 구축 및 운영	137,817	133,817	133,817	97.1%
기본경비(행정운영경비)	463,546	411,586	411,586	88.8%
뉴미디어담당관	10,821,049	8,198,619	6,257,115	57.8%
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	10,001,879	7,515,662	5,766,718	57.7%
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	471,000	342,853	294,353	62.5%
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	115,894	115,894	69.5%
뉴미디어 웹사이트 운영	2,409,691	2,146,880	1,442,765	59.9%
서울시 누리집 운영	1,624,273	1,592,819	1,207,069	74.3%

(2023. 10. 15 기준, 단위 : 천원)

부서 / 사업명	예산현액(A)	원인행위액(B)	집행액(C)	집행률(C/A)
누리집 관리체계 운영	1,320,739	306,149	205,224	15.5%
시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	671,314	587,186	454,486	67.7%
어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	413,820	291,820	70.2%
민간포털 협력 마케팅	722,000	458,525	458,525	63.5%
인터넷언론사 활용 시정안내	849,210	537,854	537,854	63.3%
뉴미디어 전략 마케팅	1,351,502	1,013,681	758,728	56.1%
시민참여 활성화	**752,394**	**616,181**	**423,621**	**56.3%**
시민참여 활성화 추진	302,400	192,549	142,549	47.1%
시민참여 플랫폼 운영 관리	449,994	423,632	281,072	62.5%
기본경비(행정운영경비)	**66,776**	**66,776**	**66,776**	**100.0%**
서울브랜드담당관	**6,793,531**	**5,043,980**	**2,921,565**	**43.0%**
시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고	**6,755,358**	**5,005,807**	**2,883,392**	**42.7%**
해외 홍보 도시 마케팅	3,620,500	2,348,480	1,345,140	37.2%
온라인 매체 활용 서울 해외 홍보마케팅	2,179,600	1,903,950	955,375	43.8%
서울 상징물 활용 도시 홍보	955,258	753,377	582,877	61.0%
기본경비(행정운영경비)	**38,173**	**38,173**	**38,173**	**100.0%**
민원담당관	**30,409,795**	**24,477,707**	**24,077,176**	**79.2%**
시민 중심의 민원행정 서비스 제공	**30,302,941**	**24,396,214**	**23,995,683**	**79.2%**
일반여권발급업무대행	1,137,220	1,137,220	1,137,220	100.0%
민원서비스 품질관리 및 시상	220,236	116,443	81,523	37.0%
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	25,008	23,638	23,638	94.5%
120다산콜재단 출연금	27,484,699	21,761,331	21,761,331	79.2%
민원제안통합관리시스템 운영	1,435,778	1,357,582	991,971	69.1%
기본경비(행정운영경비)	**106,854**	**81,493**	**81,493**	**76.3%**

Ⅱ. 2023 비전 및 목표

비전

시민과 함께 만들고 누리는 '동행·매력 특별시 서울'

목표

시민과의 소통을 통한
시정공감대 확산 및 참여시정 구현

전략 및 과제

시민과 함께하는 참여·공감 시정 구현

- 市 홍보매체 활용 시정정보 제공
- 언론매체 활용 시정정보 확산
- 시민참여 활성화를 통한 시민 주도형 시정 구현
- 소통·문화공간, 시민청 운영

뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

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

서울상징물을 활용한 도시 경쟁력 제고

- 서울 신규 대표브랜드 개발·확산
- 해외홍보 및 마케팅 활성화
- 외국어매체 활용 시정홍보
- 서울상징물 활용 마케팅

시민 중심의 민원행정 서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 기능개선 및 운영
- 열린민원실 운영

Ⅲ. 주요업무 추진현황

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

2. 뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

3. 서울 상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

4. 시민중심의 민원행정서비스 제공

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

1 市 홍보매체를 활용한 시정정보 제공

2 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

3 시민참여 활성화를 통한 시민주도형 시정구현

4 소통·문화공간, 시민청 운영

1 市 홍보매체를 활용한 시정정보 제공

시민과의 주요 접점시설 활용, 시에서 추진 중인 주요 정책에 대한 인지도 제고와 시민 편익 정보를 시의성 있게 전달

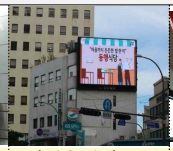
□ 사업개요

○ 홍보매체 : 市 보유 매체와 민간·유관기관 협력매체(인쇄·영상)

○ 사업내용 : 홍보매체 활용하여 주요 시정정보 및 시민생활정보 제공

○ 사 업 비 : 5,185백만원(집행액: 2,318백만원, 44.7%) ※ 원인행위 기준 : 48.5%

【 홍보매체 현황 】

인 쇄 매 체(39천여면)				영 상 매 체(19천여개)			
							
지하철역사·전동차	시내버스	가판대,구두수선대	시민게시판	지하철역 미디어보드	민간옥외전광판	시내버스·지하철 모니터	

□ '23년 추진실적

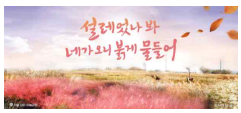
○ 市 보유 매체, 민간·유관기관 협력매체 활용 시정 주요사업 및 생활정보 제공

주요 홍보사업 우먼업프로젝트(3월), 청년문화패스(4월), 2023서울페스타(4월), 책읽는서울광장&광화문책마당(4월), 서울런 수능응원(8월), 손목닥터9988(8월), Fun City(하반기 주요 축제·행사 묶음, 9월)

○ 홍보매체 시민개방 통한 영세 소상공인 및 비영리단체 등 홍보 지원

– 市 보유매체 활용 홍보 지원(상반기 20개 기업·단체 지원, 하반기 시민개방 공모(9.25~10.26) 추진)

○ 대시민 감성 소통 채널 '서울꿈새김판' 운영(계절별·기념일별)



<가을편>

○ 서울-지방간 상생발전 '지역상생 홍보관' 운영

– 114개 지자체, 명소·축제·정보 분야 홍보영상(148편) 및 포스터(145건) 송출 중(10월 기준)

□ 향후계획

○ '동행·매력 특별시 서울' 정책 홍보 확산으로 시정 체감도 제고

– 기후동행카드, 겨울페스타(연말 주요 축제·행사 묶음) 등 4분기 핵심사업 전략적 홍보

○ 시정정보 제공 가용매체 확대를 위한 신규매체 지속 발굴·활용

작 성 자	홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405	홍보기획팀장 : 고경인 ☎6407 담당자 : 안지연☎6413 매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425 담당자 : 신유미☎6410

2 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

신문 및 방송 등 다양한 언론매체를 활용, 시정 주요사업과 유용한 시민생활정보를 적기 전달함으로써 시민 이해도 제고와 참여 유도

□ 사업개요

- ㅇ 광고매체 : 인쇄매체(신문·잡지 등) 및 방송매체(TV·라디오 등)
- ㅇ 사업내용 : 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공
- ㅇ 사 업 비 : 7,222백만원(집행액: 4,128백만원, 57.2%)

□ '23년 추진실적

- ㅇ [인쇄매체] 신문·잡지 등 활용 주요 시정정보 제공
  - – 민선8기 시정 가치 실현을 위한 정책 홍보와 대상별 맞춤 정보 제공(15개 사업 575회)

2~3월	3~4월	4~5월	5~6월	6~7월	7~8월	8~9월	8~9월	9월	9월	10월
서울런	서울런4050, 청년대중교통비 지원	청년문화패스, 서울페스타, 책읽는서울광장&광화문책마당	엄마아빠 택시	고립은둔 청년지원	엄마아빠행복 프로젝트	서울런 수능응원	손목닥터 9988	안심소득	추석연휴 즐길거리	서울라이트 한강빛섬

- ㅇ [방송협력] TV·라디오 협찬방송 및 광고를 통한 시정정보 제공
  - – 청년문화패스, 엄마아빠택시, 서울페스타, 안심이앱, 홍제천 수변카페, 난임지원, 틈새보육, 동행버스, 청년취업사관학교 등 TV·라디오 협찬방송(59회) 및 광고(5,084회)

<MBC 생방송오늘저녁> <KBS 옥탑방의문제아들> <JTBC 아는만큼보이고> <KBS 생생정보> <SBS 모닝와이드>

□ 향후계획

- ㅇ 4분기 핵심사업(기후동행카드, 겨울페스타 등)의 대상별·매체별 전략적 홍보
  - – [인쇄매체] 영향력 높은 일간지, 생활밀착형 지역지 등 주 구독층 맞춤형 광고 추진
  - – [방송협력] TV·라디오 다큐 및 정보, 예능 프로그램을 통한 세대·대상별 맞춤형 홍보

작 성 자	홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405	매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425 담당자 : 신유미☎6410 방송홍보팀장 : 이윤지 ☎6433 담당자 : 차현주☎6436

3 시민참여 활성화를 통한 시민주도형 시정구현

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

□ 사업개요

- ㅇ 목　　적 : 현장중심의 다양한 시민의견을 수렴, 정책반영 및 서비스 개선
- ㅇ 내　　용 : '시정 여론조사', '홍보대사/명예시장', '시청자미디어센터' 운영 등
- ㅇ 사 업 비 : 823백만원(집행액: 556백만원, 67.6%)

□ '23년 추진실적

- ㅇ [여론조사] 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 시정 여론조사 실시(20건)
  - – 광화문 광장 운영 관련 여론조사, 공공예술 분야 현안 여론조사, 동행 세금 고지서 관련 의견조사 등
- ㅇ [홍보대사] 음악인·방송인·전문가 등 각각의 재능을 살린 활동 전개(46팀)
  - – 서울패션위크, 서울페스타 개막식, 한강 드론라이트 쇼, 지구의 날 콘서트 등
- ㅇ [명예시장] 디자인·민생 등 분야 확대, 제6기 명예시장(16명) 운영(8월~)
  - – 회의자문, 현장점검·심사 등 시정참여 및 분야별 정책 제안 활동 지원
    - ► 5·6기 활동실적 : 총 109건 (회의·토론 55, 행사참여 25, 소통활동 12, 정책제안 9, 현장점검·심사 8)
- ㅇ [시청자미디어센터] 시민 미디어 역량 강화를 위한 센터 운영 지원
  - – 방송제작 참여 및 미디어 체험 지원(77,630명), 학교미디어 교육지원(24개교) 등

□ 향후계획

- ㅇ [여론조사] 4분기 주요 정책·현안에 대한 시의성 있는 여론조사 실시
  - – 주요 시책 관련 여론조사 전문기관 및 市 자체 온라인 조사를 통한 시정대응력 향상
- ㅇ [홍보대사] 유명인·각 분야 전문가 등 홍보대사 활용한 역점사업 홍보 활동 전개
- ㅇ [명예시장] 분야별 명예시장의 경험·전문성을 활용한 현장의견 수렴기능 강화

작 성 자	홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405	홍보지원팀장 : 정효진 ☎6438 담당자 : 이지아☎6440 현장홍보팀장 : 최선아 ☎6415 담당자 : 박지혜☎6457

4 소통 · 문화공간, 시민청 운영

다양한 공연, 전시, 교육 프로그램을 운영하여 시민 소통 확대 및 문화 향유 기회 증진

□ 사업개요

구 분	시청 시민청	삼각산 시민청
① 위치/규모	신청사 지하 1·2층/ 8,150㎡ ('13.1.12.개관)	솔밭공원역사 내 / 540㎡ ('18.4.28.개관)
② 운영기관	(재)서울문화재단(민간위탁)	㈜인사이트모션(민간위탁)
③ 위탁기간	'22. 1. 1. ~ '23.12.31.	'21. 1. 1. ~ '23.12.31.
④ 운영내용	공연, 전시, 교육 등 프로그램 운영 및 시민 공간 대관	
⑤ 사 업 비	2,009백만원(집행액: 2,009백만원, 100%)	1,065백만원(집행액: 1,065백만원, 100%)

□ '23년 추진실적

○ [시 청] 활력콘서트, 스테이지11, 도시사진전 등 다양한 공연·전시 개최

– 방문객 : 686,965명(일평균 2,948명), 프로그램 운영 655건, 공간대관 545건

○ [삼각산] 삼각산 동화책, 찾아가는 삼각산 시민청 등 지역연계 프로그램 운영

– 방문객 : 32,338명(일평균 139명), 프로그램 운영 255건, 공간대관 102건

○ [안전관리 체계 구축] 안전·보건계획 수립(1월), 안전협의체 운영(월 1회) 등

○ [시청 시민청 리모델링] 기술용역 준공(7월), 시 투자심사 완료(9월)

□ 향후계획

○ [시 청] '24년 직영 운영 대비 대행 용역업체 선정 추진(~12월)

– 현 위탁기간 만료('23.12.31.) 및 시민청 리모델링 공사 착수 전까지 직영 운영

○ [삼각산] '23년 말까지 사업 진행, 위탁사업 종료 사전 준비(~12월)

○ [시청 시민청 리모델링] 예산편성·설계공모(~12월), 공공건축심의(11월)

작 성 자	홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405	현장홍보팀장 : 최선아 ☎6415	담당자 : 서성열☎6419

2. 뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

1 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화

2 시 대표 누리집 및 내 손안에 서울 운영 강화

3 시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

4 서울사랑 및 내친구서울 제작 및 운영

5 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

1 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화

유튜브·SNS·블로그 등 소셜매체 특성 고려, 시민에게 유용한 정보를 신속하고 시의성 있게 확산함으로써 시정에 대한 이해도 제고

□ 사업개요

- ㅇ 목　　적 : 유튜브·SNS·블로그 등을 활용한 주요시정 안내
- ㅇ 내　　용 : 소셜매체별 특성에 맞는 콘텐츠 제공으로 시정공감대 확산
- ㅇ 사 업 비 : 2,487백만원(집행액: 1,400백만원, 56.3%)

□ '23년 추진실적

- ㅇ [유튜브] 최근 미디어 트렌드에 따른 숏폼 및 다양한 형태의 콘텐츠 제작 확산
  - – **서울시 유튜브** : 트렌디한 영상 콘텐츠 제작과 실시간 중계로 시민공감 및 정책이해도 제고(195편, 414만 조회)
  - – **걱정말아요 서울** : 깊이와 재미가 있는 정책토크로 시정 공감대 형성(65편, 402만 조회)
- ㅇ [S N S] 호우·폭염 등 재난정보 제공, 소셜 트렌드 반영한 시정 안내
  - – 폭염특보 및 행동요령 등 시민 생활과 밀접한 콘텐츠 제작·배포(2,281건 게시)
  - – 한강 쓰레기 캠페인 '쓰줍은 한강', 신규브랜드 소문내기 이벤트 등 추진(3,456건 참여)
- ㅇ [블로그] 주요 정책 및 유익한 정보를 다양한 콘텐츠 활용 수시 홍보(678건, 319만 조회)

<市 유튜브> 기획 영상 / 숏폼 영상　<팟캐스트> 걱정말아요 서울　<라이브서울> 시정 온라인방송　<市 SNS-인스타그램 등> 시민참여이벤트 등　<市 블로그> 카드뉴스, 기사 등

□ 향후계획

- ㅇ 재미와 정보를 담은 다양한 콘텐츠 제작·발행으로 시정 홍보 효과 제고
  - – 핵심 정보와 재미를 담은 60초 이내의 '숏폼' 콘텐츠 제작 배포
  - – MZ세대 타깃 인스타그램(릴스) 활용 영상 제작 확대 및 친밀도 제고
- ㅇ SNS 주 이용층 대상 캠페인 추진으로 시민참여 기회 확대
  - – 시 핵심정책 확산 및 수능·연말 등 시의성 있는 이벤트 추진
- ㅇ 블로그 활용(카드뉴스·웹툰·숏폼 등) 시정 이슈를 알기 쉽게 제공

작 성 자	뉴미디어담당관 : 이종선 ☎2133-6480	미디어기획팀장 : 권준승 ☎6482　담당 : 김효길 ☎6487 미디어채널팀장 : 이은경 ☎6506　하정미 ☎6511

2 시 대표 누리집 및 「내 손안에 서울」 운영 강화

市 대표 누리집 및 시민소통 채널 '내 손안에 서울', 통합홍보배너 등의 운영 강화로 온라인 소통 및 시민참여 확대

□ 사업개요

○ 목　　적 : 시정정보와 시민공감 콘텐츠 제공, 시민참여 및 소통의 장 마련

○ 내　　용 : 시 누리집 및 '내 손안에 서울'(뉴스발행·뉴스레터 제공)

○ 사 업 비 : 3,391백만원(집행액: 1,670백만원, 49.3%) ※ 원인행위 기준 : 95.6%

□ '23년 추진실적

○ [시 누리집] 주요 시정 정보 제공, 웹페이지 서비스 통한 핵심 소통매체 기능

– 재난·안전 정보 및 청년정책 등 핵심사업 홍보(핫이슈 302건, 분야별 새소식 440건)

– 신규 브랜드 이벤트, 한강페스티벌, 추석종합정보 등 시정정보 웹페이지 제작, 온라인시장실 개편

○ [내 손안에 서울] 특별 웹페이지 제작 및 온라인 뉴스 발행·뉴스레터 제공

– 생애주기 맞춤형 정보를 한눈에 볼 수 있는 '서울사용설명서' 특별 웹페이지 제작

– 뉴스레터 5000호 발행 및 창간 20주년 이벤트 진행, 주요정책 온라인뉴스 발행(2,755건)

○ [통합홍보배너] 시·구·투출기관 등 130개 사이트와 연동, 재난정보 및 시정이슈 확산

<누리집-호우주의보 안내>

<누리집-23년 추석종합정보>

<내손안에서울-서울사용설명서>

<내손안에서울-특별기획>

□ 향후계획

○ 시의성 있는 누리집 웹페이지 제작으로 주요 시책 홍보 및 시민참여 강화

○ '약자동행', '글로벌 매력' 등 키워드 중심 「내 손안에 서울」 특별 웹페이지 제작

○ 통합배너 활용, 市·자치구·투출기관 홍보협업 및 신규브랜드 적용·확산

작 성 자	뉴미디어담당관 : 이종선 ☎2133-6480	미디어운영팀장 : 노의진 ☎6497　담당 : 김은미 ☎6501 홈페이지팀장 : 류은희 ☎6500　박은미 ☎6515

3 시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

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

□ 사업개요

○ 목　　적 : 일반시민의 참여를 통한 눈높이 시정홍보 강화
　　민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공

○ 내　　용 : '시민기자', '블로그메이트', '영상크리에이터' 등 운영
　　포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등

○ 사 업 비 : 1,206백만원(집행액: 848백만원, 70.3%)

□ '23년 추진실적

○ [시민기자] 동행버스청년정책 등 주요 시정 체험기사 발행(1,682건), '자치구 특파원' 코너 신설(9월, 5건)

○ [영상크리에이터] 한강페스티벌·서울라이트 등 시정 관련 영상 개인 채널 등 배포(15팀, 47편)

○ [블로그메이트] 서울런·기후동행카드 등 취재기사 개인 블로그 게재 확산(40명, 407건)

○ [민간포털 협력] 캠페인·광고·검색 활용 시정 안내, 市 대표 채널 활용 안전·생활정보 제공(55회)

[시민기자] 동행버스 이용기

[시민기자] 자치구 특파원

[영상크리에이터]한강페스티벌

[블로그메이트] 서울런

[민간포털 협력] 캠페인

□ 향후계획

○ 시민기자 시정 주제별 기획기사 강화 및 자치구 특파원 지속 운영으로 시민 맞춤 정보 제공

○ 시민참여 콘텐츠 다양화 및 시정협업 확대로 시민 눈높이에 맞는 콘텐츠 제작 확산

○ 민간포털의 다양한 서비스 활용, 주요 시정 정보 제공 및 시민소통 강화

– '동행' 관련 주요 정책 및 '10대 뉴스 선정' 등 다양한 시정 정보 적기 홍보

작 성 자	뉴미디어담당관 : 이종선 ☎2133-6480	미디어운영팀장 : 노의진 ☎6497　담당 : 김주윤 ☎6502 미디어협력팀장 : 권미정☎6490　김수진 ☎6494

4 「서울사랑」 및 「내친구서울」 제작 및 운영

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

□ 사업개요

구 분	서울사랑		내친구서울	
성 격	시정 종합월간지		어린이신문	
발행부수	2만부/월		29.5만부/회	
발행시기	12회/년		6회/년	
배 부 처	시 산하기관, 다중이용시설 및 개인구독자 등		서울시 초등학교, 우리동네키움센터 등	
주요내용	안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보		서울의 역사·문화, 서울소식, 취재기사 등	
사 업 비	671백만원(집행액: 454백만원)		415백만원(집행액: 292백만원)	

□ '23년 추진실적

○ [서울사랑] '동행· 매력 서울' 관련 기획 및 생활 정보 등 기사 제공(월 20~25건)

– 동행매력 현장, 안심소득, 책읽는서울, 동행버스, 여름즐기기, 정원도시 등

○ [내친구서울] 어린이 대상 시정정보 제공(10~15건/회당) 및 기자 활동 지원

– 가을 축제, 펀 디자인, 서울브랜드, 반려견 순찰대, 우리아이 안심의료기관 등

– 어린이기자단 운영(791명), 탐방취재(12회), 인터뷰(2회), 민간협업 '해치스기자단' 취재지원

□ 향후계획

○ '동행·매력 특별시 서울' 연중 특별 기획 및 콘텐츠 제작 배포

– 동행(약자동행지수), 매력(겨울 페스타) 특집 기사 및 시기별 주요 콘텐츠 제작

○ 누리집 개편 및 온라인 채널 통한 콘텐츠 배포 및 확산

– 이용자 취향 맞춤형 콘텐츠 제공, 어린이 기자별 기사 모아보기 등 누리집 개편, 시 SNS 통한 확산

작 성 자	뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480 미디어채널팀장: 이은경 ☎6506 담당: 송영미 ☎6508

5 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

시민제안플랫폼「상상대로 서울」운영을 통해 시민의 다양한 상상과 창의를 유입하여 우수한 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

□ 사업개요

- ㅇ 목 적 : 시민의 정책제안 및 사회적 이슈 논의를 통한 시정참여 활성화
- ㅇ 내 용 : 온라인 시민제안 플랫폼「상상대로 서울」운영 및 우수 제안 발굴
- ㅇ 사업비 : 685백만원(집행액: 356백만원, 52.0%)

□ '23년 추진실적

- ㅇ [시민 제안] 시민 시정참여 확대를 위한 시민 제안 접수 및 우수제안 선정
  - – 시민제안 접수 : 1,118건(10.15.현재) → 부서 수용 : 40건(전체 수용 6건, 부분 수용 34건)
  - – 우수제안 선정 : 중앙(행안부) 추천 5건, 자체 우수 제안 20건 선정 포상(7월)
- ㅇ [서울시 제안] '서울시가 묻습니다' 시민의견 수렴 및 공론장 운영(4건)
  - – '노들 예술섬 공모작품' 선정 관련(5.18.~5.31.) : 1,795명 참여, 127명 의견 개진
  - – '지하철 10분 내 재승차 무료탑승' 관련(7.26.~8.8.) : 2,643명 참여, 233명 의견 개진
  - – '중기재정계획' 관련(9.7.~9.21.) : 3,048명 참여, 625명 의견 개진
  - – '기후동행카드 출시' 관련(9.20~10.4.) : 2,304명 참여, 222명 의견 개진
- ㅇ 서울시 시민참여위원회 위원 위촉 계획 수립(9월)
  - – 구성인원 : 11명(당연직 1, 시의원 1, 전문가 9) / 임기 : '23.11.1.~(2년)
- ㅇ 시민참여 기본종합계획에 포함될 세부 추진과제 사업목록 확정(10월)
  - – 비전, 전략(4개), 추진과제(13개), 단위사업(41개) 확정 및 부서별 추진계획 수립

□ 향후계획

- ㅇ 기본계획(안) 시민참여위원회 심의·자문 사항 반영 기본계획 수립(11~12월)
  - – 추진과제를 포함한 시민참여 기본계획(안) 시민참여위원회 심의·자문(11월)
- ㅇ 시민 제안 플랫폼(상상대로 서울) 상시 홍보 추진으로 운영 활성화 도모(상시)

작 성 자	뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480 시민참여운영팀장: 오현민 ☎6530 담당: 박철민 ☎6531

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

1 서울 신규 대표 브랜드 개발·확산 추진

2 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

3 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 제고

4 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

1 서울 신규 대표 브랜드 개발 · 확산 추진

서울의 도시경쟁력을 높이기 위해 서울의 매력을 홍보할 수 있는 신규 브랜드 개발·확산

□ 사업개요

○ 내　　용 : 서울 대표 신규브랜드 개발·확산 추진

○ 사 업 비 : 550백만원(집행액: 184백만원, 33.3%) ※ 원인행위 기준 : 79.4%

□ '23년 추진실적

○ 서울의 가치찾기 공모전, 슬로건 선호도조사 등 국내·외 85만여 명 참여

– 서울의 가치 찾기 시민·직원 공모전 10,741명 참여('22.8.10~9.23)

– 신규 브랜드 슬로건 선호도 조사 658,234명 참여('22.12.28~'23.3.16.)

– 신규 브랜드 디자인 선호도 조사 189,368명 참여('23.5.10.~5.31.)

– 신규 브랜드 디자인 공모전 760점 접수('23.5.15.~6.20.)

○ 서울 신규 브랜드 선정 및 발표('23. 8.16.)

○ 시 부서·산하기관 대상 신규 브랜드 사용 안내(8월) 및 가이드라인 보급(10월)

□ 향후계획

○ 신규 브랜드 조기 정착을 위한 홍보·확산 추진

– 시민의 일상에서 노출될 수 있도록 시 보유매체 등 활용하여 확산 추진

– 시 주요 대규모 축제 및 민간 후원행사 등과 연계하여 홍보 추진

○ 신규 브랜드와 서울을 주제로 다양한 콘텐츠 기획 • 개발 및 홍보

작 성 자	서울브랜드담당관: 김지혜 ☎2133-6185 브랜드기획팀장: 김현정 ☎6187　담당: 강이랑 ☎6197

2 서울 상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

서울브랜드, 심벌(해치), 주요 명소 등을 홍보 서울 상징물 마케팅을 추진하여 서울의 도시 경쟁력 강화 및 서울브랜드 가치 제고

□ 사업개요

○ 내　　용 : 신규 브랜드 등 서울상징물 활용 및 확산

○ 사 업 비 : 405백만원(집행액: 46백만원, 11.4%) ※ 원인행위 기준 : 53.5%

□ '23년 추진실적

○ 시 – 커피빈 협업, 서울 상징물 활용 홍보제품 개발을 위한 업무협약 체결(5월)

– 서울상징물 제품 5종 개발 서울 커피빈 매장(170개소) 전시 및 판매

○ 시 – 포스코 협업, 기존 서울브랜드 조형물 재활용을 위한 업무협약 체결(6월)

– 기존 서울 브랜드 조형물 총 29개(약 14t) 철거 및 재활용 추진

○ 서울상징물(브랜드, 해치)의 민간 사용에 대한 사용승인 기준 마련(10월)

– 타 지자체 사례 등을 통해 서울시 상징물 사용범위 및 기준 등 세부지침 마련

○ 해치 SNS 운영, 홍보물품 제작·보급을 통한 국내외 서울 상징물 인지도 제고

<해치가 소개하는 한강다리>

<해치가 소개하는 서울색>

<커피빈 기프트카드>

<커피빈 에코텀블러>

□ 향후계획

○ 市 주요 행사 등에 캐릭터 해치 등 서울 상징물 홍보 강화 추진

– 한강 크리스마스마켓, 광화문광장 축제, 서울라이트 DDP 등을 통한 상징물 홍보

작 성 자	서울브랜드담당관 : 김지혜 ☎2133-6185 캐릭터마케팅팀장 : 김정미 ☎6940 담당 : 조인숙☎6944

3 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시경쟁력 제고

서울의 다양한 매력 및 도시가치를 전 세계에 효과적으로 알리는 해외 마케팅 추진으로 글로벌 선도도시 서울시의 경쟁력 제고

□ 사업개요

○ 내　　용 : 해외도시프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅

○ 사 업 비 : 3,620백만원(집행액: 1,345백만원, 37.2%) ※ 원인행위 기준 : 64.9%

□ '23년 추진실적

○ 해외 디지털매체 활용 市 주요 시책 확산 추진

– 디지털 배너(구글, CNN, 유로뉴스 등) 및 온라인 기사(타임, 포브스, 알자지라 등) 게재

► 전 세계 3억 7,500만 회 노출 및 532만 조회수 달성('23. 1~4)

○ 도시경쟁력 제고를 위한 서울 주요행사 등 글로벌 유력 언론 홍보

– 서울페스타 2023 활성화 등 관광 유도, 정보제공 기사 및 배너 게재·확산

► 전 세계 260만 회 노출 및 6.5만 조회수 달성('23. 4~5)

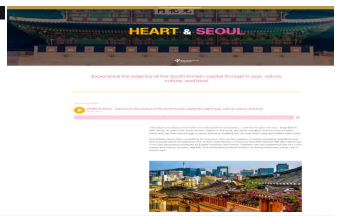
○ 해외 현지 프로모션을 통한 서울 브랜드 확산 추진(9월)

– 야구장 전광판 및 홍보관 운영 등으로 해외 현지에 서울 신규 브랜드 다방면 홍보

<MLB 돔구장 전광판- 서울브랜드 표출 >

<홍보관 운영- 서울브랜드 안내 >

<FORBES- 서울 디자인 혁신 기사>



<CNN- 서울 페스타 2023 홍보 기사>

□ 향후계획

○ 글로벌 인지도 제고를 위한 해외 홍보마케팅 추진

– 해외 현지 및 온라인 매체 활용한 시의성 있는 홍보영상 제작·확산

○ 해외언론 협업 주요 글로벌 행사 등 홍보마케팅으로 서울 매력 제고

작 성 자	서울브랜드담당관: 김지혜 ☎2133-6185 해외마케팅팀장: 안주희 ☎6190 담당: 조환종☎6189

4 외국어 매체 활용 시정 홍보 및 도시매력 확산

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

□ 사업개요

○ 내　　용 : 외국어 누리집, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보

○ 사 업 비 : 2,179백만원(집행액: 955백만원, 43.8%) ※ 원인행위 기준 : 87.4%

□ '23년 추진실적

○ 외국어 누리집 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산

– 외국어 누리집(1,024만 명 방문)과 SNS(팔로워 399만 명)를 통한 서울의 도시 매력 홍보

► 외국어 누리집(영/중간/중번/일/월드 5개) 및 SNS(페이스북/인스타그램/유튜브 등 8개)

○ 주요시정 홍보 등 다양한 도시정보 콘텐츠 및 맞춤형 콘텐츠 제작

– 서울의 역사·문화 등 시정 정보 및 우수 정책 전파(홈페이지 3,329건, SNS 2,273건)

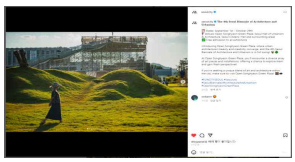
– 페이스북 실시간 방송, 쇼츠, 웹툰, 뉴스레터 등 다양한 형태의 콘텐츠 제작·발행

○ 아리랑TV 영어뉴스(주 1~2편)를 통한 시 주요정책 글로벌 송출(총 45편)

– 기존 단신 보도 중심에서 주요 정책 기획취재, 대담 등 심층·기획보도 중심으로 강화

<외국어 누리집-시정뉴스>

<신규 서울브랜드 소개 페이지>


<외국어 SNS-도시건축비엔날레 현장>

<아리랑TV-서울브랜드 출범>

□ 향후계획

○ 시 외국어 누리집, SNS 등으로 서울 매력 확산을 위한 핵심 콘텐츠 제작

– [누리집] 시 주요 정책 소개 페이지 운영, 우수 정책 투표 등

– [SNS] 구독자 증대를 위한 수요자 맞춤형 콘텐츠 제작 및 이벤트 운영(수시)

○ 아리랑TV 영어뉴스 방송 주요정책 심층·기획보도 중심 송출(월 3~4편)

작 성 자	서울브랜드담당관 : 김지혜 ☎2133-6185 해외마케팅팀장 : 안주희 ☎6190 담당 : 이흔정☎6199

4. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

1 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

2 민원통합관리시스템 응답소 기능개선 및 운영

3 신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

1 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

민원서비스 품질제고를 위해 다양한 교육 및 평가를 실시하고 민원처리 우수사례 및 기관 선정 등을 통해 민원서비스 수준 향상 도모

□ 사업개요

- ㅇ 대　　상 : 市 본청 및 사업소, 투자출연기관 자치구
- ㅇ 내　　용 : 민원서비스 평가 및 우수사례 포상, 민원응대 교육, 힐링프로그램 등
- ㅇ 사 업 비 : 220백만원(집행액: 81백만원, 37.0%)　※ 원인행위 기준 : 52.9%

□ '23년 추진실적

- ㅇ 공무원 민원응대 역량강화 및 민원서비스 이용편의 제고
  - – 민원응대 서비스 교육 실시(3회, 35명), e러닝(특이민원 대응, 민원서비스) 및 집합교육 운영(5,416명)
- ㅇ 민원공무원 감정노동 예방 힐링프로그램 및 특이민원 응대 교육
  - – 스트레스 관리 교육 및 뮤지컬 관람·체험 등 힐링데이 총 5회 운영(6월·9월, 87명)
  - – 특이민원 대응 능력 제고를 위한 민원응대공무원 역량강화 교육 실시(8월, 30명)
- ㅇ 상반기 민원응대 서비스 품질점검(6월) 및 민원행정서비스 중간평가(7월)
  - – 미스터리 쇼퍼 활용하여 민원응대 전화(319개부서/기관) 및 방문(43개 부서/기관) 점검
    - ‣ 평가결과 보통 이하 등급 3개 부서(기관) 대상으로 찾아가는 현장 민원응대 교육 실시(9월)
  - – 민원처리 기한 준수율·단축률, 민원인 만족도 등 민원행정서비스 중간평가(362개 기관/부서)
- ㅇ 민원담당 공무원 사기 제고를 위한 칭찬 공무원 선정 및 우수사례 전파
  - – 칭찬받은 민원공무원 50팀 선정(접수 147팀) 및 칭찬사례 공유전파(매월)

□ 향후계획

- ㅇ 서울시(자치구 포함) 민원서비스 개선 우수사례 및 기관 포상(12월)
- ㅇ 하반기 민원응대서비스 품질점검(10월말)·민원행정서비스 최종 평가(11월) 실시
- ㅇ 힐링캠프 및 프로그램을 통해 민원 격무부서 직원 감정보호 지원(10월 말)

작 성 자	민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460 민원기획팀장 : 장정호 ☎6462 담당자 : 김미진 ☎6434

2 민원통합관리시스템「응답소」기능개선 및 운영

정보환경 및 수요변화에 신속 대응하고 안정적이고 효율적인 응답소 운영을 통한 민원서비스 품질 제고

□ 사업개요

○ 목　　적 : 다채널 접수민원의 통합관리·처리를 통해 효율적인 민원행정 지원

○ 내　　용 : 응답소 및 민원분석시스템 운영, 기능 개선 등

○ 사 업 비 : 1,435백만원(집행액: 991백만원, 69.1%)

□ '23년 추진실적

○ 응답소 민원 : 총 2,195,467건(일평균 7,623건)

('23.10.15. 기준)

합 계	교 통	환경/안전	주택/건설	복지/문화/경제	총무/기획/감사 등
2,195,467건 (100%)	1,493,977건 (68.1%)	386,259건 (17.6%)	113,453건 (5.2%)	65,777건 (3.0%)	136,001건 (6.1%)

○ 응답소 시스템 기능개선 추진('23.1월~9월)

– [시민편의] 서울톡 신청 민원에 대한 답변 확인 방법 개선(응답소 확인→서울톡 바로 확인)
스마트불편신고앱 민원의 추가답변 확인 방법 개선(SMS 확인→앱에서 확인)

– [민원관리] 임박(지연)민원 알림 개선, 민원답변 우편발송 여부 관리 기능 개발,
처리 민원 검색 편의 및 통계관리 정확도 제고를 위한 데이터베이스 재구성

○ 응답소 모니터링을 통한 시스템 안정적 운영(상시)

– [운　　영] 헬프데스크 운영, 비상대응체계 유지, 장애 대응 등

□ 향후계획

○ 응답소 기능개선으로 이용자 편의성 및 민원관리 효율성 등 제고

– [민원분석] 실국별 민원 상황판 활용기관 확대(본청→본청·사업소)(12월)

작 성 자	민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460　응답소팀장 : 김기현 ☎7929　담당자 : 조현정☎7930

3 신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

방문 민원에 대한 신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영 및 특이민원으로부터 민원공무원 및 민원인 보호 조치를 통한 원할한 민원행정서비스 제공

□ 운영개요

○ 위치/인원 : 신청사 1층(직소민원팀 사무실 별도) / 3개 팀(민원처리1·2팀, 직소민원팀) 22명

○ 주요업무 : 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리

– 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(30종), 고충민원·정보공개 접수, 시장에게 바란다 운영

○ 사 업 비 : 25백만원(집행액: 23백만원, 94.5%)

□ '23년 추진실적

○ [열린민원실] 민원접수·처리 현황 : 총 42,594건(일평균 218건)

('23.10.15 기준)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기 타*	정보공개
42,594건 (100%)	2,103건 (4.9%)	10,558건 (24.8%)	9,123건 (21.4%)	1,318건 (3.1%)	4,047건 (9.5%)	15,535건 (36.5%)

* 기타: 확인, 이의, 신청, 청구 등

○ [시장에게 바란다] 민원현황 : 총 7,072건(일평균 25건)

('23.10.15 기준)

계	주택건축	도로교통	보건복지	환경공원	일반행정	산업문화	기타
7,072건 (100%)	2,652건 (37.5%)	1,101건 (15.6%)	916건 (13.0%)	503건 (7.1%)	1,075건 (15.2%)	349건 (4.9%)	476건 (6.7%)

○ 민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 공무원 보호 조치 강화

– 민원응대 공무원 및 타 민원인 보호를 위한 공공안전관 배치(1월)

– 휴대용 보호장비(웨어러블캠5, 녹음기5) 도입 및 민원대 고정형 안전유리 설치(~7월)

– 열린민원실 특이민원 대응 비상모의훈련 실시(3,6,9월)

□ 향후계획

○ 열린민원실 특이민원 대응 4분기 비상모의훈련 실시(12월)

작 성 자	민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460	민원처리1팀장 : 장윤석 ☎7900 직소민원팀장 : 김주현 ☎6045	담당자 : 이유민 ☎7908 담당자 : 박현선 ☎6046

Ⅳ. 2022 행정사무감사 처리결과

홍보기획관

□ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ---------- 총 27건

○ 조치내역

구 분		계	완 료	추진중	검토중	미반영
계	계	27	26	1	-	-
	시정·처리요구사항	9	9	-	-	-
	건 의 사 항	14	13	1	-	-
	기타(자료제출 등)	4	4	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 홍보기획관 소관 재단 이사회 참여가 저조한바 적극적인 이사회 참여를 통해 관리 감독 기관으로서의 책무를 이행하도록 할 것 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(6회) ※ '23.10.15 기준 □ **향후계획** ○ TBS 이사회에 적극 참석하여 현안관련 소통 지속 추진
○ 홍보기획관 산하 재단 이사회 중 120다산콜재단 이사회에는 홍보기획관이 100% 출석을 한 반면, TBS 이사회에는 3회 불참한바 이사회에 적극적으로 참석하여 관리감독에 대한 책임과 의무를 이행할 것 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(6회) ※ '23.10.15 기준 □ **향후계획** ○ TBS 이사회에 적극 참석하여 현안관련 소통 지속 추진
○ 홍보기획관이 TBS 관리감독을 위한 현장방문 지도가 약 5회 있었는데 실무자급 수준의 방문이었던 바 향후 홍보기획관이 직접 방문하여 철저한 지도감독을 할 것 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 홍보기획관과 TBS간 업무협의 : 수시 □ **향후계획** ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위한 대면 회의 등을 통해 관리감독 기관으로서 역할 수행

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 찾아가는 서울시청 운영 차량 중 운영되지 않는 차량의 경우 불용처분 등 다른 활용방안을 강구할 수 있었음에도 불구하고 소극적 대응으로 세금이 낭비된바 향후 적절한 대안을 마련할 것 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 찾아가는 서울시청 차량 불용 및 처분(폐차) 완료 - '22.10.27. ~ 11. 9. 찾아가는 서울시청 차량 관리(사용) 전환 소요조회 - '22.11.28. 차량 불용결정 승인 - '22.11.30. ~ 12.13 불용 공용차량 소요조회 - '23. 1. 3. 불용차량 처분(폐차) - '23. 1. 4. 차량말소등록 처리
○ 서울브랜드 사용 승인이 무분별하게 이뤄지고 있는바 향후 세부지침 마련 등 정확한 기준을 통해 철저한 관리가 이뤄지도록 할 것 **(서울브랜드담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 서울브랜드 등 상징물 사용 승인('16년~) - 사용 승인 상징물 범위 : 브랜드, 해치캐릭터 - 사용 승인 실적 : 총 158건(승인 132건, 반려 26건) ※ 반려사유 : 서류미비 14건, 서울시 기관 오해 소지 8건, 기타 4건 ○ 타 지자체 상징물 사용 승인 등 관리 사례 조사 ○ 서울브랜드 등 상징물 사용 승인 개선안 마련('23. 10월) - 사용 승인 상징물 범위 및 승인 기준 등
○ 현재 120다산콜재단 상담 연결이 제대로 되지 않는다는 민원이 있으므로 시간대별 인원 현황 및 배치를 재검토하여 상담사 배치 개선방안을 수립한 후 보고하기 바람. 또한 성과별 인센티브 지급방안을 보고할 것 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 120재단 응대율 향상을 위한 상담운영 개선계획 수립·시행('23.1월~) - 응대율 취약시간대 효율적 인력배치 실시 - 응대량 향상 위한 인센티브 지급 개선 추진 - 정원 내 상담인력 최대 확보

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
○ 미디어재단 TBS와 120다산콜재단은 서울시 출연기관인 재단임에도 불구하고 예산서 작성 시 TBS는 출연금으로 작성하고 있으나 120다산콜재단의 경우 출연금으로 작성하지 않고 있으니 시정하기 바람 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 2023년 120다산콜재단 출연금 세부사업명 변경 완료 - (기존) 120다산콜재단 운영 → (변경) 120다산콜재단 출연금
○ 정보접근성 실태조사 관련 모바일의 경우 전년대비 30.7점이 하락한바 미흡한 부분에 대한 분석 및 대안을 마련할 것 **(뉴미디어담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 모바일 앱 정보접근성 실태조사 - 평가방법 : 과학기술정보통신부에서 지정한 웹 접근성 품질 인증기관(3개 기관)에 의뢰하여 매년 평가 수행 - 평가점수 : 전문가 심사 + 사용자 심사 ○ 점수하락 사유 - '20년까지는 사용자 심사 시 장애유형별(전맹, 저시력, 상지장애) 각 1명이 평가를 진행하였으나, '21년부터 평가업체가 변경되면서 전맹 사용자 1명이 평가하여 전체 평가점수 하락 ○ '23년부터 정보통신접근성 진단 용역 수행에 모든 장애유형(전맹, 저시력, 상지장애)의 사용자가 평가하도록 추진 중이며, 공공앱 운영자 대상 정보접근성 향상을 위한 교육 실시('23. 2월)
○ 명예시장 위촉 분야가 축소된 것 같아 향후 명예시장 위촉 시 다양한 분야의 전문가들을 위촉할 수 있는 방안을 마련할 것 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 제6기 서울시 명예시장 운영분야 대상을 민선8기 공약 및 역점사업 분야로 확대하여, 디자인, 교통 등 신규 분야를 발굴하여 명예시장 위촉('23.8.25.) □ **향후계획** ○ 대시민 의견수렴 및 다양한 정책제안 등 소통 가교 역할 수행

건 의 사 항

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 홍보기획관과 TBS 소통을 위해 최선을 다해 주기 바람 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(6회) ※ '23.10.15 기준 ○ 홍보담당관 - TBS간 업무협의 : 수시 □ **향후계획** ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위해 관리감독 기관으로서 역할 수행
○ 서울시정 해외 홍보 시 다양한 매체를 통해 적극적인 홍보활동 및 효율적 예산 집행이 되도록 노력하기 바람 **(서울브랜드담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 서울의 매력 및 시정 홍보를 위해 다양한 매체 활용 추진 - 市 주요 시책 글로벌 방송매체 및 인쇄매체 등 게재 : '23. 1. 1.~4. 9. - 서울페스타 2023 활성화를 위한 온라인 중심 노출 : '23. 4. 17.~5. 14. · 활용매체 : 글로벌 방송매체(CNN, EURONEWS), 인쇄매체(TIME, FORBES), 통신사(AL JAZEERA), 구글 GDN, 유튜브 등 - 신규 서울브랜드 해외 홍보 : '23. 9.16~9. 21. · 활용매체 : 현지 디지털 옥외매체, 이동형 디지털 옥외매체 등 ○ 서울의 글로벌 위상 제고와 더불어 효과성 높은 콘텐츠 제작·확산 추진 - 활용매체 : 글로벌 방송매체(CNN, Euronews, Discovery) 등
○ 민원담당공무원의 안전을 위한 만반의 준비를 하기 바람 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 민원응대직원 보호조치 음성안내(통화연결음) 확대·개선 적용 : '22.11.7. ○ '22년 제3차 힐링데이 추진 : '22.12.8. - 민원 격무부서 연계 직원 힐링프로그램 참여(총38명) ○ 특이민원 대응 매뉴얼 보완 제작·배포 : '22.12.29. ○ 열린민원실 비상대응체계 구축계획 수립 : '22.12.30. ○ 시 열린민원실 전담 안전요원(공공안전관) 배치 : '23.1.1. ○ 열린민원실 휴대용 보호장비 도입(웨어러블캠5, 녹음기5) 도입 : '23.4월, 7월 ○ 특이민원응대서비스 향상교육 실시 : '23.8.30.

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 민원담당공무원 피해 발생 시 법적 조치 및 상담 치료 등 피해자 치유를 위해 최선을 다하기 바람 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 직원법률 상담 확대 시행(주1회 6건 → 주2회 12건) ※ 추진부서 : 법률지원담당관 ○ 사업소 찾아가는 상담실 정기 운영 확대(분기별 1회→월 1회) 및 기관 희망시 수시 운영 ※ 추진부서 : 인력개발과 □ **향후계획** ○ 유관부서(법률지원담당관, 인력개발과)와 협업하여 악성 민원 피해직원의 법률지원, 상담 등 지속 추진
○ 120다산콜재단 상담업무가 시민들의 편익성을 저해하지 않도록 관리 감독을 철저히 하기 바람 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 상담수요 증가 예상시 인력 추가배치 요청 등 운영 관리 - 제야의 종 행사 대비 심야 상담인력 추가배치('23.1월) - U-20 월드컵 거리응원 대비 새벽시간 상담인력 추가 배치('23.6월) - 잼버리 대비 상담인력 추가배치 및 외국어상담 운영시간 연장('23.8월) ○ 출연기관 자체 지도점검 실시(민원담당관→120재단, '23.1월/6월) ○ 이사회 참여 등을 통해 주요 안건에 대한 사전검토 및 의결 실시 ○ 일일 상담운영 현황 보고(120재단→민원담당관) □ **향후계획** ○ 반기별 자체 지도·검검 실시('23.12월 예정)
○ 120다산콜재단 파업처럼 업무 공백이 생겼을 때 시민들이 불편을 겪지 않도록 철저한 대비를 하기 바람 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 노조 파업, 상담시스템 운영 일부중단(백업, 장비교체 등) 시 120재단의 민원응대 공백이 발생하지 않도록 비상대응 추진 - UPS장비 교체에 따른 시·구 비상 민원대응 추진계획 수립 및 시행('22.9월) - 120재단 파업에 따른 120자체 비상대응계획 수립 요청('22.10월) - 시스템 백업 등 일시중단 사유 발생시 각 기관에 민원대응 안내(수시) □ **향후계획** ○ 재단 파업 등으로 인한 시민불편을 최소화 하도록 유관기관(120재단, 자치구 등)과 협력하여 대비 철저

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 서울민주주의위원회 사업에 대해 전반적인 검토를 실시하기 바람 **(뉴미디어담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 서울민주주의위원회 폐지에 따라 근거조항인 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례」 폐지('22.12.30.) ○ 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례 시행규칙」 폐지('23.4.13.)
○ 120재단 관련 예산 편성 시 사업명을 정확하게 분류하여 편성하기 바람 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 120다산콜재단 예산편성 관련 세부사업명을 '120다산콜재단 운영'에서 '120다산콜재단 출연금'으로 조정
○ 공공앱 관련 사업 추진시 계획서나 결과보고서가 누락되지 않도록 관리해주시기 바람 **(뉴미디어담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 서울시 공공앱 정보화사업은 사업부서에서 '서울특별시 정보화사업 관리 지침'과 '서울시 모바일 앱 서비스 업무추진절차'에 따라 기획-종료-성과관리(폐기) 각 단계별 절차를 준수하도록 사업 관리 ~~중~~ ○ 공공앱 구축 사전심사 기술검토 시 '서울시 모바일 앱 서비스 업무추진절차'를 준수도록 독려하고 계획서 등이 누락되지 않도록 확인
○ 시정에 있어 약자와의 동행 기조가 실현될 수 있도록 정보 접근성 강화에 힘써주기 바람 **(뉴미디어담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 매년 서울시 및 투자출연기관에서 운영하는 웹과 앱에 대한 정보통신접근성 수준향상 시행계획 수립·시행 - 정보통신접근성 실태조사와 누리집(앱) 운영자 대상 정보통신접근성 향상을 위한 교육 연2회 실시 - 누리집 구축시 사전심의(예산타당성 및 제안요청서 기술검토)와 오픈 심의로 웹접근성 준수여부 확인 및 독려 - '24년 품질인증 예산 확보 독려(6월), '23년 정보통신접근성 사업 추진('23.6~12.)

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 방통위의 TBS 상업광고 관련 결과 수신 시 적극 협조 및 잘못된 사항 적발 시 감사위원회에 감사청구 바람 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 방송통신위원회에 상업광고 여부에 대한 질의공문 송부 ※ 상업광고 관련 질의사항 송부(市 → 방통위) : '22.10.31. ○ 방송통신위원회 심의결과 상업광고에 해당되어 과징금 및 과태료 부과 의결('23.8.2.) ○ TBS 자체감사 후 인사위원회에서 관련자 징계 의결('23.9.19.) □ **향후계획** ○ 방송통신위원회 허가사항을 준수하여 운영토록 지도·감독
○ 시민청 프로그램 다양화를 통해 시민청이 활성될 수 있도록 노력하기 바람 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 다양한 문화프로그램 발굴 등 시민청 활성화 방안을 반영한 2023년 시민청 운영계획 수립 및 프로그램 정상 운영 - 시청 시민청 : 역사·건축·문화 등 다양한 분야 프로그램 신규 기획 · 군기시유적전시실 디지털복원(AR/VR) 체험, 도시건축 비엔날레 전시, 예술공감 콘서트 등 - 삼각산 시민청 : 지역주민 수요가 높은 프로그램 기획 · 활짝시네마(영화상영), 문화공감(스마트폰 영상만들기) 등
○ 권역별 시민청 조성을 적극적으로 추진하기 바람 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 추진중** □ **추진내용** ○ 권역별 시민청 대상지 자치구와의 회의('23.2월) - 시민청 기능 전환 추진에 따라 권역별 시민청 부지 새로운 활용방안 모색 필요성 공유 ○ 권역별 시민청 대상지 활용 자치구 수요 조사('23.3월~4월) ○ 소관 실국 의견 검토 및 사업 추진 - 동남권(송파)부지 :'생활체육시설'로 조성 추진('23. 6.~) □ **향후계획** ○ 자치구 수요조사 및 관련 실·본부·국 검토의견을 토대로 권역별 시민청 대상지 활용방안 모색 지속 추진

건 의 사 항	조 치 결 과
○ 민원은 시장의 시정 활동에 매우 중요한 요소인 만큼 시민들이 불편함 없이 적극적으로 민원을 제기할 수 있도록 편리한 시스템 구축 및 점검이 필요함 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용** ○ 시민이 언제 어디서나 불편함 없이 민원을 신청할 수 있도록 응답소시스템(통합민원시스템) 기능개선 지속 추진 〈2022년 개선사항〉 - (편의성 개선) 시민의 제안을 반영한 응답소 기능 보완 · 민원답변 확인 시 이미지 첨부파일 '바로보기(미리보기)' 적용 · 민원사례 공개 범위 확대 (내용만 공개→ 첨부파일까지 공개) · 고령층 등을 고려한 응답소 홈페이지 민원내용 등록 창 확대 등 - (접근성 개선) 응답소 홈페이지 디자인 및 메뉴 개편 - (채널 확대) 챗봇 '서울톡'을 통한 일반민원 접수 확대 - (홍보 강화) 코로나19 콜센터 안내, 민원행정 우수사례 제작 홍보 □ **향후계획** ○ 변화하는 환경 변화에 맞춰 지속적 기능 보완 및 시민 등 이용자의 의견을 적극 검토하여 편의성 제고

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 찾아가는 서울시청 차량 구입비, 유지비 및 세부 운행일지 일체 **(홍보담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용 및 향후 추진계획** ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 9.)
○ 2020년 ~ 2022년 응답소 욕설 및 폭언 58건에 대한 자료 일체 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용 및 향후 추진계획** ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 8.)
○ 120다산콜재단 재단 이전 및 재단 후 만족도 조사 결과 일체 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용 및 향후 추진계획** ○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 8.)
○ 민원 창구의 각 역할과 전반적인 시스템 구축 상태 **(민원담당관)**	□ **추진상황 : 완료** □ **추진내용 및 향후 추진계획** ○ 자료 제출 완료 (2023. 1. 6.)