

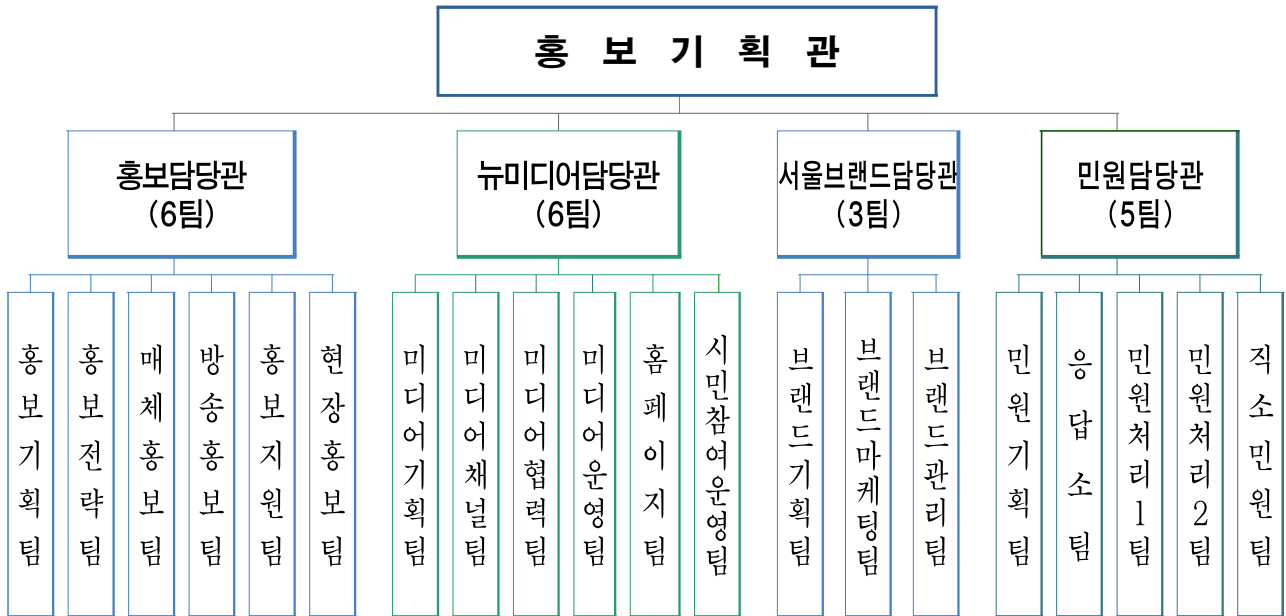
주요 업무 보고

2023. 4.

홍보기획관

1. 조직 및 일반현황

조직 1관 4담당관, 20팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인력 143명/134명 (정원/현원)

(’23.4.1. 기준)

구분	총계		행정직군		기술직군		별정직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	143	134	97	94	4	4	0	0	1	1	5	5	36	30
홍보담당관	50	47	30	28	2	2	-	-	1	1	1	2	16	14
뉴미디어담당관	40	37	24	23	-	-	-	-	-	-	-	-	16	14
서울브랜드담당관	18	16	15	14	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2
민원담당관	35	34	28	29	2	2	-	-	-	-	4	3	1	-

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 16명 (홍보 3, 뉴미 4, 브랜드 1, 민원 8)

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 지도·감독

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

· 서울시 해외마케팅, 해외언론 및 디지털 매체 활용

브랜드마케팅팀

· 외국어 플랫폼 운영 및 우수정책 온라인 해외홍보

브랜드관리팀

· 서울상징물 관리, 서울브랜드 민간 협력

민원담당관

민원기획팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120 지도·감독

응답소팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

민원처리1팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

민원처리2팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

직소민원팀

· '시장에게 바란다' 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대 처리

예산

일반회계 : 총 882억원* 중 226억원 집행(25.7%)

*예산현액 : 본예산(87,091,941천원) + 이월액(1,102,220천원)

(2023. 4. 1 기준, 단위 : 천원)

부서 / 사업명	예산현액	원인행위액	집행액	집행률
홍보기획관 합계	88,194,161	28,925,816	22,632,679	25.7%
사업예산	87,518,812	28,600,369	22,307,232	25.5%
기본경비(행정운영경비)	675,349	325,447	325,447	48.2%
홍보담당관	41,249,786	9,424,259	9,130,770	22.2%
시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현	40,352,483	8,791,348	8,497,859	21.2%
언론매체를 통한 시정정보제공	7,221,892	303,546	303,546	4.2%
미디어재단 TBS 출연금	23,217,308	5,461,427	5,461,427	23.5%
소통관리 및 시정정보 제공	5,215,175	658,249	658,173	12.6%
시민청 운영 및 확산	3,215,919	1,587,928	1,537,544	47.8%
마을미디어 활성화	292,006	288,006	288,006	98.6%
현장소통 프로그램 운영	58,268	26,734	26,734	45.9%
시정여론조사 운영	468,992	209,779	116,842	24.9%
서울시청 방송운영	209,722	101,683	66,227	31.6%
시정 영상물 제작·관리	370,970	80,710	38,060	10.3%
서울특별시보 발행	82,231	73,286	1,300	1.6%
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	219,544	219,544	47.4%
뉴미디어담당관	10,811,049	6,013,931	1,777,189	16.4%
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	9,991,879	5,525,851	1,645,509	16.5%
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	471,000	251,935	130,835	27.8%
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	27,355	27,355	16.4%
뉴미디어 웹사이트 운영	2,409,691	1,489,240	330,660	13.8%
서울시 누리집 운영	1,614,273	1,581,469	295,636	18.3%

(2023. 4. 1 기준, 단위 : 천원)

부서 / 사업명		예산현액	원인행위액	집행액	집행률
	누리집 관리체계 운영	1,320,739	179,452	36,386	2.8%
	시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	671,314	539,503	122,683	18.3%
	어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	393,450	68,450	16.5%
	민간포털 협력 마케팅	722,000	111,707	111,707	15.5%
	인터넷언론사 활용 시정안내	849,210	110,030	110,030	13.0%
	뉴미디어 전략 마케팅	1,351,502	841,709	411,768	30.5%
시민참여 활성화		752,394	454,692	98,292	13.1%
	시민참여 활성화 추진	302,400	31,060	31,060	10.3%
	시민참여 플랫폼 운영 관리	449,994	423,632	67,232	14.9%
기본경비(행정운영경비)		66,776	33,388	33,388	50.0%
서울브랜드담당관		6,463,531	2,346,400	1,380,780	21.4%
시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고		6,425,358	2,327,313	1,361,693	21.2%
	해외 홍보 도시 마케팅	3,320,500	571,500	571,500	17.2%
	온라인 매체 활용 서울 해외 홍보마케팅	2,179,600	1,461,550	533,275	24.5%
	서울 상징물 활용 도시 홍보	925,258	294,263	256,918	27.8%
기본경비(행정운영경비)		38,173	19,087	19,087	50.0%
민원담당관		29,669,795	11,141,226	10,343,940	34.9%
시민 중심의 민원행정 서비스 제공		29,562,941	11,087,798	10,290,512	34.8%
	일반여권발급업무대행	1,137,220	1,137,220	1,137,220	100.0%
	민원서비스 품질관리 및 시상	220,236	37,672	31,653	14.4%
	통합민원 처리 및 열린민원실 운영	25,008	1,720	1,720	6.9%
	120다산콜재단 출연금	26,744,699	8,656,990	8,656,990	32.4%
	민원제안통합관리시스템 운영	1,435,778	1,254,196	462,929	32.2%
기본경비(행정운영경비)		106,854	53,428	53,428	50.0%

II. 주요 현안업무 추진현황

1 신규브랜드 개발·확산을 통한 서울 매력 홍보

1. 서울 대표 브랜드 신규 개발 추진
2. 외국어 매체 활용 시정 해외 홍보

2 시민 참여 활성화를 통한 시정 공감대 형성

1. 서울시 명예시장 운영 확대
2. 내친구서울 어린이 기자단 발대식
3. 시청 시민청 공간 및 기능 개편
4. 시 누리집 및 모바일앱 접근성 향상 추진

3 민원행정서비스 품질 제고

1. 특이민원 대응 민원공무원 보호대책 추진
2. 응답소시스템 재개발 오픈 및 기능개선

1

신규브랜드 개발·확산을 통한 서울 매력 홍보

1-①

서울 대표 브랜드 신규 개발 추진

서울의 도시경쟁력을 높이기 위해 서울의 매력을 홍보할 수 있는 신규 브랜드를 개발·확산하고자 함

□ 사업개요

- 내 용 : 서울 신규 브랜드 개발 및 확산
- 사 업 비 : 550백만원

□ 추진현황

- 서울의 가치찾기 공모전, 슬로건 선호도 조사 등 국내외 66만여명 참여
 - 서울의 가치 찾기 시민·직원 공모전 10,741명 참여 ('22. 8.10. ~ '22. 9.23.)
 - 신규 브랜드 슬로건 선호도 조사 397,721명 참여 ('22.12.28. ~ '23.1.31.)
 - 신규 브랜드 슬로건 결선 투표 260,513명 참여 ('23. 2.15. ~ '23. 3.16.)
- 슬로건 최종 결선 투표 결과, 참여자의 63.1%가 **Seoul, my soul** 선택
 - Seoul, my soul 164,470표 (63.1%), Seoul for you 96,043표 (36.9%)



<서울의 가치찾기 공모전>



<브랜드 슬로건 선호도 조사>



□ 향후계획

- 신규 브랜드 디자인 개발 및 선정 : '23. 5월
 - 디자인 선호도 조사, 전문가 의견 등을 반영하여 신규 브랜드 선정
- 신규 브랜드 홍보 전략수립·실행 및 확산 추진 : '23. 6월~
 - 국내외 시민이 자발적으로 참여하여 확산될 수 있도록 홍보·마케팅 전략 수립
 - 최신 디지털 영상기법과 재미요소를 가미한 온라인 마케팅 추진

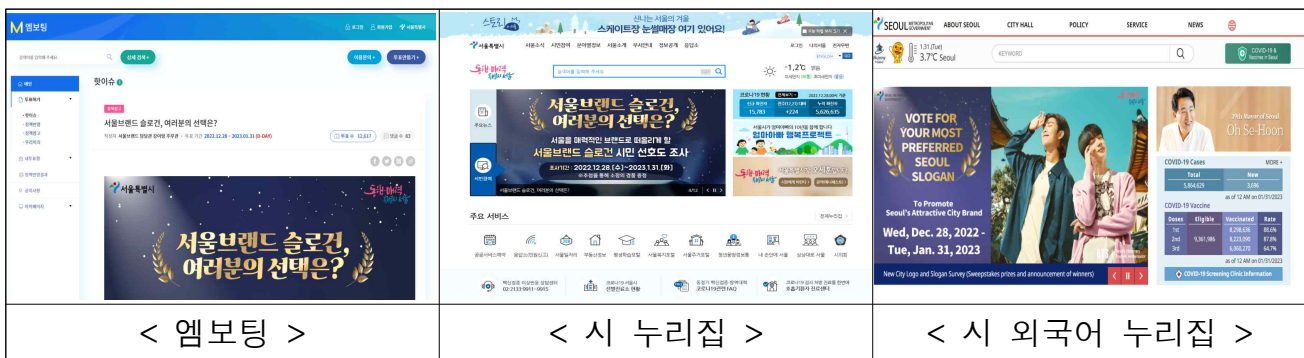
작성 자

서울브랜드담당관 강준령 ☎ 2133-6185 브랜드기획팀장 김현정 ☎ 6187 담당 강이랑 ☎ 6197

□ 조사기간 : '22. 12. 28.(수) ~ '23. 3월 16일(화) (65일)

○ (1차) '22. 12. 28. ~ '23. 1. 31. / (결선) '23. 2. 15. ~ '23. 3. 16.

□ 조사방법 : 온·오프라인(시 누리집, SNS /시청광장 등 현장)



< 앱보팅 >

< 시 누리집 >

< 시 외국어 누리집 >

□ 참여인원 : 총 658,234명 (1차 397,721명, 결선 260,513명)

□ 조사결과 : 1위 Seoul, my soul (2위와 표차 78,068)

구분	슬로건	총계	결선	1차
	총계	658,234	260,513	397,721
1위	Seoul, my soul	312,936(47.6%)	164,470(63.1%)	148,466(37.3%)
2위	Seoul for you	234,868(35.6%)	96,043(36.9%)	138,825(34.9%)
3위	Amazing Seoul	70,395(10.8%)	-	70,395(17.7%)
4위	Make it happen, Seoul	40,035(6.0%)	-	40,035(10.1%)

市 대표 외국어 누리집 및 SNS, 아리랑TV 영어 뉴스방송 등을 활용한 서울의 매력 및 우수정책 홍보를 통해 도시브랜드 이미지 제고 및 확산

□ 사업개요

- 홍보매체 : 市 외국어 누리집 및 SNS, 아리랑TV, e-뉴스레터
 - ▶ 누리집(5개) : 영어, 중국어 간체·번체, 일어, 다국어(자동번역)
 - ▶ SNS(8개) : 영어(페이스북, 유튜브, 인스타, 트위터), 중국어(웨이보, 페이스북), 일어(페이스북, 인스타)
- 사업내용 : 주요 정책·시정 콘텐츠 제공, 온라인 해외 홍보 마케팅 등
- 사업비 : 2,179백만원

□ 추진현황

- 외국어 누리집 및 SNS 활용 시정 정보 및 우수 정책 해외 확산
 - 누리집(381만명 방문) 및 SNS(팔로워 총 394만명) 통한 서울 도시홍보
 - 서울 역사·문화 등 시정정보 및 우수 정책 해외 전파(누리집 1,002건, SNS 842건)
- 다양한 형태의 콘텐츠 제공과 소통을 통해 도시매력 이미지 제고
 - 페이스북 라이브(주1회), 쇼츠(월2회), 웹툰(월1회), 월간포토·영상(월6회) 등
 - 시정 홍보 외국어 e-뉴스레터(영·중·일) 제작·발송(월 2회, 약 6만명)
- 아리랑TV 영어뉴스 방송을 통해 주요 정책 및 시정 소식 심층 보도
 - 메타버스, 서울패션위크 등 주요 정책·행사 관련 기획취재(월 3~4편, 총 11편)

□ 향후계획

- 도시브랜드 및 정책 확산 온라인 시정 홍보 프로모션 추진 : '23년 5월~
 - 인플루언서 등 민간과 협업하여 최신 트렌드를 반영한 홍보 콘텐츠 제작
 - 해외 우호 도시 및 대규모 행사 연계 홍보 마케팅, 외국인 참여 이벤트 등
- 어권별 관심과 선호를 고려한 맞춤형 정보제공, 주요 시정 신속 전파 (상시)

2

시민참여 활성화를 통한 시정 공감대 형성

2-①

서울시 명예시장 운영 확대

市 주요정책 과정에 현장의견을 수렴하고 실효성 있는 정책을 마련하고자 명예시장 분야 확대 및 운영 활성화 추진

□ 사업개요

- 추진근거 : 서울특별시 명예시장 운영에 관한 조례
- 임 기 : 1년(1회 연임 가능) ※ 제5기 : '22.7.1. ~ '23.6.30. (9개 분야)
- 신 분 : 무보수 명예직
- 분 야 : 어르신, 장애인, 전통상인, 문화예술인 등 20명 이내 범위
- 임 무 : 다양한 의견수렴과 정책 제안, 주요 정책과정 참여 및 시민과의 소통 활동 등

□ 주요내용

- 민선8기 공약 등을 중심으로 부서 수요조사 거쳐 분야 확대
 - 「서울비전2030」 정책목표에 따라 추진 중인 민선8기 공약에 맞춰 분야를 확대·선정하여 역점시책사업 추진력 확보
 - ▶ 주요 공약 : 문화(청년 문화패스 등), 주택(모아주택, 서울형 임대주택 등), 여성·돌봄분야(우먼업, 키즈카페 등)
- 명예시장 주요 정책과정 참여 및 소통 확대로 운영 내실화
 - 정책 토의, 자문 등 상시 참여 기회 제공하여 명예시장의 경험과 전문성 적극 활용
 - 대시민 소통활동(기고문, 인터뷰 등) 지원 등으로 현장의견 수렴 기능 강화

□ 향후계획

- 제6기 명예시장 부서별 수요조사 : '23. 4월
- 제6기 명예시장 공개모집(부서/홈페이지) : '23. 5월
- 제6기 명예시장 선발위원회 구성 및 심사 : '23. 6월

작성 자

홍보담당관 김규리 ☎2133-6405 현장홍보팀장 최선아 ☎6415 담당 박지혜 ☎6457

2-②

내친구서울 어린이 기자단 발대식

서울시 초등학교 3~6학년 대상으로 모집한 <내친구서울> 어린이기자 대상으로 활동 개시를 위한 발대식을 개최하여 격려 및 시정 관심도 제고 계기 마련

□ 어린이기자 발대식 개요

- 일시/장소: 2023. 4. 27.(목) 16:00~17:00/ 본관 8층 다목적홀
- 참여 인원: 내친구서울 어린이기자 200여명 등
- 주요 내용: 어린이기자 위촉 및 기자 교육 등

※ 2023년 어린이기자단 모집 현황

- ▶ 모집대상: 서울시 초등학교 3~6학년 어린이
- ▶ 모집기간: '23. 3. 9. ~ 3. 23. / 선발인원 : 791명 (활동기간: 1년)
- ▶ 선발기준: 지정된 주제 중 하나를 선택하여 기사를 쓴 작성자
 - 주제1) 3월의 우리 학교 특종, 주제2) 서울의 봄을 누리는 방법

□ 기자 활동 내용

- 기사 작성 : **서울시정 및 어린이 관심사 등 지정 주제 및 자유 주제 기사**
 - 매월 우수기사 선정 및 내친구서울 기사 게재, 매년 모범 어린이기자 선정
- 탐방 취재 : **서울 퓨처랩 등 시 주요 개관 시설 및 문화 공간 탐방**
- 인터뷰 : **시 홍보대사, 전문가 등 시정 관련 주요 인물 인터뷰**



<어린이기자 발대식('22.5.4)>



<탐방취재-팀버튼('22.4월)>



<인터뷰-수익사('22.8월)>

'내친구서울' 신문(2001.3월 창간) 발행 개요 ※ 예산 415,450천원

- 연 6회 발행('20년까지 연 9회)/ 1회 8면/ 회당 29만 5천부 발행/ 서울시 초등학교 3~6학년 전체 배부

작 성 자

뉴미디어담당관 이종선 ☎ 2133-6480 미디어채널팀장 이은경 ☎ 6606 담당 송영미, 이지현 ☎ 6608, 6612

시민청을 시민과 관광객이 서울시의 비전과 정책을 체험할 수 있는 도시홍보관으로 개편

□ 사업개요

- 사업기간 : '23. 1. ~ '24.12.
- 사업내용 : 시청 시민청 전체(지하1·2층) 리모델링 통해 도시홍보관 조성
- 추진방법 : 리모델링 기본계획 수립 및 사전 절차 이행 후 공사 진행
- 사업비 : 54백만원(기본계획 수립 용역비) ※ 전체 사업비 추후 산정

□ 추진현황

- 「포스트 코로나 시대 대비 시민청 공간운영 혁신 연구용역」 준공('22. 9월)
 - 시민청 운영 평가, 사례조사 등 통해 도시홍보관으로의 전면 개편 방향 제시
 - ▶ 비전 홍보(도시모형관, 정책전시관 등), 시정전략 구현(엄마아빠MP존, 청년활력소 등)
 - 연구용역 결과에 대한 총괄건축가 자문, 유관부서 협의 등을 통해 개편 방안 확정
- 도시홍보관(가칭) 조성을 위한 시민청 리모델링 기본계획 수립 용역 시행 중('23. 3~7월)
 - 시민청 공간운영 혁신 연구용역에서 제시된 도시홍보관 공간구성 및 프로그램 구체화
 - 리모델링 설계 전 관련 규정 검토, 건축계획, 운영·관리 계획, 사업추진계획, 사업비 산정
 - 전문가·유관부서 협의 후, 시청 시민청 리모델링 기본계획 수립

□ 향후계획

- 리모델링 기본계획 반영한 시 투자심사 : '23. 8~ 9월
- 설계공모·심사 : '23. 10~12월
 - ※ '24년 : 설계용역(1~6월), 공사발주 및 공사(7~12월)
- 공간개편 및 민간위탁 기간 만료('23.12.31.)에 따른 운영 종료 방안 마련(하반기)
 - 시민청 운영 종료 시점 및 종료 시까지의 운영 방안

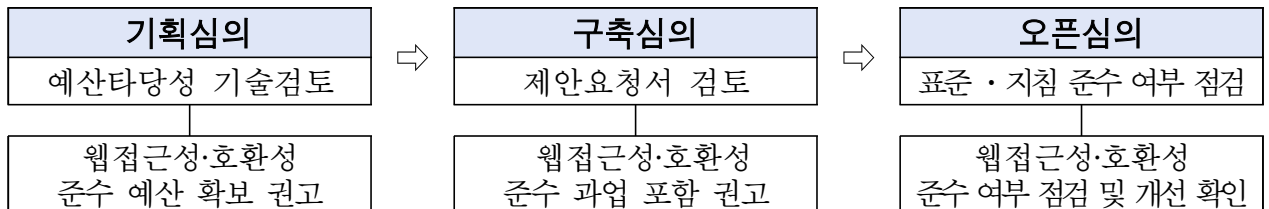
시 누리집과 모바일앱을 통해 제공하는 시정 주요사업 및 시민생활정보에 대해 정보취약계층 등 누구에게나 동등한 정보접근 기회 보장과 서비스 제공

□ 사업개요

- 추진근거 : 서울특별시 정보취약계층 정보통신접근성 향상을 위한 조례
- 목 적 : 서울시 누리집(앱)의 접근성·호환성 수준 향상 및 편의 제공
- 내 용 : 정보통신접근성·호환성 실태점검, 접근성 개선 솔루션 도입
- 사 업 비 : 1,120백만원

□ 추진현황

- 누리집 운영자의 접근성 역량 강화 및 인식 제고를 위한 교육 실시 ('23.2월)
 - － 웹접근성, 호환성 진단방법 및 품질인증 안내 (누리집 운영자 103명 참여)
- 2023년 서울시 정보통신접근성 수준 향상 시행 계획 수립 ('23.4월)
 - － 정보통신접근성 수준 향상 시행 계획에 관해 서울특별시 스마트도시위원회 심의완료('23.3.29)
- 누리집(앱) 구축·개편 사업 사전 단계별 접근성·호환성 준수 여부 심의(수시)



□ 향후계획

- 접근성 품질 향상을 위한 실태조사 및 품질인증 추진 : '23. 6월~12월
 - － 접근성 실태점검 및 품질인증 획득 지원, 웹표준·호환성 실태점검
- 하반기 누리집 운영자 정보통신접근성·호환성 교육 실시 : '23. 8월
- 누리집 접근성 개선 솔루션(음성, 문서바로보기) 도입 적용 : '23. 6월~12월
 - － 市 대표 누리집 시범운영 → 사전절차 이행 및 확대운영

작 성 자

뉴미디어담당관 이종선 ☎ 2133-6480 홈페이지팀장 류은희 ☎ 6500

담당 박은미 ☎ 6515
 담당 장미희 ☎ 6507

3 민원행정서비스 품질 제고

3-① 특이민원 대응 민원공무원 보호대책 추진

최근 증가하는 민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 민원공무원 보호를 강화하여 원활한 민원행정서비스 제공을 도모

□ 사업개요

- 추진근거 : 서울특별시 민원업무 담당공무원 등의 보호 및 지원에 관한 조례
- 내 용 : 안전한 근무환경 조성 및 특이민원 대응체계 구축 등
- 사 업 비 : 79백만원

□ 추진현황

- 열린민원실 **공공안전관 배치 및 휴대용 보호장비 도입**
 - 민원인 안내 및 특이민원 대응 전담 공공안전관(청원경찰, 1명) 배치
 - 특이민원 사전예방 및 증거수집을 위한 신분증 케이스형 녹음기 등 도입
- **민원실 비상대응체계 구축 및 모의훈련 확대**(연 2회→ 연 4회) 실시
 - 폭언, 폭력, 기물파손 등 특이민원 유형별 비상대응반 역할 부여
 - 열린민원실, 총무과, 남대문경찰서(2명) 연계 모의훈련 실시('23.3.30.)
- **정당한 사유없는 장시간 전화민원에 대한 '응대종료'** 도입·운영
 - 공무원 보호조치 음성안내(통화연결음) 적용 및 응대매뉴얼 제작·안내



<열린민원실 공공안전관>



<모의훈련>



<장시간 전화응대 매뉴얼>

□ 향후계획

- 특이민원 유형별 비상대응 모의훈련 실시(3회) : '23.6~12월
- 민원실 고정형 안전유리 설치(청사 로비 리모델링 연계 추진) : '23.하반기

3-②

「응답소시스템」재개발 오픈 및 기능 개선

응답소의 웹호환성 향상(다양한 웹브라우저 지원) 및 지속적인 기능 개선을 통해
민원행정서비스 품질 제고

□ 사업개요

- 추진기간 : 2023. 1 ~ 12월
- 추진내용 : 응답소 재개발 시스템 오픈 및 기능개선 등
- 사업비 : 957백만원

□ 추진현황

- **응답소 민원** : 총 639,974건('23.1~3월 / 일평균 7,111건)

합 계	교 통	환경/안전	주택/건설	복지/문화/경제	총무/기획/감사 등
639,974건 (100%)	446,142건 (69.7%)	101,329건 (15.8%)	38,446건 (6.0%)	14,550건 (2.3%)	39,507건 (6.2%)

- **응답소 웹호환성 개선 재개발**('22.2월~'23.2월) 및 **오픈**('23.2.28)
 - (호환성) 크롬, 엣지 등 다양한 웹브라우저에서 응답소 민원처리 지원
 - (보안) 웹표준, 보안지침 준수를 통한 보안취약점 제거
 - ※ 안정적 시스템 전환을 위해 2개월('23.3~4월)간 신·구 시스템 병행운영

□ 향후계획

- **응답소, 민원분석시스템 교육 콘텐츠 현행화·배포** : '23. 4~5월
 - 권한별 기능, 민원처리 준수사항, 분석 방법 등 주제별 콘텐츠로 구성
 - 최근 트렌드를 반영한 1~2분 내외의 숏 콘텐츠로 제작하여 온라인 게시
- **응답소 민원처리 관련 기능 개선** : '23. 4~12월
 - (민원처리) 집단·반복 민원 처리 지원, 임박민원 알림 등 기능 개선
 - (분석활용) 본청 실국단위 민원상황판 기능을 사업소까지 확대 적용