

---

# 주요 업무 보고

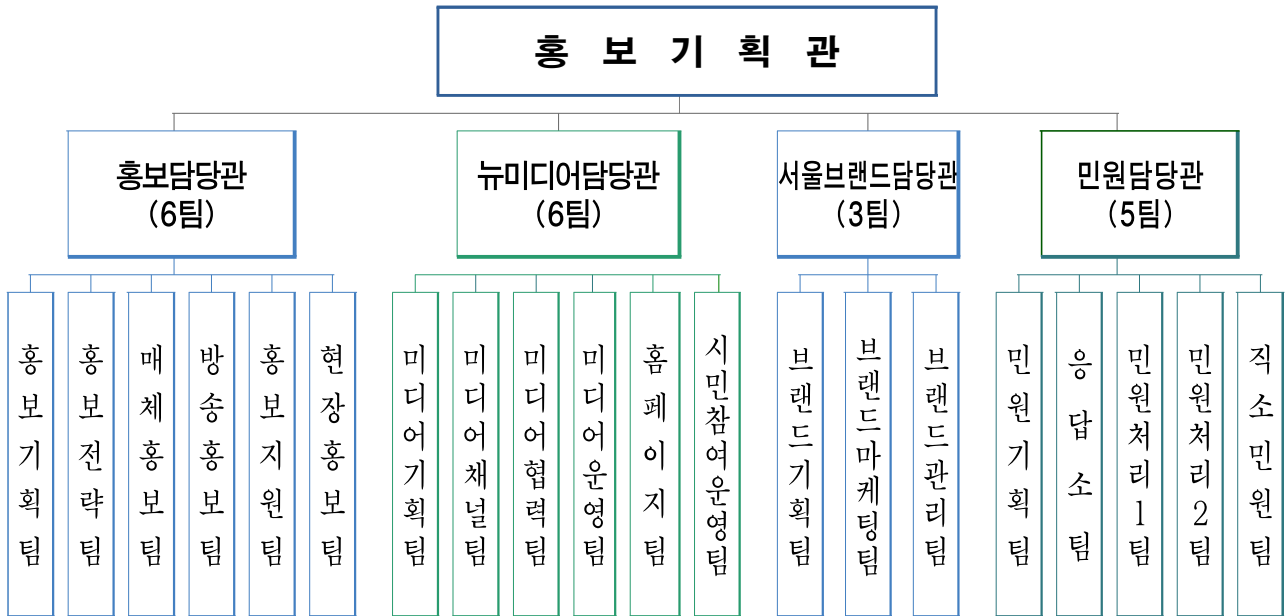
---

2022. 11. 3.(목)

홍보기획관

# 1. 조직 및 일반현황

**조직** 1관 4담당관, 20팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

**인력** 144명/139명 (정원/현원)

(’22.9.30. 현재)

구분	총계		행정직군		기술직군		별정직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	144	139	99	95	4	5	0	0	1	1	5	5	35	33
홍보담당관	50	48	30	28	2	3	-	-	1	1	1	2	16	14
뉴미디어담당관	40	39	25	24	-	-	-	-	-	-	-	-	15	15
서울브랜드담당관	18	16	15	13	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
민원담당관	36	36	29	30	2	2	-	-	-	-	4	3	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 18명 (홍보 3, 뉴미 5, 브랜드 1, 민원 9)

## 주요기능

### 홍보담당관

#### 홍보기획팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

#### 홍보전략팀

· 주요시책 소통전략 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 및 서울창의상 운영

### 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

**예 산**

**일반회계 : 총 957억원 중 613억원 집행(64.1%)**

(2022.9.30.기준, 단위:천원)

부서/사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
<b>홍보기획관 예산 합계</b>	<b>95,674,436</b>	<b>61,304,891</b>	<b>34,369,545</b>	<b>64.1</b>
사업예산	94,975,051	60,693,348	34,281,703	63.9
기본경비(행정운영경비)	699,385	611,543	87,842	87.4
<b>홍보담당관</b>	<b>48,205,262</b>	<b>29,985,981</b>	<b>18,219,281</b>	<b>62.2</b>
<b>시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현</b>	<b>46,912,821</b>	<b>28,861,087</b>	<b>18,051,734</b>	<b>61.5</b>
언론매체를 통한 시정정보제공	4,815,892	2,456,574	2,359,318	51.0
미디어재단 TBS 출연금	32,000,000	20,533,990	11,466,010	64.2
소통관리 및 시정정보 제공	4,976,081	1,540,162	3,435,919	31.0
시민청 운영 및 확산	3,164,537	3,127,293	37,244	98.8
마을미디어 활성화	750,000	657,000	93,000	87.6
현장소통 프로그램 운영	65,168	24,468	40,700	37.5
시정여론조사 운영	578,992	226,166	352,826	39.1
서울시청 방송운영	101,000	55,377	45,623	54.8
시정 영상물 제작·관리	378,920	193,717	185,203	51.1
서울특별시보 발행	82,231	46,340	35,891	56.4
<b>시민 역량강화를 통한 소통활성화</b>	<b>794,872</b>	<b>687,425</b>	<b>107,447</b>	<b>86.5</b>
서울 시청자미디어센터 운영 지원	285,660	275,400	10,260	96.4
서울 미디어 랩 구축 및 운영	509,212	412,025	97,187	80.9
기본경비(행정운영경비)	497,569	437,469	60,100	87.9
<b>뉴미디어담당관</b>	<b>10,608,467</b>	<b>5,839,743</b>	<b>4,768,724</b>	<b>55.0</b>
<b>뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화</b>	<b>8,978,186</b>	<b>5,040,420</b>	<b>3,937,766</b>	<b>56.1</b>
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	438,160	288,367	149,793	65.8
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	86,955	79,745	52.2
뉴미디어 웹사이트 운영	2,461,883	1,131,444	1,330,439	46.0
서울시 홈페이지 운영	1,565,228	1,050,116	515,112	67.1
홈페이지 관리체계 운영	280,141	125,922	154,219	44.9

시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	745,904	494,923	250,981	66.4
어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	286,473	128,977	69.0
민간포털 협력 마케팅	722,000	467,200	254,800	64.7
인터넷언론사 활용 시정안내	1,009,260	502,401	506,859	49.8
뉴미디어 전략 마케팅	1,173,460	606,619	566,841	51.7
<b>시민참여 활성화</b>	<b>1,571,461</b>	<b>741,793</b>	<b>829,668</b>	<b>47.2</b>
시민참여 활성화 추진	281,650	91,095	190,555	32.3
시민 제안 발굴 및 실행	790,300	417,771	372,529	52.9
사회혁신 생태계 조성 및 지원	285,100	141,198	143,902	49.5
시민참여 플랫폼 운영 관리	214,411	91,729	122,682	42.8
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>58,820</b>	<b>57,530</b>	<b>1,290</b>	<b>97.8</b>
<b>서울브랜드담당관</b>	<b>5,598,137</b>	<b>1,879,312</b>	<b>3,718,825</b>	<b>33.6</b>
<b>시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고</b>	<b>5,560,950</b>	<b>1,842,125</b>	<b>3,718,825</b>	<b>33.1</b>
서울시 해외 홍보마케팅	2,750,000	472,500	2,277,500	17.2
외국어 매체 활용 시정 홍보	1,943,200	1,120,100	823,100	57.6
서울 상징물 연계 마케팅	867,750	249,525	618,225	28.8
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>37,187</b>	<b>37,187</b>	<b>0</b>	<b>100.0</b>
<b>민원담당관</b>	<b>31,262,570</b>	<b>23,599,855</b>	<b>7,662,715</b>	<b>75.5</b>
<b>시민중심의 민원행정서비스 제공</b>	<b>31,156,761</b>	<b>23,520,498</b>	<b>7,636,263</b>	<b>75.5</b>
일반여권발급업무대행	1,068,238	1,068,238	0	100.0
민원서비스 품질관리 및 시상	198,696	73,781	124,915	37.1
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	22,008	15,756	6,252	71.6
120다산콜재단 운영	27,764,431	21,118,795	6,645,636	76.1
민원제안통합관리시스템 운영	2,103,388	1,243,928	859,460	59.1
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>105,809</b>	<b>79,357</b>	<b>26,452</b>	<b>75.0</b>

# II. 2022 비전 및 목표

비  
전

시민과 함께 만들고 누리는 **‘소통도시 서울’**

목  
표

시민과의 소통을 통한  
**시정공감대 확산 및 참여시정 구현**

전  
략  
및  
과  
제

시민과 함께하는  
참여·공감 시정 구현

- 소통매체 활용 시정정보 제공
- 언론매체 활용 시정정보 확산
- 시민참여 및 시민주도형 소통 강화
- 소통·문화공간, 시민청 운영

뉴미디어 활용  
시민과의 소통활성화

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

서울상징물을 활용한  
도시 경쟁력 제고

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

시민 중심의  
민원행정 서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 재개발
- 열린민원실 운영

## Ⅲ. 주요업무 추진현황

---

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

---

2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

---

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

---

4. 시민중심의 민원행정서비스 제공

---

# 1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

① 소통매체를 활용한 시정정보 제공

② 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

③ 시민참여 및 소통 강화로 시민주도형 시정구현

④ 소통·문화공간, 시민청 운영



# 1

## 소통매체를 활용한 시정정보 제공

市 보유 및 민간·유관기관 협력 매체 등 접근성 높은 홍보 매체 활용, 주요 시정 정보 및 대시민 생활 정보 적기 제공

### □ 사업개요

- 홍보매체 : 市 보유 매체와 민간·유관기관 협력매체
- 내 용 : 홍보매체 활용, 주요 시정정보 및 시민생활정보 제공
- 사 업 비 : 4,976백만원 (집행액 1,540백만원, 31%)

### 【 홍보매체 현황 】

인쇄매체				영상매체			
							
서울도서관 등	지하철역사전동차	시내버스	보도시영영시설 (기판대, 안내수신대)	시민게시판	지하철역 마야보드	민간옥외전광판	시내버스지하철 (모니터)

### □ 추진실적

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

					
서울안심소득	서울런	청년행복프로젝트	임산부 교통비 지원	공회문광장 개장	서울뷰티먼스

- 비영리단체 및 영세 소상공인 홍보지원을 위한 **홍보매체 시민개방** 추진
  - 인쇄 디자인 및 영상물 제작, 시 보유매체 활용 홍보 지원 (상반기 13개 기업·단체)
- 대시민 감성 소통 채널 **‘서울꿈새김판’** 운영(계절별·기념일별)
- 서울-지방간 상생발전 **‘지역상생 홍보관’** 운영(고속터미널역)
  - 66개 지자체, 명소·축제·정보 분야 홍보영상(99건) 및 포스터(78건) 표출



〈2022 가을편〉

### □ 향후계획

- **민선 8기 공약 및 시정 주요사업 전략적 홍보 확산**으로 시민 인지도 제고
  - 청년 지원 정책, 엄마아빠행복프로젝트, 약자와의 동행 관련 사업 등

### 작성 자

홍보담당관 : 김종수 ☎2133-6405

소통기획팀장 : 김성연 ☎6407 담당자 : 고수진 ☎6413  
매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425 담당자 : 최혜원 ☎6425

## 2 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

시정 주요사업, 유용한 시민생활정보 등을 다양한 언론매체를 활용하여 시의적절하게 전달함으로써 시민 이해도 제고와 동참 유도

### □ 사업개요

- 광고매체 : 인쇄(신문·잡지 등) 및 방송(TV·라디오 등) 매체
- 내 용 : 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공
- 사 업 비 : 4,816백만원 (집행액 2,457백만원, 51%)

### □ 추진실적

- **신문·잡지 등 활용 주요 시정정보 제공(277회)**
  - (서울안심소득) 서울형 복지모델 이해도 제고 및 모집 안내
  - (청년·1인가구 지원) 정책 인지도 제고 및 타깃층 참여 홍보
  - (광화문광장, 서울페스타 등) 개장 시설 및 행사 안내 등
- **TV·라디오 협찬방송 및 광고를 통한 핵심사업 정보제공**
  - 안심소득, 율곡로 복원, 뷰티먼스, 자영업지원 등 TV 협찬방송(102회)



- 서울린, 책읽는 서울광장, 임신부 교통비 지원, 뚜벅뚜벅 잠수교 축제 등 인기시간대 라디오(SBS·CBS·YTN 등) 활용 광고(1,729회)

### □ 향후계획

- 4분기 주요 핵심사업(엄마아빠행복프로젝트, 약자와의 동행 등)의 **대상별·매체별 전략적 홍보**
  - (인쇄매체) 일간지, 시사·전문 분야 잡지, 생활밀착 지역 신문 등 활용 맞춤형 광고 추진
  - (방송협력) 인기 예능 및 TV정보 프로그램 등을 통한 세대·대상별 맞춤형 홍보 제공  
예) MBC물건너온아빠들, EBS펍수TV, KBS생생정보, SBS모닝와이드 등

작성 자	홍보담당관 : 김중수 ☎2133-6405	매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425	담당자 : 최혜원 ☎6425
		방송홍보팀장 : 이윤지 ☎6433	담당자 : 차현주 ☎6436

### 3

## 시민참여 및 소통 강화로 시민주도형 시정구현

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

### □ 사업개요

- 목 적 : 현장중심의 다양한 시민의견을 수렴, 정책반영 및 서비스 개선
- 내 용 : '시정 여론조사', '홍보대사/명예시장', '마을미디어' 등 운영
- 사 업 비 : 1,194백만원(집행액 : 824백만원, 69%)

### □ 추진실적

- 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 정책 **시정 여론조사 실시**(18건)
  - 여론전문기관조사(6건) : 대학(원)생 기숙사 인식조사, 상수도 민원서비스 만족도조사 등
  - 市 자체온라인조사(12건) : 서울시 홈페이지 만족도조사, 서울시 공모전제도 인식 조사 등
- 「**홍보대사(40팀)**」를 활용하여 각각의 재능을 살린 **활동 전개**(57회)
  - 서울런, 안심소득, 책읽는 서울광장, 어린이날 100주년 캠페인, 서울뷰티먼스 홍보 등
- 분야별 **명예시장 위촉**(9개 분야)하여 다양한 시정 참여 및 소통 활동 전개(60회)
  - 회의·자문(26회), 행사(22회), 현장점검·심사(6회), 강연·인터뷰 등(6회) 시정 참여
- **시민의 미디어 소통 능력 향상 교육 및 콘텐츠 제작·유통 지원**
  - 마을미디어 콘텐츠 창작 및 교육사업 지원(42개 단체), 콘텐츠 유통(169회)

### □ 향후계획

- 하반기 주요 정책·현안에 대한 **시의성 있는 여론조사 및 홍보 성과평가**(12월)
- 역점사업 홍보에 적합한 **신규 홍보대사 위촉 및 송년 자선나눔행사 개최**(11월)
- **시-명예시장 소통 및 시정 이해도 제고**를 위한 분기별 정례회의 개최(12월)

작 성 자

홍보담당관 : 김중수 ☎2133-6405 홍보지원팀장 : 권미정 ☎6438 담당자 : 장정숙 ☎6440

## 4

## 소통 · 문화공간, 시민청 운영

다양한 공연, 전시, 교육프로그램을 운영하여 시민소통 확대 및 문화향유 기회 증진

 사업개요

구 분	시청 시민청	삼각산 시민청
① 위치/규모	신청사 지하 1·2층/ 8,150㎡ ('13.1.12개관)	솔밭공원역사 내 / 540㎡ ('18.4.28개관)
② 운영기관	(재)서울문화재단(민간위탁)	(주)인사이트모션(민간위탁)
③ 위탁기간	'22. 1. 1. ~ '23.12.31.	'21. 1. 1. ~ '23.12.31.
④ 운영내용	공연, 전시, 교육, 장터 등 프로그램 운영 및 시민 공간 대관	
⑤ 사 업 비	1,980백만원 (집행액 1,980백만원, 100%)	1,065백만원 (집행액 1,065백만원, 100%)

 '22년 추진실적

### 1. 시청 시민청 방문객 306,691명(일평균 1,328명) / 프로그램 운영 287회 / 대관 357건

- (오프라인 프로그램 확대) 도시사진전(42개 작품), 활력콘서트(45회), 워크숍(12회) 등
- (청년활력소 운영) 화상면접, 자기소개영상 제작, 취업상담, 스터디카페 등 (3,141명 이용)
- (시민청 기능·공간 개편 연구용역) 시민청 운영 성과 평가, 사례분석, 개편방향 도출

### 2. 삼각산 시민청 방문객 20,856명(일평균 90명) / 프로그램 운영 203회 / 대관 254건

- 지역 연계 특화프로그램 운영을 통해 시민소통 공간 기능 강화
  - 동화책 구연(지역학교, 23회), 서양화 전시(덕성여대, 18개 작품) 등

### 3. 안전관리 내실화 중대재해처벌법 대비 시민청 안전관리 체계 구축

- 중대시민재해 안전계획, 산업재해예방 활동계획 수립하여 안전관리 이행
- 안전순찰대 운영(일 3회), 시설물 일별 점검 실시 등 시민 안전 강화

 향후계획

- 시민청 기능·공간 개편 연구용역 결과 반영한 시민청 개편(안) 마련
  - 전문가·유관부서 협의 후, 시청 시민청 공간·운영 혁신 기본계획 수립
  - 새로운 시민청 모델 수립 및 지역주민 의견 수렴 통해 권역별 시민청 조성계획 확정

작 성 자

홍보담당관: 김중수 ☎2133-6405 현장홍보팀장: 최선아 ☎6415 담당자: 서성열 ☎6419 최혜영 ☎6457

## 2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

① 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화

② 시 대표 홈페이지 및 내 손안에 서울 운영 강화

③ 시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

④ 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

# 1

## 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화

유튜브 · SNS · 블로그 등 소셜매체를 활용한 시민과의 소통체계를 확대, 시민의 목소리를 경청하고 각종 시정정보를 신속하게 제공

### □ 사업개요

- 목 적 : 유튜브 · SNS · 블로그 등을 활용한 주요시정 안내
- 내 용 : 소셜매체별 특성에 맞는 콘텐츠 제공으로 시정공감대 확산
- 사 업 비 : 2,487백만원 (집행액: 1,314백만원, 52.8%)

### □ '22년 추진실적

#### 서울시 유튜브

- 주이용자 분석을 통해 대상에 맞는 콘텐츠 제작 및 주요행사와 시정정보 등 적극 안내(제작 142편, 조회수 342만회)
- 정책토크 팟캐스트 ‘걱정말아요 서울’ 운영(제작 44편, 조회수 259만회)
- 해치TV 통해 이슈 패러디 · 시민참여 등으로 인지도 제고(제작 34편, 조회수 25만회)

#### 시 대표 SNS

- 주요 재난상황 및 시정정보 적기 제공 및 시민참여 소셜 캠페인 추진
  - 재난 및 시정정보(2,836건), 3.1절 손글씨 릴레이 등 캠페인(참여 2,195건, 노출 277만회)
  - SNS 감성사진 콘텐츠 ‘나와 서울’(16건, 노출 266만회), ‘해치’ 일러스트 콘텐츠(22건)

#### 시 대표 블로그

- 시정 및 생활정보를 기사 · 카드뉴스 · 인포그래픽 등으로 쉽고 편리하게 제공
  - 태풍대비 행동요령, 2030세대 통계, 서울여행코스 등 생활에 유용한 정보 제공(677회)



〈유튜브 '전세사기예방법'〉



〈유튜브 '38세금 징수과'〉



〈유튜브 '걱정말아요 서울'〉



〈SNS '해치콘텐츠'〉



〈블로그 '2030세대 통계'〉

### □ 향후계획

- 유용한 핵심정보와 재미를 담은 60초 이내의 '숏폼콘텐츠' 제작 확대
- SNS 주 이용층 고려, 콘텐츠 제작 및 캠페인 추진으로 시민참여 제고

작 성 자 뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480 미디어기획팀장:김은희 ☎6482 담당: 김효길 ☎6487

## 2

# 시 대표 홈페이지 및 '내 손안에 서울' 운영 강화

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

### □ 사업개요

- 목 적 : 시정정보와 시민공감 콘텐츠 제공, 시민참여 및 소통의 장 마련
- 내 용 : 시 홈페이지 및 '내 손안에 서울'(뉴스발행·뉴스레터 제공)
- 사 업 비 : 2,314백만원 (집행액: 1,382백만원, 59.7%)

### □ '22년 추진실적

#### 시 홈페이지

- '서울비전2030', '약자와의 동행' 등 시정정보 및 시의성 있는 서비스 제공
  - 엄마아빠행복프로젝트, 청년정책 등 시정 정보 제공(핫이슈 382건, 분야별 새소식 670건)
  - 온라인시장실 디자인 개선 및 콘텐츠 정비(약자동행 특별시, 서울비전2030 등 서비스 개설)
  - 잠수교 축제, 2022년 추석, 한강페스티벌 등 홈페이지 구축 및 리뉴얼(19건)

#### 내 손안에 서울

- 시 주요 정책 및 서울생활 필요 정보를 시민 눈높이에 맞게 정리, 온라인뉴스·뉴스레터로 제공(기사 발행 2,341건, 뉴스레터 발행 184회)
  - 백신 4차접종, 재택치료, 추석방역의료대책 등 '코로나19 관련 주요 뉴스' 전달
  - 주요 정책 홍보 강화를 위한 카드뉴스, 웹툰, 전문칼럼 등 '특별기획 콘텐츠' 제작
  - 2030년 서울 미래 청사진 콘텐츠를 한눈에 볼 수 있는 '특별 웹페이지' 운영

#### 통합홍보배너

- 서울시·자치구·투출기관 등 118개 사이트와 연동해 '홍보배너' 표출(93건)
  - 재난 발생시 행동요령, 전월세안심계약 등 생활경제 정보, 문화행사 정보 등 표출

### □ 향후계획

- 지속적인 홈페이지 서비스 개선으로 시민 편의제공 및 소통 강화
- 내 손안에 서울 기사를 모바일에서 손쉽게 확인할 수 있도록 앱고도화 추진

작 성 자 뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480 홈페이지팀장: 류은희 ☎6500 담당: 박은미 ☎6515

### 3

## 시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

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

### □ 사업개요

- 목 적 : 미디어활동가 및 일반시민을 통한 눈높이 시정홍보 강화  
민간포털사와 제휴를 통해 효과적인 시정정보 제공
- 내 용 : '서울시민기자', '서울블로그메이트', '영상크리에이터' 등 운영  
포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사 업 비 : 1,207백만원 (집행액: 674백만원, 55.8%)

### □ '22년 추진실적

#### 시민이 참여하는 시정안내

- **[서울시민기자]** 시민이 직접 경험하고 취재한 정책 및 현장 기사 발행(1,291건)  
- 안심소득, 영테크, 병원안심동행, 전월세안심계약 등 주요 시정 체험기사 발행(1,005명 활동)
- **[서울블로그메이트]** 책 읽는 서울광장, 잠수교 축제 등 시정 기사 개인블로그 확산(40명, 369건)
- **[서울영상크리에이터]** 학자금 대출이자 지원, 울곡로 개방, 광화문 광장 등 주요 시정  
영상콘텐츠 제작 및 SNS·개인 유튜브 채널 배포(15팀, 48건)

#### 민간포털 협력 마케팅

- 주요 사업 홍보 및 시민참여를 위한 포털 캠페인 및 브랜드 검색, 광고 추진  
- 광화문광장 체험 캠페인(참여 20만명), 서울런 등 브랜드 검색(9회), 청년정책 등 광고(5회)
- 민간포털 제휴 및 포털 신규 서비스 활용 시정 정보 제공  
- 각종 재난 정보 등 카카오톡 문자 발송(24회), 카카오 신규서비스 '오늘의 쏏' 제휴 추진(8월)

### □ 향후계획

- 시민기자 대상으로 전문 교육기관과 협업 통해 시민기자 교육이수제 도입 추진
- 민간포털을 활용 '2022 서울 10대뉴스 선정' 온라인 캠페인 추진(11~12월)

작 성 자 뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480 미디어운영팀장: 신명희 ☎6497 담당: 김주윤 ☎6502



## 4

# 시민제안 발굴 및 정책 반영 활성화

온라인 시민제안플랫폼 운영, 서울시민회의 개최 등 다양한 시민참여 창구운영을 통하여 우수 시민제안 발굴 및 정책 반영

### □ 사업개요

- 목 적: 시민의 정책제안 및 사회적 이슈에 대한 논의를 통한 시정참여 활성화
- 내 용: 온라인 시민제안플랫폼 운영, 서울시민회의 개최 및 서울창의상 운영
- 사업비: 1,571백만원 (집행액: 742백만원, 47.2%)

### □ '22년 추진실적

#### 온라인 시민제안플랫폼

- 시민제안 접수, 우수제안 발굴 및 정책제안 공론장 운영 등
  - 시민제안: 1,244건, 부서 수용: 27건(전체 수용 5건, 부분 수용 22건)
  - 우수제안 발굴: 20건(제안기간 : 21.5월~22.5월)
    - ▶ 심사대상: 총 121건 / 행정전문 모니터링단 및 외부전문가 심사를 거쳐 선정 / 시상 '22. 7월
  - 서울시가 묻습니다 운영(2건)
    - ▶ '중기재정계획' 수립 관련: 9.16.~9.30. / 1,477명 참여 / 189명 의견 개선
    - ▶ '약자와의 동행' 관련: 10.7.~11.30.

#### 시민회의

- 사회적 이슈 및 시정에 대한 심도 있는 토론을 통한 시민 제안 도출
  - 22년 회의의제: 약자의 범위 정의 및 약자 보호정책 발굴
    - ▶ 21년 기후위기시대, 서울의 역할 & 새로운 시민참여모델 정립 / 20년 코로나 이후 새로운 서울
  - 오리엔테이션 개최: 10.8. / 시청 본관 8층 다목적홀 / 300명 참여
  - 정책제안 건수: 종합회의(12월) 후 집계 ※ 21년 1,030건, 20년 117건

### □ 향후계획

- 창의적 제안 시민 및 시민제안 정책화 실행 공무원에 대한 **창의상 시상**(12월)
- 시민 친화적 · 직관적 브랜드로 **온라인 시민제안플랫폼 명칭 개선 추진**

작 성 자

뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480

시민참여운영팀장: 유지현 ☎6530

담당: 김정민 ☎6531

### 3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

① 서울 신규 대표 브랜드 개발 추진

② 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 제고

③ 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

④ 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

# 1 서울 신규 대표 브랜드 개발 추진

정체된 서울의 도시경쟁력을 높이기 위해 서울의 매력을 홍보할 수 있는 신규 브랜드를 개발하고자 함

## □ 사업개요

- 내 용 : 서울 신규 대표브랜드 개발 추진
- 사 업 비 : 260백만원 (집행액 : 16백만원, 6.2%)

## □ 추진실적

- 서울의 가치도출을 위한 시민 공모전 등 추진(10,714명 참여)
  - 서울의 가치찾기 공모전 : 8,120명(온라인 4,793명(직원포함), 오프라인 3,327명)
    - ※ '서울은 00이다' 라는 주제로 서울다움, 서울의 매력을 나타내는 핵심어(키워드) 공모전 추진
  - 국내외 표본조사 : 2,000명(국내 1,000명, 해외 1,000명) (단위: 명)

총 계	시민공모전			직원공모전	내·외국인 표본조사	단순 참여 (SNS 등)
	계	온라인	오프라인			
10,714	7,387	4,060	3,327	733	2,000	594



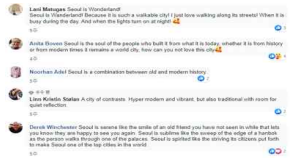
현장 참여(서울광장)



현장 참여(광화문광장)



직원 참여(구내식당)



SNS 참여

- 브랜드 개발 관련 전문 용역업체 선정 및 가치도출 분석 등
  - 공고(8~9월), 제안서평가 및 용역사 선정(협상에 의한 계약, 9~10월)
  - 전문가 및 용역사 단계별 심사를 통한 가치도출 자료 분석(10월)

## □ 향후계획

- 서울의 가치 도출을 통한 신규 브랜드 후보군 개발(11월)
  - 가치도출 분석 및 단계별 전문가 심사를 바탕으로 신규 브랜드 후보군 개발(3~5안)
    - ※ 서울의 가치 찾기 시민 공모전 수상자 발표(11월 예정)
- 국내외 선호도 조사 및 최종 브랜드 발표(11~12월)
  - 시 보유매체 등을 활용한 신규 브랜드 후보군 국·내외 선호도 조사(11월)
  - 선호도 조사 결과 및 전문가 심사 등을 종합하여 브랜드 최종 선정 및 발표(12월)

작성 자 | 서울브랜드담당관: 강준령 ☎2133-6185 | 브랜드기획팀장: 김현정 ☎6187 | 담당: 강이랑 ☎6197

## 2

# 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시경쟁력 제고

서울의 다양한 매력 및 도시가치를 전 세계에 효과적으로 알리는 해외 마케팅 추진으로 글로벌 선도도시 경쟁력을 제고하고자 함

### □ 사업개요

- 내 용 : 해외도시프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅
- 사 업 비 : 2,750백만원 (집행액 473백만원, 17.2%)

### □ 추진실적

- 市 우수정책 등 연계 **싱가포르 WCS 서울시 홍보관 운영** (7.29~8.3)
  - 2022 세계도시정상회의(WCS) 시 홍보관 설치 및 체험 이벤트 운영
    - ▶ 서울시 홍보관 현장 방문 관람객 5천여명, 홍보관 이벤트 체험객 3천여명
- **글로벌 유력 언론(BBC) 협업·해외 홍보 등 매체마케팅 추진**
  - 영국 'BBC' 협업 서울의 우수 교통정책 소개 홍보 다큐 기획·제작(9월), 공개(10월)



<WCS 서울시 홍보관>



<매체활용 마케팅(BBC)>

### □ 향후계획

- 市 혁신정책 등 연계 **해외도시 서울 홍보 프로모션 추진**
  - 2023 CES\* 미국 라스베이거스 서울시 홍보관 기획 및 설치·운영(11월~)
  - 홍보관 내 스마트도시 정책프로그램, K-콘텐츠 문화체험 및 안내로봇, 홍보영상 등
    - ▶ CES\*(The International Consumer Electronics Show, '23.1.5.~1.8. / 라스베이거스 컨벤션센터)
- **글로벌 유력 방송·디지털 등 매체 활용 서울 마케팅**
  - 주요 글로벌 방송 등 공동 콘텐츠 제작 및 디지털 매체 활용 콘텐츠 확산 등(10~12월)
- **서울의 미래 경쟁력 제고를 위한 도시경쟁력 글로벌 포럼 추진**
  - 해외 석학, 전문가 등 참여 프로그램 기획 및 포럼 개최(12.5. / DDP)
  - 시민참여를 위한 온·오프라인 홍보 및 행사 콘텐츠 국내·외 확산 추진

작 성 자 서울브랜드담당관: 강준령 ☎2133-6185 브랜드기획팀장: 김현정 ☎6187 담당: 조인숙 ☎6944

### 3

## 외국어 매체 활용 시정 홍보 및 도시매력 확산

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

### □ 사업개요

- 내 용 : 외국어 홈페이지, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보
- 사 업 비 : 1,943백만원 (집행액 : 1,112백만원, 57.6%)

### □ '22년 추진실적

- **외국어 홈페이지 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산**
  - 홈페이지(503만 명 방문) 및 SNS(팔로워 총 380만 명) 통한 서울 도시홍보('22.9월 기준)
    - ▶ 홈페이지(5개) : 영어, 중국어 간체·번체, 일어, 다국어(자동번역)
    - ▶ SNS(8개) : 영어(페이스북, 유튜브, 인스타, 트위터), 중국어(웨이보, 페이스북), 일어(페이스북, 인스타)
- **주요시정 홍보 및 도시정보 다양한 콘텐츠 제공 등으로 도시매력 전파**
  - 서울의 역사·문화와 주요정책 등 정보 제공(홈페이지 2,056건, SNS 2,300건)
  - 서울시 외국어 e-뉴스레터 제작 및 발송(월 2회 총18회 배포, 구독자 5만9천명)
  - 페이스북 실시간 방송, 쇼츠, 웹툰 등 다양한 형태의 콘텐츠 기획 및 게재
- **아리랑TV 뉴스 송출 통해 시 주요정책 및 외국인에게 유용한 정보 제공**
  - 시 주요정책 글로벌 확산을 위한 영어뉴스방송 제작(총 59편)
  - 외국어 홈페이지, SNS, 유튜브 등 온라인 채널을 활용한 2차 확산

### □ 향후계획

- 외국어 홈페이지, SNS 등 온라인 매체 활용 글로벌 도시이미지 전파
- 영어뉴스 방송 제작 및 송출(주1~2회)을 통한 시 주요 정책 글로벌 확산
- 민간과 협업하여 서울의 도시매력과 문화생활을 담은 영상 제작 및 송출
  - 외국인 시각에서 바라보는 서울체험 영상 기획 및 제작, SNS를 통해 전파

작 성 자

서울브랜드담당관 : 강준령 ☎2133-6185 브랜드마케팅팀장 : 권준승 ☎6190 담당 : 전소윤 ☎6196

## 4 서울 상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

서울브랜드, 심벌(해치), 주요 명소 등을 홍보하기 위해 서울 상징물 마케팅을 추진하여 서울의 도시 경쟁력을 강화하고 서울브랜드 가치를 제고하고자 함

### □ 사업개요

- 내 용 : 서울 상징물 협업 및 서울상징물 연계 프로모션 사업 등
- 사 업 비 : 868백만원 (집행액 : 250백만원, 28.8%)

### □ 추진실적

- 서울 상징물 협업 사업 등 추진으로 서울상징물 가치 제고
  - 민간과의 협력사업 등을 통해 차별화된 서울 상징 기념품 및 상품 기획
- 정책브랜드 자문회의 등을 통해 효율적이고 체계적인 브랜드 관리 도모
  - 정책브랜드 자문회의 운영 및 실국별 정책브랜드 등 전수조사(218건)
- 서울 상징물 SNS 운영 등을 통한 국내외 서울 상징물 인지도 제고
  - 서울 상징물 SNS(페이스북 및 인스타그램) 운영, 홍보용 해치 콘텐츠 제작(41건) 등



< 한강다리 시리즈 >



< 해치가 소개하는 서울색 >



< 서울명소 배지 및 마그넷 >

### □ 향후계획

- 서울 상징물 활용 콘텐츠 공모전 추진을 통한 서울의 매력 발굴·확산
  - 공모작 접수(9~10월), 1~3차 심사(10~11월), 수상작 발표 및 콘텐츠 확산(11월)
- 서울 상징물 활용 기업 협업상품 개발 등 서울 상징물 홍보 추진
  - 친환경 협업상품(리유저블컵 등) 제작 및 서울 소재 매장 전시·판매(11월~)

작성 자

서울브랜드담당관 : 강준령 ☎2133-6185 브랜드관리팀장: 박금영 ☎6940 담당 : 조예지 ☎4619

## 4. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 응답소 시스템 재개발 및 운영

③ 신속공정한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

# 1

## 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

민원서비스 품질제고를 위해 다양한 교육 및 평가를 실시하고 민원업무 담당직원의 감정노동 보호 등을 통한 민원서비스 수준 향상 도모

### □ 사업개요

- 대 상: 시 본청 및 사업소, 산하기관(투자출연기관), 자치구
- 내 용: 민원응대 교육, 민원서비스 평가, 힐링프로그램 운영, 칭찬공무원 포상 등
- 사업비: 198백만원(집행액 74백만원, 37.1%)

### □ '22년 추진실적

- 공무원 민원응대 역량강화 및 민원서비스 이용 편의 제고
  - 민원응대 서비스 교육 실시 (2회, 120명), e러닝 과정(특이민원 대응, 민원서비스) 운영(3,337명)
  - 각종 민원사무(등록·변경·허가·신청·신고 등) 편람 441종 일제 정비
- 민원공무원 감정노동 예방 힐링프로그램 및 특이민원 응대요령 제공
  - 스트레스 관리 교육 및 뮤지컬 공연 관람, 해외 요리체험 등 힐링데이 운영 (5·9월, 71명)
  - 전화 특이민원 응대요령 카드뉴스 제작(4건) 및 전직원 공유 (10월~)
- 시민에게 칭찬받은 민원공무원 선정 및 사례전파
  - 총 236건(648명) 접수, 47건(105명) 선정 → 행정포털을 통해 공유·전파 (매월)
- 민원응대 서비스 품질점검 (5·9월) 및 민원행정 평가 실시 (상반기)
  - 민원응대(전화/방문) 품질점검: 전화(329개 부서) 및 방문(43개소) 점검 ※ 미스터리 쇼퍼 활용
  - 민원행정(법정/응답소) 평가: 서울시 전기관(352개 기관/부서) 민원처리실태 평가

### □ 향후계획

- 서울시(자치구 포함) 민원서비스 개선 우수사례 및 기관 포상 (11월)
- 하반기 민원행정서비스(법정/응답소 민원) 평가 실시 (11월)
- 민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 공무원 보호 조치 강화 (~'23.1월)
  - 민원실 휴대용 영상녹음기록장비 도입, 고정형 안전유리 설치, 상시 비상대응체계 구축 등

작성 자

민원담당관 : 최선혜 ☎2133-6460 민원기획팀장 : 장정호 ☎6462 담당자 : 박근호 ☎6464



## 2

# 응답소 시스템 재개발 및 운영

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

### □ 사업개요

- 기 간: '22.3~12월
- 내 용: 서비스 웹호환성 및 사용자 편의기능 등 개선
  - ※ 인터넷익스플로러(ie) 제조사(MS) 지원 중단('22.6.15.)
- 사업비: 1,030백만원 (집행액 515백만원, 48.7%)

### □ '22년 추진실적

- **응답소 운영 현황 : 1,707,600건** (일평균 6,255건)  
<'22.9.30 기준> (단위: 건)

계	교통	환경/안전	복지/문화/경제	주택/건설	총무/기획/감사 등
1,707,600 (100%)	1,127,676 (66.0%)	332,105 (19.5%)	62,926 (3.7%)	69,885 (4.1%)	115,008 (6.7%)

- **응답소 시스템 재개발 및 기능개선 추진** ('22.3월~현재)

#### - 웹호환성 등 개선을 위한 재개발

- ▶ (호 환 성) 크롬, 사파리 등 다양한 웹브라우저에서 동등한 서비스 제공
- ▶ (확 장 성) '전자정부 프레임워크' 적용으로 시스템 확장성 확보
- ▶ (접 근 성) 최신 트렌드를 반영한 사용자 친화적 디자인 및 화면 구성 등

#### - 사용자 편의제공을 위한 기능개선

- ▶ (직원편의) 집단·반복민원 일괄 답변 등 처리 기능 개선
- ▶ (시민편의) 120, 스마트불편신고 등 채널별 민원결과 확인 페이지 일원화 등

### □ 향후계획

- **응답소 시스템 재개발 및 기능개발 용역 준공** (12월)
  - ※ 재개발사업 감리용역 준공(12월)

작성 자

민원담당관 : 최선혜 ☎2133-6460

응답소팀장 : 김기현 ☎7929

담당자 : 이영선 ☎7863

## 3

## 신속·공정한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

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

### □ 운영개요

- 위치/규모: 신청사 1층 337㎡
- 근무인원: 3개 팀 24명 (민원처리1팀 9명, 민원처리2팀 9명, 직소민원팀 6명)
- 주요업무: 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리
  - 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(34종), 고충민원·정보공개청구 접수
  - 시장과 바로 통하는 온라인 신문고 「시장에게 바란다」를 통한 민원 수렴 등
- 사 업 비: 22백만원 (집행액 16백만원, 71.6%)

### □ '22년 추진실적

- <열린민원실> 민원접수·처리 현황: 41,338건 (일평균 225건, 주말제외)  
(22.9.30. 기준) (단위: 건)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기 타*	정보공개
41,338 (100%)	2,238 (5.4%)	11,195 (27.1%)	9,478 (22.9%)	1,027 (2.5%)	3,330 (8.1%)	14,070 (34.0%)

\* 기타: 확인, 이의, 신청, 청구 등

- <시장에게 바란다> 민원 현황: 7,556건 (일평균 28건)  
(22.9.30. 기준) (단위: 건)

계	주택건축*	도로교통	보건복지	환경공원	일반행정	산업문화	기타
7,556 (100%)	2,971 (39.3%)	1,410 (18.6%)	675 (8.9%)	840 (11.1%)	420 (5.6%)	405 (5.4%)	835 (11.1%)

\* (주택건축) 신속통합기획 선정 요청(594건), (환경공원) 자원회수시설 설치(406건) 관련 민원 증가

### □ 향후계획

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

작성 자

민원담당관: 최선희 ☎2133-6460

민원처리1팀장: 장운석 ☎7900

담당자: 이유민 ☎7908

직소민원팀장: 송정아 ☎6045

담당자: 박현선 ☎6046

# IV. 2021 행정사무감사 처리결과

홍보기획관

## □ 총 괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 18 건

○ 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	18	15	3	-	-
	시정· 처리요구사항	15	12	3	-	-
	건의 사항	1	1	-	-	-
	기타(자료제출 등)	2	2	-	-	-

# 시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 티비에스 재정건전성 확보가 티비에스 만의 문제는 아니며 절대적인 시간이 필요함에도 출연금 대폭삭감 조치는 정치적인 의도가 있는 것으로 판단되어 재정 독립 관련이라고 하지만 액면 그대로 받아들이기 어려움. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억원</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TBS의 재정건전성 확보를 위해 상업광고 허용 등 수입 확보 방안을 마련할 수 있도록 지원하겠음</li> </ul>
<p>○ 2022년 미디어재단 티비에스의 예산 삭감 규모는 현실적으로 급여 외 방송편성이나 사업 등을 전혀 진행할 수 없는 수준이므로 재고가 필요함. 재단의 예산 독립이 필요하다면 상당한 유예기간이 마련되어야 하며, 혁신방안 마련에 대한 경고도 선행되었어야 할 것임. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억원</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 재단운영 혁신방안을 마련토록 하여 재정독립을 위해 지속 노력하겠음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 태비에스 2021년도 개인 성과급을 시민소통기획관에서 지급하지 않고 있는 상황은 노동법 위반 소지 등이 있으므로 파악하여 검토·시행할 것. 120다산콜재단은 개인 성과급을 모두 지급하였는데 형평성에도 맞지 않은 실정임. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행안부 유권해석 및 법률기관 자문을 통해 관계법령에 대한 검토 후 개인성과급 미지급</li> </ul>
<p>○ 라이브서울 유지보수 업체의 2년 연속 수의계약 등은 문제소지가 있으니 검토바람.(높은 유지보수 비용 대비 낮은 방문객 수, 수의 계약 등을 통한 특정업체 일감 몰아주기 등 문제, 입찰조건 변경 등 통해 입찰에 의한 공정한 경쟁 계약이 이루어지도록 하는 등의 개선 필요). (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 라이브서울 유지관리는 뉴미디어 웹사이트 운영 및 유지관리 용역(내손안에서울+라이브서울+서울사랑+내친구서울)에 포함 되어 있는 사업으로 2020년과 2021년 유지보수 업체가 같은 업체이긴 하나, <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2020년은 4개 업체가 입찰에 참가하여 기술능력과 가격을 종합 평가한 점수가 가장 높은 업체와 협상에 의한 계약을 체결한 것이고,</li> <li>- 2021년은 1개 업체만 입찰에 참가하여 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제26조(재공고입찰과 수의계약)」 및 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령의 수의계약 등 한시적 특례 적용기간에 관한 고시」에 따라 적격심사를 거쳐 수의계약을 체결한 것임</li> </ul> </li> <li>○ 라이브서울 홈페이지에 업로드 되는 라이브영상은 모두 서울시 유튜브 채널을 통해서 시청 가능하며, 이는 유튜브 조회수로 집계 되고 있음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 및 지방자치단체 입찰시 낙찰자 결정기준 등에 의거하여 투명하고 공정한 경쟁계약이 이루어지도록 하겠음</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ MCN 기반구축 관련 이사진 5명에게 태블릿 5개를 렌트해서 지급하였는데 적정성 여부 확인 요청 및 관리감독 철저. 각종 회의비 지급 등 사업결과를 검토하여 문제가 없었는지 확인하기 바람. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육생 지도 목적으로 태블릿 5대를 렌트하였으나, 사업 목적에 타당하지 않아 사업비 미집행(자부담 처리). 기타 회의비 지급 등의 사업비는 문제없음 확인</li> </ul>
<p>○ 2021년도 중기지방재정계획 및 지난 출연 동의안 제출 시 보고와 달리 TBS의 급격한 예산 삭감은 행정의 연속성을 무시한 징벌적 조치라 판단되며, 한두 달 사이에 행정의 연속성이 무너지고 있음. 신생출연기관의 수익구조를 수신료 등으로 오랜 기간 동안 재원을 확보하고 있는 KBS, EBS 등과의 단순비교는 납득하기 어려움. 상식에 기초한 행정을 펼쳐야 할 것임. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억원</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 추후 중기지방재정계획 및 출연동의안 제출 시 변동사항을 미리 반영하여 예측 가능한 범위 내에서 조정 추진</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 시청 시민청, 권역별 시민청의 운영은 같은 예산 투입대비 더 큰 효율과 성과를 내는 업체를 발굴하는 것이 필요하다고 판단됨. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시청 시민청 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시청 시민청('13. 1.12. 개관) 운영 사무는 공공성 및 전문성이 높은 (재)서울문화재단에 수의계약을 통해 '12.11.1.에 위탁을 시작한 이후 총 3번의 재계약을 통해 '23.12.31.까지 위탁 중에 있음.</li> </ul> </li> <li>○ 삼각산 시민청 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 삼각산 시민청('18. 4.28. 개관) 운영 사무는 시청 시민청 운영 수탁 경험이 풍부한 (재)서울문화재단에 수의계약을 통해 '18. 3.14.~'20.12.31. 위탁하였으나 위탁기간 만료에 따라 공개 모집을 통해 '21.1.1.~'23.12.31. (주)인사이트모션에 위탁 중에 있음.</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '23.12.31.에 민간위탁이 만료되는 시청 시민청 사무의 경우 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 향후 수립되는 시청 시민청 공간·운영 혁신 기본계획에 반영 예정임.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 권역별 시민청에 대한 타당성 용역 실시 및 조사가 완료되었음에도 2022년도에 조성과 관련된 예산을 편성하지 않은 것은 시민들에게 행정의 안정성 및 신뢰성의 문제가 될 수 있으므로 구체적인 추진계획을 수립하기 바람. (홍보담당관)</p>	<p>□ <b>추진상황 : 추진 중</b></p> <p>□ <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20년에는 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사 용역을 진행하여 대상지별 기본구상(안), 적정 사업 규모 및 사업비, 경제성 분석 등을 검토하였음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원</li> </ul> </li> <li>○ 용역 결과 권역별 시민청 조성 대상지 5개소 모두 경제적 타당성이 1이하로 낮고, 대부분 복합·신축, 부지 매입을 포함하여 동시 건립 추진 시 과도한 재정부담, 기능과 공간 구성이 코로나19 이후 사회변화를 반영하지 못한 점 등 추가적인 검토·보완 필요</li> </ul> <p>□ <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 권역별 시민청 구상의 모델이 된 시청 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역을 완료하였으며 그 결과를 권역별 시민청 조성에도 반영, 새로운 시민청 모델을 정립하고 자치구·유관기관의 의견수렴 등 긴밀히 협의하여 추진</li> </ul>



시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 민간옥외전광판 관련 예산과 초과집행의 지속적 불균형 개선 필요 및 미설치 자치구 설치 필요. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 민간옥외전광판 실비 지원을 위한 예산 증액 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '22년도 예산액 : 300,000천원(전년대비 약 6.8% 증액)</li> </ul> </li> <li>○ '21년도 대비 2개 자치구 확대(총 20개 자치구)</li> </ul>
<p>○ TBS 예산 삭감 관련, 자체 재원 확보를 원한다면 일을 할 수 있는 기본적 예산은 있어야 하는데 예산안을 보면 광고추진비, 미디어 정책 계획협력 예산이 반 이상 줄어들었음. 시민소통 기획관이 관리감독을 소홀히 하여 재정자립도가 올라가지 못한 것 아닌지. 또한 TBS 이사장과 시장 간 적극적인 중간역할을 요청함. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억원</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TBS의 재정자립을 위해 상업광고 유치 등 수입 확보 방안을 마련할 수 있도록 지원</li> <li>○ TBS 관련 현안 발생 시 재단 대표와 시장과의 면담 등이 진행될 수 있도록 지도감독 기관으로서 지속 지원</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 현재 상수도사업본부의 재산으로 되어 있는 120다산콜재단 청사의 시민소통기획관으로 재산이관 진행상황을 잘 확인하고, 시와 재단의 긴밀한 업무협조를 조속히 근무환경을 개선 해주기 바람. (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 청사 재산이관은 대규모 재정이 소요될 것으로 예상되며, 다양한 청사 확보방안 검토를 위해 잠정보류('21.9.15.)</li> <li>○ 취약한 근무환경 개선을 위해 '22년 예산 928백만원 편성, 청사 2~4층 사무환경 개선공사 완료('22.10.4.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담석 확대(120→140cm) 및 재배치, 회의실 확충 등</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1층/5층 사무실 환경 개선사업 추진 예정('23년)</li> </ul>
<p>○ TBS에 대해 시민소통기획관이 이번 예산삭감 조치 외 지속적인 관리감독에 대한 어떤 노력을 하였는지 의문임. 정치적 편향성 논란, 프로그램의 공정성 등에 대한 시민들의 논란 등이 지속적으로 야기되는 데에 비해 시민소통기획관의 행정사무감사 요구자료에는 TBS 재단과의 회의 내역이 없는 등 소관기관으로의 역할이 부족했음. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TBS 이사회 참석(홍보기획관) : 총4회('21년), 총6회('22년)</li> <li>○ 홍보담당관 실무직원과 TBS간 업무협의 : 수시</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위한 회의를 지속적으로 진행하여 지도감독 기관으로서 역할 수행</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 영상크리에이터 사업 관련, 영상별 최저/최대 조회수 사이 편차가 심하고, 유튜브 채널 자체에서도 조회수 편차가 심함. 또한 동일한 사람이 다른 이름, 다른 작품으로 활동하는 것은 문제가 있음. 업로드 당시에는 상당한 조회수가 있었음에도 불구하고 그 후 상당시간이 지난 뒤엔 거의 조회수 상승이 없는 것을 어떻게 해석해야 하는지, 콘텐츠에 대한 지속적인 관리가 미흡하여 개선이 요구됨. (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>추진상황: 완료</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>추진내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울영상크리에이터는 개인채널을 운영하는 유튜버가 시민의 입장에서 서울시 관련 콘텐츠로 개인채널에 홍보하는 사업으로 유튜버별 조회 수 편차를 줄이기 위해 일정 수(3,000명) 이상 구독자 보유 시 지원자격 부여 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '22년 활동가 모집 시 조회 수 편차 감소를 위해 구독자 수 1만명 이상자만 응모할 수 있도록 지원자격 상향</li> </ul> </li> <li>○ 콘텐츠의 주제에 따라 조회 수의 편차가 있으며, 조회 수 제고를 위해 시 채널 등을 통한 확산 노력을 해오고 있음</li> <li>○ 서울영상크리에이터 채널명은 개인이 필요에 따라 바꿀 수 있으며, 지원자격 기준에 문제가 없어 전문가의 공정한 심사를 통해 선발하게 된 것임</li> <li>○ 양질의 콘텐츠 제작을 위해 영상크리에이터 대상 관련 분야 전문가 특강, 멘토링을 실시하여 역량향상에 노력하고 있음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- '21.6. 카카오엔터테인먼트 김우겸 파트장(대중에게 주목받는 콘텐츠 트렌드 및 콘텐츠 기획실무)</li> <li>- '22.7. 스포츠뉴스 박수정PD(공익적 콘텐츠 재미있게 만드는 법)</li> </ul> </li> <li>○ 영상 업로드 후 조회 수 추이·알고리즘 등 지속적 모니터링을 통해 관리하고 있으며 앞으로도 더욱 체계적으로 관리해 나가겠음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>향후계획</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울영상크리에이터 2차 교육 추진 : '22. 11.</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 권역별 시민청 진행상황이 차질 없이 이뤄질 수 있는 방안을 마련할 것. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사 용역 결과 대상지 5개소 모두 경제적 타당성이 낮고, 동시건립시 과도한 재정부담, 기능과 공간 구성이 코로나19 이후 사회변화를 반영하지 못한 점 등 추가 보완이 필요한 상황임 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원</li> </ul> </li> <li>○ 권역별 시민청 구상의 모델이 된 시청 시민청을 포스트코로나 및 디지털 대전환 시대를 대비한 공간·기능으로개편을 위해 연구용역을 시행·완료하였음</li> <li>○ 그 결과를 권역별 시민청 조성에도 반영, 새로운 시민청 모델을 정립하고 자치구·유관기관의 의견수렴 등 긴밀히 협의하여 추진하겠음</li> </ul>

○ 언론매체를 통한 시정정보 제공 및 인터넷언론사 활용한 시정 정보 안내의 3사분기 지난 시점의 집행률이 40프로대임. 연간 균형 집행 필요. 시민이 다양한 정책을 접할 필요가 있음. 다양한 홍보 아이템 발굴 요구됨. (홍보담당관/뉴미디어담당관)

**추진상황 : 완료**

**추진내용**

- '21년 상반기에는 코로나19 확산에 따른 행사·사업의 위축과 시장 쉼위 및 그에 따른 보궐선거 등에 따른 홍보 제약 요소가 발생하여 예산 집행률이 다소 낮았으나,
- 하반기 '청년월세지원', '서울비전2030', '서울런', '청년활력 프로젝트', '1인가구 지원' 등 다양한 시책 홍보를 추진하여 연내 99.8%의 예산 집행함

세부사업명	'21년도 예산액	최종 집행액(집행율)	비고
언론매체를 통한 시정정보 제공	4,750백만원	4,746백만원 (99.9%)	
인터넷언론사 활용 시정안내	408백만원	407백만원 (99.8%)	

**향후계획**

- 다양한 홍보 아이템 발굴을 통해 주요 시정정보 적극 제공

# 건의 사항

건의 사항	조치 결과
<p>○ 국장급 이상이 TBS와 회의한 내역이 전무한 실정임. 산하 재단 모두와 소통하기 바람. (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홍보기획관 TBS 이사회 참석 : 총4회('21년), 총6회('22년)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이사회 참석 등을 통해 현안관련 소통 지속 추진</li> </ul>

# 기타 사항

자료제출 등 기타사항	조치 결과
<p>○ 서울영상크리에이터 사업 관련 조회수 자료 (유튜브 / 인스타그램 구분) (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자료 제출 완료 (2021. 11. 3.)</li> </ul>
<p>○ MCN기반구축 사업 관련 자료 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 자료 제출 완료 (2021. 11. 3.)</li> </ul>