

---

# 2018 회계연도 세입 · 세출 결산 업무보고

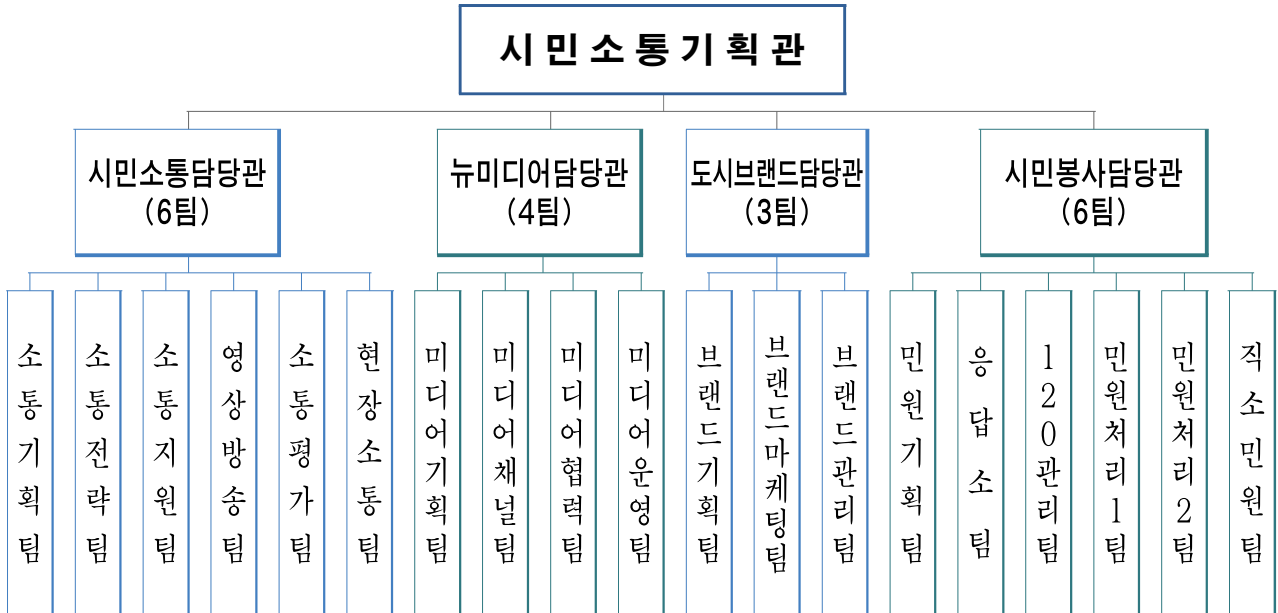
---

2019. 6. 17.

시민소통기획관

# I . 일반현황

**조 직** 1관 4담당관, 19팀



※ 출연기관 : 120재단

**인 력** 130명/124명 (정원/현원)

( ' 19. 5. 31. 현재 )

구 분	총 계		행정 · 기술직		임기제일반직		전문경력관		관리운영직	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	130	124	91	86	33	32	1	1	5	5
시 민 소 통 담 당 관	50	49	33	31	15	15	1	1	1	2
뉴 미 디 어 담 당 관	24	24	11	11	13	13	-	-	-	-
도 시 브 랜 드 담 당 관	15	14	11	11	4	3	-	-	-	-
시 민 봉 사 담 당 관	41	37	36	33	1	1	-	-	4	3

## 주요기능

### 시민소통담당관

#### 소통 기획 팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

#### 소통 전략 팀

· 주요시책 소통전략 기획, 홍보물 기획

#### 소통 지원 팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

#### 영상 방송 팀

· 영상콘텐츠 제작·활용, 시청방송 운영

#### 소통 평가 팀

· 소통평가 및 여론조사, 빅데이터 여론분석

#### 현장 소통 팀

· 시민청 및 찾아가는 서울시청 운영 등

### 뉴미디어담당관

#### 미디어기획팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 제작·기획

#### 미디어채널팀

· 서울사랑 등 발간, 시 대표 SNS·블로그 운영

#### 미디어협력팀

· 인터넷 언론사 및 민간포털 활용 시정홍보

#### 미디어운영팀

· '내 손안에 서울' 운영, 모바일 활용 시정홍보

### 도시브랜드담당관

#### 브랜드기획팀

· 서울브랜드위원회, 서울브랜드 마케팅

#### 브랜드마케팅팀

· 외국어 매체를 활용한 우수정책 해외홍보

#### 브랜드관리팀

· 서울브랜드 조형물관리, 서울상징물 관리

### 시민봉사담당관

#### 민원 기획 팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선

#### 응답소 팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

#### 120 관리 팀

· 120다산콜재단 운영시스템 등 관리

#### 민원처리1팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

#### 민원처리2팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

#### 직소민원 팀

· '시장과의 주말데이트', '시장에게 바란다' 운영

**'18년 결산** 세출예산 현액 486억원, 이중 470억원 집행 (집행률 96.7%)

부서/사업명	예산액(천원)	예산현액(천원)	집행액(천원)	집행률(%)
<b>합 계</b>	<b>47,810,398</b>	<b>48,622,861</b>	<b>47,025,374</b>	<b>96.7</b>
사업예산	47,091,714	47,904,177	46,368,115	96.8
기본경비(행정운영경비)	718,684	718,684	657,259	91.5
<b>시민소통담당관</b>	<b>12,038,667</b>	<b>12,662,379</b>	<b>11,985,831</b>	<b>94.7</b>
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	11,524,995	12,148,707	11,523,757	94.9
언론매체를 통한 시정정보제공	4,082,365	4,082,365	4,078,930	99.9
소통관리 및 시정정보 제공	3,240,298	3,240,298	3,144,617	97.0
희망서울 재능나눔	15,000	15,000	14,997	100.0
시민청 운영 및 확산	3,259,011	3,882,723	3,394,694	87.4
현장소통 프로그램 운영	63,320	63,320	63,311	100.0
시정여론조사 운영	356,300	356,300	326,927	91.8
현장중심의 의견수렴 및 환류	21,900	21,900	21,489	98.1
서울시청 방송운영	49,100	49,100	48,773	99.3
시정 영상물 제작·관리	377,470	377,470	370,822	98.2
서울특별시보 발행	60,231	60,231	59,197	98.3
기본경비(행정운영경비)	513,672	513,672	462,074	90.0
<b>뉴미디어담당관</b>	<b>5,653,898</b>	<b>5,842,649</b>	<b>5,623,262</b>	<b>96.3</b>
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	5,608,388	5,797,139	5,583,589	96.3
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	494,400	494,400	482,136	97.5
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	117,000	117,000	105,781	90.4
공공소셜 활성화	109,600	109,600	103,278	94.2
뉴미디어 웹사이트 운영	1,502,199	1,690,950	1,604,462	94.9
시정종합 월간지 「서울사랑」 발간	938,114	938,114	896,752	95.6
어린이신문 「내친구서울」 발간	342,975	342,975	314,709	91.8
민간포털 협력 마케팅	756,000	756,000	756,000	100.0
인터넷언론사 등 활용 시정안내	431,900	431,900	431,574	99.9
뉴미디어 전략 마케팅	916,200	916,200	888,898	97.0
기본경비(행정운영경비)	45,510	45,510	39,674	87.2
<b>도시브랜드담당관</b>	<b>3,793,409</b>	<b>3,793,409</b>	<b>3,250,466</b>	<b>85.7</b>
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	3,764,500	3,764,500	3,221,558	85.6
시민주도형 서울브랜드 확산	335,300	335,300	244,691	73.0
서울시 도시브랜드 마케팅	1,650,000	1,650,000	1,226,678	74.3
외국어 매체 활용 시정 홍보	1,779,200	1,779,200	1,750,188	98.4
기본경비(행정운영경비)	28,909	28,909	28,908	100.0
<b>시민봉사담당관</b>	<b>25,967,439</b>	<b>25,967,439</b>	<b>25,850,966</b>	<b>99.6</b>
시민중심의 민원행정서비스 제공	25,857,005	25,857,005	25,744,523	99.6
일반여권 발급업무 대행	1,012,590	1,012,590	989,470	97.7
민원서비스 품질관리 및 시상	64,358	64,358	55,393	86.1
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	27,000	27,000	24,072	89.2
120다산콜재단 운영	24,214,620	24,214,620	24,164,556	99.8
민원제안통합관리시스템 운영	538,437	538,437	511,032	94.9
기본경비(행정운영경비)	110,434	110,434	106,443	96.4
<b>신속행정담당관</b>	<b>356,985</b>	<b>356,985</b>	<b>314,849</b>	<b>88.2</b>
시민에게 감동을 주는 통합행정서비스 기반 구축	336,826	336,826	294,690	87.5
신속행정 현안조정 및 홍보	63,500	63,500	57,195	90.1
신속행정 협력체계 강화	20,900	20,900	16,412	78.5
행정서비스 밀착지원 및 정보제공	252,426	252,426	221,082	87.6
기본경비(행정운영경비)	20,159	20,159	20,159	100.0

※ '19. 1. 1일부 조직개편으로 신속행정담당관 폐지

# '19년 예산 세출예산 554억 38백만원

(천원)

부서/사업명	2018년 예산	2019년 예산	2018년 대비	
			증 감	증감률(%)
<b>합 계</b>	<b>47,810,398</b>	<b>54,438,155</b>	<b>6,627,757</b>	<b>13.86</b>
사업예산	47,091,714	53,744,273	6,652,559	14.13
기본경비(행정운영경비)	718,684	693,882	△24,802	△3.45
<b>시민소통담당관</b>	<b>12,564,981</b>	<b>15,947,029</b>	<b>3,382,048</b>	<b>26.92</b>
시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현	12,031,150	15,442,414	3,411,264	28.35
언론매체를 통한 시정정보제공	4,082,365	5,582,365	1,500,000	36.74
소통관리 및 시정정보 제공	3,070,298	4,308,726	1,238,428	40.34
시민청 운영 및 확산	3,259,011	3,556,952	297,941	9.14
현장소통 프로그램 운영	90,155	129,805	39,650	43.98
시정여론조사 운영	659,500	725,296	65,796	9.98
현장중심의 의견수렴 및 환류	21,900	38,500	16,600	75.80
신속행정 현안조정 및 홍보	63,500	57,500	△6,000	△9.45
행정서비스 밀착지원 및 정보제공	127,620	393,269	265,649	208.16
서울시청 방송운영	49,100	54,000	4,900	9.98
시정 영상물 제작·관리	547,470	535,770	△11,700	△2.14
서울특별시보 발행	60,231	60,231	-	-
기본경비(행정운영경비)	533,831	504,615	△29,216	△5.47
<b>뉴미디어담당관</b>	<b>5,463,669</b>	<b>6,739,169</b>	<b>1,275,500</b>	<b>23.35</b>
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	5,418,159	6,691,367	1,273,208	23.50
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	191,200	524,600	333,400	174.37
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	117,000	283,000	166,000	141.88
공공소셜 활성화	109,600	-	△109,600	△100
뉴미디어 웹사이트 운영	1,627,005	1,627,005	-	-
시정종합 월간지 '서울사랑' 발간	926,279	1,154,200	227,921	24.61
어린이신문 '내친구서울' 발간	342,975	692,362	349,387	101.87
민간포털 협력 마케팅	756,000	960,000	204,000	26.98
인터넷언론사 등 활용 시정안내	431,900	519,000	87,100	20.17
뉴미디어 전략 마케팅	916,200	931,200	15,000	1.64
기본경비(행정운영경비)	45,510	47,802	2,292	5.04
<b>도시브랜드담당관</b>	<b>3,793,409</b>	<b>8,900,001</b>	<b>5,106,592</b>	<b>134.62</b>
시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고	3,764,500	8,868,500	5,104,000	135.58
시민주도형 서울브랜드 확산	335,300	896,300	561,000	167.31
서울시 도시브랜드 마케팅	1,650,000	2,000,000	350,000	21.21
외국어 매체 활용시정 홍보	1,779,200	2,472,200	693,000	38.95
서울시 해외 홍보마케팅	-	3,500,000	3,500,000	100
기본경비(행정운영경비)	28,909	31,501	2,592	8.97
<b>시민봉사담당관</b>	<b>25,988,339</b>	<b>22,851,956</b>	<b>△3,136,383</b>	<b>△12.07</b>
시민중심의 민원행정서비스 제공	25,877,905	22,741,992	△3,135,913	△12.12
일반여권 발급업무 대행	1,012,590	988,410	△24,180	△2.39
민원서비스 품질관리 및 시상	64,358	109,858	45,500	70.70
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	27,000	29,100	2,100	7.78
120 다산콜재단 운영	24,214,620	20,636,458	△3,578,162	△14.78
민원제안통합관리시스템 운영	538,437	947,266	408,829	75.93
신속행정 협력체계 강화	20,900	30,900	10,000	47.85
기본경비(행정운영경비)	110,434	109,964	△470	△0.43

## Ⅱ . 2018년 주요사업 추진실적

---

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

---

2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

---

3. 서울브랜드를 통한 도시경쟁력 제고

---

4. 시민중심의 민원행정서비스 제공

---

5. 시민감동 통합행정서비스 기반 구축

---

# 1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

① 언론매체를 통한 시정정보 제공

② 소통 관리 및 시정 정보 제공

③ 「시민청」 운영 내실화 및 확산

④ 영상매체 활용 시정 정보 제공

⑤ 시민참여 및 현장 소통 프로그램 운영

⑥ 시정여론조사 등 시민 의견수렴 확대

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

## 사업 개요

- 대상매체 : 인쇄매체(신문·잡지 등) 및 방송매체(TV·라디오 등)
- 내 용 : 주요시정 사업 정보 및 시민생활에 도움이 되는 정보 제공
- 추진방법 : 매체특성, 사업 내용을 고려한 언론매체 선정 및 전략적 홍보

## '18년 추진실적

- 신문·잡지 활용 정보제공 : 총 268회
  - 주요 개장 시설(잘 생겼다! 20), 시민을 위한 정책(내일연구소 서울) 묶음 안내
  - 뉴딜일자리, 국공립어린이집·공공주택 확충 등 시민생활 밀착형 사업 홍보
  - 남북정상회담, 미세먼지 대책, 제로페이 등 전국민 이슈사업에 대한 정보 제공
- TV(지상파·종편·케이블TV 등), 라디오 활용 정보제공
  - 내일연구소(1~2월, SBS·JTBC·MBN 등), 찾아가는동주민센터(4월, YTN 등) 등
  - 청년·어르신·여성, 소상공인 등 대상별 맞춤형 정보 제공(3~12월, SBS·KBS 등)
  - 라디오 정규 인터뷰 프로그램을 통해 시민생활 정보 제공(1~12월, TBS·YTN)

## '19년 추진계획

- 제로페이, 혁신경제·서울케어(의료·건강·복지·아동) 등 집중 홍보
- 언론매체(신문·잡지) 특성에 맞는 수요자별 맞춤형 정보 제공
- TV정보·다큐 프로그램 등을 통해 시민생활 정보 연중 지속 제공

## '18년 결산 : 예산현액 4,082백만원 중 4,079백만원 집행(집행률 99.9%)



시민생활에 도움이 되는 유용한 시정 및 생활 정보를 적기에 제공하고, 신규 시정 소통매체 확대를 통한 정보 제공 강화

### 사업 개요

- 소통매체 : 지하철역사, 시내버스, 가판대·구두수선대, 전광판 등
- 추진내용 : 市 보유 홍보매체 등을 활용 주요 시정 및 생활정보 제공

### '18년 추진실적

- 시립시설 내 영상모니터 신규 설치, 제로페이 등 市 핵심사업 홍보영상 표출
  - 50+캠퍼스(3), 노인복지관(3), 청소년수련관(3) 등 36개소
  - 국공립어린이집 확충, 미세먼지 대책, 소상공인 지원 등 생활밀착형 사업 홍보
- 민간 및 市 유관기관과 협력, 시정 홍보물 비치·영상표출 : 830개소
  - 버스정류장(394), 市 지원시설(청소년수련관 등 76), 우리은행 지점(360)
- 비영리단체·영세소상공인 등 희망광고 지원(市 홍보매체 시민개방)
  - 40개 단체 디자인·영상제작, 인쇄·부착 등 홍보일체 지원
- 「시민게시판」 운영을 통한 시정뉴스(275편), 문화행사 등 정보제공
- 「서울꿈게시판」 시민문안 공모(4회) 등 시민과의 감성소통 확대

### '19년 추진계획

- 시립시설 영상모니터 설치 확대 : '19년 100개소
  - 시립병원, 노인종합복지관, 청소년수련관 등 시민 다중이용시설 선정·설치
- 비영리단체·영세소상공인 등에 희망광고 지원 : 연 2회 40개 단체
- 시금고 등 민간과 협력, 신규매체 확보 및 시정정보 제공 확대

### '18년 결산 : 예산현액 3,240백만원 중 3,145백만원 집행(집행률 97.1%)

## 3

## 「시민청」 운영 내실화 및 확산

시민이 주인이 되어 함께 만들어가는 시민청이 많은 시민들로부터 사랑받는 서울시 대표 소통공간이 될 수 있도록 운영 내실화 및 지속 발전방안 모색

 사업개요

구 분	시청 시민청	삼각산 시민청
위치/규모	신청사 지하 1·2층 / 8,150㎡ (’13. 1월 개관)	솔밭공원역사내 / 540㎡ (’18. 4월 개관)
운영기관	서울문화재단 (민간위탁)	
위탁기간	’15.11. 1 ~ ’18.12.31*	’18. 3.14 ~ ’20.12.31
운영시간	하절기(3~10월) 09~21시 / 동절기(11~익년2월) 09~20시	
민간위탁금(’18년)	2,211백만원	814백만원

\* 시청 시민청 민간위탁 재계약 : 위탁기간 3년(’19.1.1. ~ ’21.12.31.)

 추진실적 : ’18년 방문객 209만명 (누적 1,139만명, 일평균 5,706명)

- [시청 시민청] 시민의 직접참여 활성화로 대표 시민소통공간 자리매김
  - 방문객 204만명(누계 1,135만명) / 프로그램 운영 1,043회, 공간대관 966건
- 시민청 확산을 위해 제2시민청인 「삼각산시민청」 개관·운영(’18.4.28)
  - 지역연계 프로그램 운영으로 권역별 시민청 운영정착 및 활성화 기반 마련
  - 방문객 45,326명 / 프로그램 운영 405회, 공간대관 121건

 ’19년 추진계획

- 시민이 주도하는 ‘시청 시민청’ 공동운영체계 확대·정착
  - 시민아지트, 정책카페, 작은 결혼식 등 시민기획·운영 프로그램 확대
- 지역문화와 함께 하는 ‘삼각산 시민청’ 운영 활성화
  - 삼각산시민청 공동운영단 구성 등 지역전문가 활용 지역맞춤형 프로그램 개발

 ’18년 결산 : 예산현액 3,883백만원 중 3,395백만원 집행(집행률 87.4%)

주요 시책, 시민생활에 필요한 정보를 영상으로 제작·활용하여 시정에 대한 공감대 형성과 시민 참여 확대

#### 사업개요

- 주요사업, 정보 등을 영상으로 제작하여 전광판·유튜브 등을 통해 제공
- 시청방송 ‘소통방통’ 운영으로 공감대 확산 및 소통하는 조직문화 조성

#### '18년 추진실적

- 시민생활에 도움되는 시정 홍보 동영상 제작 및 확산 : 15편
  - 찾아가는 동주민센터, 미세먼지 대응 캠페인, 청년의 사랑에 투자하는 서울, 경비노동자 일자리 지키기, 소상공인 지원, 제로페이 서울 등
- 시정뉴스 및 주요 현안사업 심층 인터뷰 등 소통방통 총 242회 제작
  - 초대석 인터뷰(성평등 문화 등), ‘서울로7017 개장 1주년’ 등 현장 심층취재 방송

#### '19년 추진계획

- 분야별 핵심사업 중심으로 홍보 동영상 집중 기획 및 제작
  - 경 제 : 제로페이 서울, 청년·자영업·소상공인 지원, 혁신창업 등
  - 서울케어 : 시립병원 개선, 우리동네키움센터·국공립어린이집 확충 등
  - 행사·캠페인 촬영 : 정례조례(시무식·종무식 등), 미세먼지 저감대책 영상
- 직원 참여 프로그램 기획 등 내부 소통채널로서 시청방송의 역할 강화
  - 시기별 깜짝 이벤트, 토크 시리즈, 직원 촬영영상 상영(여가 및 취미활동, 미담 등)

#### '18년 결산 : 예산현액 427백만원 중 420백만원 집행(집행률 98.4%)

다양한 소통채널 및 현장소통 프로그램 운영을 통해 시민의 소리를 경청하고 시정에 반영하여, 市 정책에 대한 시민 만족도 제고

### 사업개요

- 현장중심의 다양한 시민의견을 수렴, 정책 반영 및 시정 서비스 개선
- 내 용 : 「홍보대사」, 「명예시장」 및 「시민발언대」 등 운영

### '18년 추진실적

- 「서울시 홍보대사」 운영 : 37명
  - 배우(9), 가수·음악인(4), 방송인(9), 전문가(15)로 구성
  - 시민생활 밀착형 정보제공 및 관련 행사·캠페인 적극 참여 : 총 54회
    - ▶ 3·1절 SNS 캠페인(다니엘린데만), 안심일터 협약식(유라), 한글날 시낭송(이언경) 등
- 「서울시 명예시장」 운영 : 17명
  - 여성·장애인·일자리노동 등 17개 분야 운영, 다양한 정책제안 및 시민의견 대변
  - 토론 395회, 행사참여 185회, 현장점검·심사 52회, 강연 등 총 716회 참여
- 「청책토론회」 10회(2,280명 참석) 운영, 「시민발언대」 1,947명 참여
  - 「청년의 사랑에 투자하는 서울 타운홀 미팅」, 「블록체인」 등 청책토론회 실시
  - 「찾아가는 시민발언대」 운영(20회, 418명), 시민청 내 시민발언대 상시 운영
- 「서울시정학교」 운영으로 시정정보 공유(1회 80명), 「서울시보」 발행
  - 도시재생·복지·문화관광 등(9과목) 주요시책을 시민과 공유하는 시정학교 운영
  - 「서울시보」 연 59회 발행(정기 56호·수시 3호) 및 홈페이지 게시

### '19년 추진계획

- 홍보대사 재능 나눔활동 강화 및 명예시장 임기만료에 따른 신규 위촉 추진

### '18년 결산 : 예산현액 139백만원 중 138백만원 집행(집행률 99.3%)

시정여론조사 및 시정모니터링을 실시하여 폭넓은 시민의견 수렴 및 정책에 대한 현장의견을 파악, 정책 평가 및 수립 과정 전반에 반영

### □ 사업개요

- ‘시정 여론조사’ 실시를 통해 시정 현안 및 주요 정책에 대한 개선책 마련
- ‘시정모니터’를 활용하여 주요사업 모니터링 및 현장의견 정책 반영 지원

### □ '18년 추진실적

- 시정 주요사업 및 현안 관련 여론조사 실시 : 34건
  - 외주(18건) : 서울로7017 외국인 방문객 대상 조사, 서울시 지역균형발전에 대한 시민인식 조사, 민선7기 정책브랜드 개발 관련 조사 등
  - 자체(16건) : 공공기관 생리대 비치 정책에 대한 여론조사 등
- 서울시민모니터 「꼼꼼한서울씨」 운영 : 366명 ('18. 2~10월)
  - 서울시 주요사업 및 점검이 필요한 행사 등을 현장 중심으로 모니터링
  - 서울브랜드 홍보물 부착 현황, 신규 홍보매체 발굴, 경춘선 숲길 및 삼각산 시민청 모니터링 등 4건 실시

### □ '19년 추진계획

- 시정사업에 대한 시의성 있는 여론조사 실시 및 의견 수렴 확대 : 40건
  - 시정 이슈·현안 등 기획조사(외주) 20건, 자체 온라인 조사 20건
- 시민모니터링단 확대·개편을 통해 시민의 눈높이에 맞는 정책소통 강화

### □ '18년 결산 : 예산현액 378백만원 중 348백만원 집행(집행률 92.1%)

## 2. 뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화

- ① 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화
- ② 뉴미디어 웹사이트 운영 강화
- ③ 민간포털 협력 마케팅을 통한 시정정보 제공
- ④ 시민참여 프로그램을 통한 시정공감대 확산
- ⑤ 「서울사랑」 및 「내친구서울」 발간

# 1

## 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화

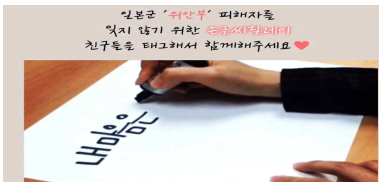
SNS · 블로그 등 소셜미디어를 활용하여 시민과의 소통체계를 확대, 시민의 목소리를 경청하고 각종 시정정보를 신속하게 제공

### □ 사업개요

- 목 적 : 市 대표 SNS 및 공식블로그를 활용한 주요시정 안내
- 내 용 : 소셜미디어 특성에 맞는 콘텐츠로 시정공감대 확산
  - 페이스북, 인스타그램, 트위터, 카카오토리 : 총 팔로워 93만명('18.12월)
  - 市 공식 블로그 서울나들이 : 일평균 방문자수 1만 4천여명

### □ '18년 추진실적

- 채널별 특성에 맞는 시정 콘텐츠 적기 제공 및 소통 강화(일 평균 15건)
  - 시민 참여기회 제공으로 市 대표 SNS 친구수 확대 : '17년 78만 → '18년 93만
  - 미세먼지 행동요령 등 시민생활과 밀접한 콘텐츠 제작·배포 : 총 2,213건
- 시민공감을 유도할 수 있는 시민참여 소셜 캠페인 전개



{3.1절 손글씨 릴레이 캠페인}  
조치 70만회 / 참여 3,042건



{남북정상회담 응원 캠페인}  
조치 110만회 / 참여 344건



{실시간 시민 제보 캠페인}  
조치 160만회 / 참여 1,498건

### □ '19년 추진계획

- SNS 트렌드에 맞춘 다양한 콘텐츠 제작·확산으로 시정 체감도 제고
  - 세로형 동영상 등 모바일 화면에 적합한 콘텐츠 비중 강화로 구독자 관심 제고
  - 시민참여 캠페인을 통해 소통채널 역할 강화 및 시민참여 기회 확대
- 시 대표 블로그 등을 통한 시민공감형 생활정보 안내(카드뉴스 확대 등)

□ '18년 결산 : 예산현액 494백만원 중 482백만원 집행(집행률 97.5%)

## 2

## 뉴미디어 웹사이트 운영 강화

소셜 방송 '라이브서울'과 온라인 뉴스 및 시민소통 채널 '내 손안에 서울' 운영 강화로 대시민 소통 및 시정 참여 확대

### □ 사업개요

- 목 적 : 시민들이 시정에 참여·소통하는 온라인 공간 및 시민공감 콘텐츠 제공
- 내 용 : '라이브서울'(온라인 방송) 및 '내손안에 서울'(뉴스·뉴스레터) 운영

### □ '18년 추진실적



#### 「라이브 서울」 운영

- 유튜브, 팟캐스트, 네이버TV 등 온라인 영상·방송플랫폼을 통한 시정정보 제공
  - 주요시정 영상(130편 1,192만회), 온라인방송(240편 273만회), 팟캐스트(51편 218만회)
  - 폭염대책 등 생활체감형 정보, 제로페이 협약식·공평도시유적전시관 개관 등



#### 「내 손안에 서울」 운영

- 시민 눈높이에 맞는 시정 콘텐츠 생산 및 시민 참여 유도
  - 뉴스, 칼럼, 카드뉴스 등 시정이슈를 알기 쉽게 정리해 제공(일 평균 7~10건, 총 2,070건 생산)
  - 서울시 홍보배너 통합관리서비스 구축, 50여개 실국본부 홈페이지 등과 연동
  - 시민기자 3,242명(708건 콘텐츠 생산, 전체 콘텐츠 중 34%), 아카데미 2회 운영

### □ '19년 추진계획

- 대표 미디어 플랫폼인 '유튜브'의 市 계정 운영 활성화로 시민소통 강화
  - 市 유튜브 채널 브랜드 강화 및 재정비, 전담에디터 배치 등으로 구독수 증대
- 온라인 콘텐츠 소비트렌드를 반영한 영상·방송 콘텐츠 제작·확산
  - 유튜브 크리에이터 협업 증대, 라이브자키 활용 실시간 소통, 보이는 팟캐스트 운영 등
- '내 손안에 서울'을 중심으로 시 뉴미디어 매체 통합, 효율적 정보 제공

□ '18년 결산 : 예산현액 1,691백만원 중 1,605백만원 집행(집행률 94.9%)



정보제공 및 정보습득 채널로 중요한 역할을 하는 민간포털과의 협력을 통해 효과적인 시정 정보 제공 및 시민 소통 강화

### 사업개요

- 목 적 : 시정 정보에 대한 접근성 제고, 시정 활동에 대한 시민참여 확대
- 내 용 : 민간포털 제휴, 포털 공동 캠페인, 포털 검색 활용 홍보 등

### '18년 추진실적

- 대중교통 이용 활성화, 1회용품 이용 자제 등 대시민 캠페인 추진 : 총4회
  - '18 서울복지, 서울 10대뉴스 등 포털 캠페인을 통한 시정참여 활성화(59만명 참여)
- 시민에게 꼭 필요한 재난·안전정보, 생활정보 제공 등 주요 시정 홍보
  - 태풍·미세먼지 등 재난·안전정보 안내(14회), 카카오네비 서울 주요 거점 안내(2회)
- 포털 브랜드검색 활용, 주요 시정 정보 안내를 위한 홍보(총12회)
  - 마을 상담, 청년정책, 여성안심, 출산지원, 에너지 절약, 한강여름축제 등

### '19년 추진계획

- 주요 시정활동에 대한 시민참여 증대를 위해 포털 캠페인 확대 : 6회
  - 서울케어 등 생활밀착형 사업에 대한 캠페인을 통한 쌍방향 소통 진행
- 민간포털 제휴 채널을 통한 시민생활에 도움이 되는 정보 상시 제공
  - 카카오톡 플러스친구, 다음 및 네이버 등 포털의 모바일 플랫폼 활용
- 포털 각종 서비스와의 제휴방식 다변화로 시정정보 접근성 제고
  - 포털 신규 플랫폼 활용, 주요 시정 정보 및 생활 정보 안내
  - 지도 등 포털의 다양한 서비스와 제휴를 통한 시정 정보 제공

### '18년 결산 : 예산현액 756백만원 중 756백만원 집행(집행률 100%)

## 4

# 시민참여 프로그램을 통한 시정공감대 확산

서울미디어메이트, 서울영상크리에이터 등 영향력 있는 시민들과 시정 관련 콘텐츠를 공유함으로써 시정 인지도 제고 및 시민과의 네트워크 강화

### 사업개요

- 목 적 : 영향력 있는 시민과의 협업을 통한 시민공감형 콘텐츠 제작
- 내 용 : 시정 이슈 관련 취재 및 기사 발행, 영상 콘텐츠 제작·배포 등

### '18년 추진실적

- 「서울미디어메이트」 운영(60명)을 통한 시정공감형 콘텐츠 확산
  - 시민 입장에서 다양한 시정이슈 취재로 시정을 전달하는 소통창구 역할
  - 서울페이, 서울정원박람회, 서울식물원 개장 등 총 686건 콘텐츠 게재
- 「서울영상크리에이터」 운영(10팀)을 통해 컨셉별 콘텐츠 제작
  - 인터뷰, 타임랩스 등 팀별 강점과 특색을 살린 다양한 영상콘텐츠 확보
  - 청년임대주택, 한강몽땅프로젝트, 취업날개서비스 등 총 49편 제작

### '19년 추진계획

- 미디어메이트 운영 내실화, 시 보유매체와의 연계를 통해 콘텐츠 확산
  - 활동의지가 높은 참여자 위주로 선정, 내실있게 운영
  - 市 공식 블로그에 양질의 미디어메이트 기사를 소개, 콘텐츠 질 향상 유도
  - 시정 이슈 취재 기사에 市 매체 링크 연동을 통한 시정 콘텐츠 광범위 확산
- 영상크리에이터 운영규모 확대로 다양한 영상콘텐츠 확보
  - 운영규모 확대 : '18년 10팀, 49건 제작 → '19년 30팀, 150건 제작
  - 팀별 고유 소재를 지정, 참여자들의 시정 관심도 제고 및 홍보 시의성 확보

### '18년 결산 : 예산현액 117백만원 중 106백만원 집행(집행률 90.4%)

서울시 소식지를 통해 시정을 효과적으로 알리고, 시민생활에 유용한 정보를 제공하여 시민편의 증진 및 소통 활성화

## □ 사업개요

- 목적 : 시 소식지를 통해 시민 생활에 유용한 정보 제공 및 소통 강화
- 내용 : 시정종합월간지 발행, 어린이기자단 운영 및 어린이신문 발간

## □ '18년 추진실적

- 시정종합월간지 「서울사랑」 발간 : 60만부 배부
  - 발행부수 : 월 5만부 / 연12회 발행 ※ 점자책 1,000부, 녹음CD 1,000개 별도
  - 배 부 처 : 서울시 산하기관, 도서관 등 다중이용시설, 개인구독자 등
  - 주요내용 : 서울시정 및 경제, 복지, 환경, 문화 등 시민 생활정보 제공
  - ※ 서울시 및 외부매체 SNS에 카드뉴스 제작·배포 → 온라인 노출 확대(월2회)
- 어린이신문 「내친구서울」 발간 : 297만부 배부
  - 발행부수 : 회당 33만부 / 연9회 발행(방학기간 통합 발행)
  - 배 부 처 : 597개 초등학교, 25개 특수학교, 서울도서관 등
  - 주요내용 : 서울의 역사·문화, 학습정보, 어린이기자 취재기사 등
  - ※ '18 어린이기자단 선발운영 : 739명 / 현장탐방 및 인터뷰 : 연12회

## □ '19년 추진계획

- 서울사랑 72만부(월6만부×12회), 내친구서울 288만부(월32만부×9회) 발행
- 경제·노동, 복지·환경 등 주요 시정 연중 특별기획 및 생활밀착 기사 제공
  - 제로페이, 혁신창업, 서울케어, 잘 생겼다!서울 2019, 미세먼지 대책 등
- 어린이기자단 탐방 취재 및 어린이 맞춤형 콘텐츠 강화
  - 증강현실, 웹툰 등 콘텐츠 제작 강화 및 홈페이지 구축·네이버포스트 등 온라인 노출 확대

## □ '18년 결산 : 예산현액 1,281백만원 중 1,211백만원 집행(집행률 94.5%)

### 3. 서울브랜드를 통한 도시경쟁력 제고

① 시민주도형 서울브랜드 확산

② 서울시 도시브랜드 마케팅

③ 외국어 매체 활용 시정 홍보

# 1

## 시민주도형 서울브랜드 확산

시민브랜드인 I·SEOUL·U가 다양한 활용을 통해 국내·외에 안정적으로 정착할 수 있도록 민관협력 체계를 구축·운영

### □ 사업개요

- ‘서울브랜드위원회’(29명) 및 ‘I·SEOUL·U 프렌즈’ 구성·운영
- I·SEOUL·U 상징물 설치 및 I·SEOUL·U 파트너스 구성·운영
  - 서울 주요 명소에 I·SEOUL·U 상징물 설치, 기업간 협업을 통한 서울브랜드 활용·확산

### □ '18년 추진실적

- 서울브랜드위원회 및 ‘I·SEOUL·U 프렌즈 3기’ 운영
  - 도시마케팅 방향 및 전략 등 45여건 자문·조정
  - 아이서울유 프렌즈 3기 구성·운영(대학생 동아리 등 14개팀 149명 활동)
- I·SEOUL·U 조형물 설치 및 서울브랜드 확산 아이디어 공모전 개최
  - 서울광장, DDP, 서울대공원 등 서울브랜드 상징물 설치 : 10개소
  - '18 서울상품문화디자인 국제공모전 개최로 브랜드 친근감 고취(대상 2명 등 21명 수상)
- 제3회 서울 도시브랜드 포럼 개최로 도시브랜드 의의·가치 공론의 장 마련
  - ‘너와 나의 서울’ 주제로 전문가 발제 및 대담 : 시민, 전문가 등 479명 참여
  - 타 지자체 초청, 도시브랜딩 사례 발표 : 인천, 광주, 삼척, 순천 등 참석
- I·SEOUL·U 파트너스 협업 기업 연계 구성·운영 체계 구축
  - 생활 문화 분야(음식, 음악, 패션, 전시, 화장품) 5개 부문 협업 추진



### □ '19년 추진계획

- 서울 명소에 I·SEOUL·U 상징물 설치(5개소) 및 아이디어 공모전('19.7월) 개최
- 도시브랜드 전략 공유 및 네트워킹을 위한 ‘제4회 서울 도시브랜드 포럼’ 개최
- '19년 I·SEOUL·U 파트너스 사업 확산 : 20개 기업 참여 목표

□ '18년 결산 : 예산현액 335백만원 중 245백만원 집행(집행률 73.1%)

서울브랜드 I·SEOUL·U를 기반으로 한 국내·외 도시마케팅 추진을 통해 서울의 도시품격과 가치 제고

### □ 사업개요

- 목 적 : 시민참여형 서울브랜드 활용하여 도시 이미지 및 호감도 향상
- 방 법 : 문화·장소·스포츠·소셜 마케팅, 기념행사, 시민참여 캠페인 등

### □ '18년 추진실적

- I·SEOUL·U 3주년 기념 ‘시민참여행사’(10.28, 서울광장)
  - 3주년 기념 문안 ‘꿈새김판’ 게시, B-boy공연, 이벤트 진행
- 국제행사 활용 서울브랜드 및 정책 프로모션 추진(7월)
  - 세계도시시장포럼 600개 해외도시시장 대상 정책 홍보 및 도시마케팅 추진
- 한류 활용 민간협력(CJ E&M) 프로모션
  - KCON(일본, 7월) : 서울홍보부스 운영, 총 방문인원 7만명
  - MAMA(홍콩, 12월) : I·SEOUL·U 감사패 방탄소년단 수여(광고효과 23억원)
- 서울브랜드 I·SEOUL·U 콘텐츠 홍보 영상 제작·확산 : 33편
- 서울 브랜드 문화·스포츠·장소 마케팅 실행
  - '18 평창 올림픽 홍보 부스 운영 : 방문 20천명, SNS프로모션 224천명 참여
  - ※ '18년 수상내역 : 포브스 최고의 브랜드대상(중앙일보), 국가소비자 브랜드대상 대상(동아일보)



### □ '19년 추진계획

- ‘맞춤형 서울브랜드 프로모션’ 및 민간 협력 서울 마케팅 추진
  - 전국체전 등 스포츠·문화 연계 브랜드 마케팅(홍보부스 운영, 시민참여형 이벤트 등)
  - '19 서울 국제 크리에이터 페스티벌 후원을 통한 서울마케팅(서울 명소 등 홍보)
- I·SEOUL·U 상징물 연계 마케팅 추진(상징물 활용상품 및 매뉴얼 제작)

### □ '18년 결산 : 예산현액 1,650백만원 중 1,640백만원 집행(집행률 99.4%)

※ 사고이월액 413백만원 포함

### 3

## 외국어 매체 활용 시정 홍보

외국어 매체를 활용한 효율적인 해외 홍보마케팅 추진을 통해 우수 시정 확산 및 글로벌 도시브랜드 이미지 제고

### □ 사업개요

- 市 대표 외국어 홈페이지(6개) 및 외국어 SNS 채널(10개) 운영
- 해외 언론 및 인플루언서 등 활용, 서울브랜드 홍보마케팅 추진

### □ '18년 추진실적

- 정책 및 도시 홍보를 위한 市 외국어 홈페이지 운영
  - 외국어 홈페이지 방문자수 166만명 / 외국어 e-뉴스레터(4만명) 총 24회(월2회) 발송
    - ※ 6개 언어 : 영어('96.7), 중국어 간체('01.2)·번체('05.2), 일어('01.2), 불어('05.2), 스페인어('05.2)
- 市 외국어 SNS 활용(팔로워 186만명)을 통한 도시 정책 및 이미지 홍보
  - 10개 외국어 SNS 운영 : 영어권 4개, 중국어권 3개, 일어권 3개 채널
- 해외언론(18개 매체, 52건) 및 인플루언서 연계 홍보
  - 해외 인플루언서 SNS 홍보 : 10개국 15명 573건 포스팅

### □ '19년 추진계획

- 외국어 홈페이지 및 외국어 SNS 운영 및 활성화
  - 홈페이지 방문자수 250만명, SNS 팔로워 250만명 목표
  - 홈페이지 디자인 및 기능 개선, 글로벌 트렌드에 맞춘 영상 중심 SNS 홍보 추진
  - 외국어 e-뉴스레터 : 가입자수 8만명 목표, 월2회 발행(정기호·특별호)
- 해외언론 및 인플루언서 연계 도시홍보 확산
  - 권역별(일본·아시아/중국/유럽·미주)·매체별 특성에 맞는 초청 프로그램 진행
  - 언론 기사 및 인플루언서 등의 SNS를 활용, 서울시 정책 및 브랜드 홍보

### □ '18년 결산 : 예산현액 1,779백만원 중 1,750백만원 집행(집행률 98.4%)

## 4. 시민중심의 민원행정서비스 제공

- ① 민원서비스 품질관리를 통한 대민서비스 질 향상
- ② 응답소 시스템 기능 개선
- ③ 「120다산콜재단」 시스템 기능 고도화 및 운영 지원



# 1

## 민원서비스 품질관리를 통한 대민서비스 질 향상

민원서비스 점검·평가 및 친절교육, 민원개선사례 발굴·확산 등 지속적인 민원서비스 품질관리를 통한 시민만족도 제고

### □ 사업개요

#### ○ 민원응대서비스 품질 관리 및 교육

- 민원응대(전화)서비스 품질 점검, 대민접점 공무원 민원응대 교육 실시 등

#### ○ 민원행정서비스 평가 및 제도개선 우수사례 발굴·시상

- 민원서비스 분야(법정민원, 응답소민원, 전화민원 응대) 종합평가 및 우수기관 선정

- 우수사례 시·구 공유를 위한 민원행정서비스 우수사례 발표대회 개최 및 시상

### □ '18년 추진실적

○ 민원응대(전화) 서비스 품질점검(총 308개기관·부서) : 상·하반기 각 1회

○ 민원응대 서비스 향상교육 실시 : 39회 2,947명

- 신입공무원 민원응대 교육(8회 701명), 찾아가는 친절형 맞춤교육(12회 597명) 등

○ 민원서비스 개선 우수사례·기관 발굴 시상

- 민원서비스 분야 종합평가 실시, 19개 우수기관 선정·포상('18년 12월)

: 포상금 총 27,000천원

- 서울시 전 기관 대상 개선사례 공모, 우수사례 9건 선정·포상('18년 12월)

: 유공자 총 15명, 포상금 총 8,500천원

○ '18년 행정안전부 민원서비스 종합평가 최우수기관 선정(부상 특별교부세 2억원)

### □ '19년 추진계획


○ 민원응대 품질점검 및 민원응대서비스 향상 교육 : 연중 실시

○ 민원서비스 개선 우수기관 선정 및 시상 : '19. 12월

□ '18년 결산 : 예산현액 64백만원 중 57백만원 집행(집행률 89%)

응답소 시스템의 효율적 운영 및 기능 개선으로 민원처리과정에서의 시민 불편사항 해소 및 소통기능 강화 (시민만족도 제고)

## □ 사업개요

-  : 서울시 온라인민원서비스를 단일화한 통합형 민원관리시스템
- 운영개시 : '14. 3. 5. ※ 모바일 웹서비스 운영 : '14. 4. 5.

## □ '18년 추진실적

- '18년 민원처리 : 총 1,863,979건 / 일평균 5,107건
  - 전년('17년) 대비 민원량 34% 증가, 평균 민원처리일 : 3.88일
- 민원서비스 품질 제고 및 시민 개인정보보호 강화
  - 인권침해 제기 민원에 대한 개인정보 보안기능 강화(2월)
  - 민원답변 품질 및 신속성 향상을 위한 직원교육 실시 : '18. 5월, 273명
  - 민원 통계 정보 홈페이지 공개 및 웹 접근성 품질마크 갱신(12월)
- 민원의 관리 및 처리의 효율성 제고를 위한 기능 개선
  - 민원의 지연 및 누락 예방을 위한 관리 및 독촉장 발부 기능 개선 (5월)
  - 동일 내용의 집단·반복민원 처리를 위한 민원 일괄처리 기능 추가 (6월)

## □ '19년 추진계획

- 응답소 시스템 안정적 운영 및 기능 개선
  - 집단·반복 민원의 효율적 처리를 위한 기능 개선(다중 접수·분배) 등
- 빅데이터 기반의 민원분석시스템 구축
  - 안전신고 등 긴급 민원의 초기 신속 대응체계 구축 : '19.3~12월
  - 디지털시장실과 연계 등 실시간 민원현황 통계자료 시각화 표출 : '19.12월

## □ '18년 결산 : 예산현액 538백만원 중 511백만원 집행(집행률 95%)

「120다산콜재단」이 원스톱·맞춤형 상담서비스 전문기관으로 거듭날 수 있도록 상담서비스 품질향상 지원

### 사업개요

- 설립일자 : 2017. 4. 24. ※ 콜센터 최초 운영 : '07. 9. 12.(민간위탁)
- 주요내용 : 출연금 지원, 상담시스템 구축 및 안정화 지원 등

### '18년 추진실적

- 120다산콜재단 안정화를 위한 소통강화 및 市·구·재단간 협업 추진
  - 市·재단·노조 등 3자협의체(T/F) 구성, 재단 안정화 방안 논의
  - 120다산콜재단 운영협의회 개최(시·자치구·재단 참여) : '18. 3월·12월
- 인공지능기반(AI) 대화형서비스 챗봇 개발 협업 추진
  - 대화형 챗봇 개발을 위한 용역 추진 : '18. 7~12월, 市·재단 공동수행
- 상담기능 고도화를 위한 콜센터시스템 및 전산프로그램 개발
  - 콜센터시스템 및 상담프로그램(HW/SW) 신규 개발 : '18. 3~12월
  - ※ '18년 상담실적 : 550만건 (응대율 84.9%)

### '19년 추진계획

- 전화응대율 등 시민만족도 향상을 위한 운영관리 및 시스템 개발
  - 콜센터 응대율 및 처리율 등 주기적 관리(월별)
  - 신속·정확한 상담을 위한 상담DB 정기적 현행화 실시
  - 인공지능 챗봇서비스 시범 실시('19.5) 및 고도화, PC가상화시스템 개발
- 다산콜재단 운영 및 효율성 제고를 위한 유관기관 협업 강화('19. 12월)
  - 상담DB 현행화, 자치구 운영분담금, 기타 운영에 관한 사항 논의

'18년 결산 : 예산현액 24,215백만원 중 24,165백만원 집행(집행률 99.8%)

## 5. 시민감동 통합행정서비스 기반 구축

① 행정서비스 밀착지원 및 정보제공

② 신속행정 협력체계 강화 및 홍보

# 1

## 행정서비스 밀착 지원 및 정보제공

시민생활과 밀접한 맞춤형 정보 제공 및 민생 현장을 직접 방문하여 행정서비스를 제공 함으로써, 시민의 불편 및 애로사항을 적기 해결

### □ 사업개요

- 주 4회(월~목) 「찾아가는 서울시청」 운영, 지하철역·취약계층 밀집지역 등 현장민원상담
- ‘서울을 가지세요’ 운영을 통해 시민맞춤형(연령·대상별) 정책과 서비스 제공
- ‘서울생활도우미’ 운영으로 시·자치구 민원·행정 상담 및 안내 등



### □ '18년 추진실적

- 방문횟수 증대(주3회 → 주4회) 등 대시민 현장 행정서비스 확대
  - 총 상담실적 : 159회 25,617건 ('17년 10,326건 대비 148% 증가)
  - ※ 누적 상담실적('15.7월~'18.2월) : 487회 44,653건
- 市 주관 각종 행사 등 참여, 상담실 운영 및 시정정보 안내
  - 에너지수호천사나눔장터(5월), 어르신대축제·청춘박람회·정책박람회(10월) 등
- 서울생활도우미를 통해 ‘응답소·서울을가지세요’ 접수 민원 상담 및 처리결과 안내
  - 상담실적 : 총 5,345건 (응답소 민원 4,242건 / 서울을가지세요 1,103건)

### □ '19년 추진계획

- 민간박람회, 자치구 대표축제 등 시민참여도 높은 현장 방문 운영('19.2월~)
  - 권역별 고른 상담서비스, 시민수요자 중심 맞춤형 행정서비스 제공
- 상담횟수 확대, 상담시간 탄력적 운용 등을 통한 대시민 밀착서비스 강화
  - 방문 횟수 증대(159회 → 170회) 및 상담분야 확대(현행 9개 + 직업, 반려동물 등)
  - 월별 순회장소 사전 고지(市 홈페이지 등), 상담직원 전문교육 강화

□ '18년 결산 : 예산현액 252백만원 중 221백만원 집행(집행률 87.7%)

건축 관련 임의규제 발굴·개선 및 맞춤형 컨설팅 운영, 건축 규제 개선 우수기관 포상 등 신속행정 처리를 통한 시정 신뢰도 제고

### 사업개요

- 건축 신속행정서비스 운영을 위한 프로젝트 매니저(PM) 운영
  - 시민입장에서 건축 행정절차가 신속히 처리될 수 있도록 컨설팅 및 지원
- 건축종합 상담실 운영을 통해 법령에 없는 임의규제 발굴·개선
  - 건축사 간담회 등 컨설팅 제공, 건축규제 개선 우수사례 공유

### '18년 추진실적

- PM제도 운영으로 건축 임의규제 40건 발굴·개선
  - 건축직 공무원을 프로젝트 매니저로 지정, 행정단계별 쟁점조정 및 협의 촉진(23건)
  - 맞춤형 컨설팅을 위한 건축종합 상담실 운영(251건 상담)
- 건축 임의규제 발굴 및 개선을 위한 건축사 간담회 개최('18.4~9월)
  - 서울시건축사회, 14개 자치구 건축사회 간담회 개최(16회) 및 결과 공유
- 건축 신속행정서비스 홍보, 건축규제 개선 우수기관 심사 및 평가
  - 홍보물(리플릿) 제작 및 홍보, 제도개선 우수사례 발굴 및 자치구(6개구) 포상

### '19년 추진계획

- 신속행정 시민 홍보물 제작 및 홍보 확대, 우수 행정서비스 유공 포상을 통한 사례 공유 및 확산

### '18년 결산 : 예산현액 84백만원 중 74백만원 집행(집행률 88.1%)

# Ⅲ . 2018 결산검사 시정권고사항 조치결과

연번	시 정 · 권고사항	내 용	추 진 현 황	소관실국 (부서명)
1	예산 전용 의회 보고 미이행	<p>서울특별시의회 기본 조례」 제55조의3의 규정에 따르면 , 시장은 예산 전용을 결정하였을 때에는 이를 분기별로 해당 상임 위원회에 보고하도록 하고 있음</p> <p>- 이는 집행부의 예산집행 남용을 막고 시민의 예산집행에 대한 예측가능성을 보호해 시민의 권리를 증진하고자 하는 것임을 고려할 때, 집행부의 적극적인 대처(보고 등)가 필요</p> <p>2018 회계연도 예산 전용 98건 중 15건은 전용 발생이 지난해에 발생했음에도 불구하고 현재까지 해당 상임위원회에 보고조차 되지 않았으며, 5건은 예산전용 이후 시기가 흐른 후 보고</p> <p>※ 시민소통기획관 소관 사항 : 「시민청 운영 및 확산 예산 전용」 1건, '18. 10월 보고 (전용일 '18. 2월)</p>	<p>▶ 추진완료 ('18. 11월 상임 위원회 보고 )</p> <p>시민청관련 예산전용은 삼각산 시민청 공사부서(도시기반시설본부)의 시설비 증액요청에 따라 동일 세부사업의 사무관리비를 시설비로 전용(53,660천원)한 것으로</p> <p>예산전용 사항을 분기별로 상임 위원회에 보고하였어야 하나, 관련규정 숙지 미흡으로 '18. 11월에 보고함</p> <p>향후에는 매 회기별 시의회 업무보고시 예산전용사항을 포함하여 보고하여 보고가 지연되는 일이 없도록 하겠음</p>	<p>시민소통 기획관 (시민소통 담당관)</p>

연번	시 정 · 권고사항	내 용	추 진 현 황	소관실국 (부서명)
2	제2시민청 운영 활성화	제2시민청의 예산 편성시 사업 계획에 근거하여 면밀히 편성하고 방문객수를 늘리기 위한 방안을 적극적으로 모색 하는 등 운영 이 활성화되도록 권고함.	<p>▶ 추진완료</p> <p>제2시민청 예산 편성시부터 인력수급계획 및 사업추진계획 등의 사전검토 철저로 집행을 제고에 만전을 기하겠음</p> <p>삼각산시민청(제2시민청)의 운영 활성화를 위해 지역시민과 함께 만들어가는 '지역 맞춤형 운영 프로그램' 강화 및 지역 유관기관, 온·오프라인 홍보 매체 등을 통한 홍보강화 등을 추진 중으로, 향후에도 방문객수를 늘리도록 지속적으로 노력하겠음</p> <p>('19년 추진사항)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역 맞춤형 프로그램 신규 확대(수요창작소, 화요 예술극장 등)</li> <li>- '찾아오는 공간'에서 '찾아가는 시민청'으로 업무추진 개선('19년 15회 이상 야외행사 개최 계획)</li> <li>- 지역연계 강화를 위한 공동 운영단 신설</li> <li>- 온·오프라인 홍보 강화, 옥외 대향 현수막 상설 설치, 홈페이지 개선 등</li> <li>- 시민 방문객 휴게 공간 개선 및 공연 필요시설 확대(활짝 라운지 상설 휴게공간 개선 공사 실시 등)</li> </ul>	시민소통 기획관 (시민소통 담당관)



# IV. 2018 회계연도 세입·세출 결산 현황

## 1 세입결산

### □ 총괄

- 2018 회계연도 세입 예산현액은 총 7,913,080천원으로,  
총 7,888,822천원을 징수결정하여 7,888,730천원이 수납되었고  
미수납액 92천원입니다.
- 세입결산 내용은 아래 표와 같습니다. (단위 : 천원)

구분	예산액	예산현액	징수결정액	실제수납액	미수납액 (이월액)
합계	7,913,080	7,913,080	7,888,822	7,888,730	92
세외수입	6,900,490	6,900,490	6,899,352	6,899,260	92
경상적세외수입	242,034	242,034	223,896	223,830	66
임시적세외수입	6,658,456	6,658,456	6,675,456	6,675,430	26
국고보조금	1,012,590	1,012,590	989,470	989,470	0

※ 2019. 4. 9.기준, 미수납액 92천원 전액 수납 완료

### □ 세입 징수내역

- 세외수입 6,899,260천원 중
  - 경상적세외수입은 223,830천원 이며,
    - ▶ 서울사랑 광고수입 19,101천원   ▶ 간행물 위탁판매 수입 37,534천원
    - ▶ 시민청 운영(대관) 수입은 33,718천원
    - ▶ 전자민원 발급수입 등 수수료 수입 51,560천원 등
  - 임시적세외수입은 6,675,430천원 입니다.
    - ▶ 120 시·구 통합콜센터 자치구 운영부담금(자치단체간부담금) 6,658,456천원
    - ▶ 그 외수입(잔액반납 등) 16,974천원
- 국고보조금은 989,470천원으로, 일반여권발급업무대행을 위한 외교부 국고보조금입니다.

## 2 세출결산

### 총괄

- 2018 회계연도 세출 예산현액은 총 48,622,861천원으로, 이 중 47,025,373천원, 예산현액 대비 96.7%를 집행하였고, 1,184,378천원의 집행잔액이 발생하였습니다.
- 부서별 세출결산 내용은 아래표와 같습니다.(단위 : 천원)

부서명	예산액	예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
<b>총계</b>	47,810,398	48,622,861	47,025,374	1,184,378	96.7
시민소통 담당관	12,038,667	12,662,379	11,985,831	676,548	94.7
뉴미디어 담당관	5,653,898	5,842,649	5,623,262	219,387	96.3
도시브랜드 담당관	3,793,409	3,793,409	3,250,466	129,834	85.7
시민봉사 담당관	25,967,439	25,967,439	25,850,966	116,473	99.6
신속행정 담당관	356,985	356,985	314,849	42,136	88.2

### 세출 집행내역

**【예산 이용】** ..... **해당사항 없음**

- 예산의 이용은 없습니다.

**【예산 전용】** ..... **1건 53,660천원**

- 전용규모는 총 1건, 53,660천원으로,
  - 제2시민청 조성공사와 관련하여 부족한 공사비 확보를 위해 사무관리비를 시설비로 전용하여 사용하였습니다.

**【예산 변경사용】 ..... 해당사항 없음**

- 예산의 변경사용은 없습니다.

**【예산 이체】 ..... 5건 1,281,089천원**

- 이체규모는 총 5건, 1,281,089천원으로,
  - '18. 11. 1. 시민소통기획관 조직개편으로 인해 시민소통담당관의 일부사업이 뉴미디어담당관으로 이관됨에 따라, '시정종합 월간지 「서울사랑」 발간' 사업 예산(938,114천원)과 '어린이신문 「내친구서울」 발간' 사업 예산(342,975천원)이 뉴미디어담당관으로 이체되었습니다.

**【예산의 다음연도 이월】 ..... 1건 413,109천원**

- 다음연도 이월규모는 총 1건, 413,109천원으로,
  - 도시브랜드담당관 서울시 도시브랜드 마케팅 사업 수행 용역업체의 채권 가압류로 인해 서울시(제3채무자)의 준공비 지급이 어려움에 따라 다음연도로 사고이월 하였습니다.(사무관리비 413,109천원)

**【예산 집행잔액】 ..... 1건 1,184,378천원**

- 예산 집행잔액은 예산현액인 48,622,861천원의 2.4%인 1,184,378천원입니다.
- 주요 예산 집행잔액 내역은
  - 계획변경 등 집행사유 미발생으로 인해 발생한 집행잔액 30,420천원,
    - ▶ 외교부의 여권발급업무대행 국고보조금 확정배정액 변경에 따라 집행사유 미발생 : 23,120천원
    - ▶ 민원응대서비스 품질점검 계획 변경에 따른 집행사유 미발생 : 5,000천원
    - ▶ 민원인의 신청에 의해 지급되는 보상금 등 집행사유 미발생 : 2,300천원
  - 낙찰차액 등으로 인한 예산집행 잔액 1,153,958천원입니다.