

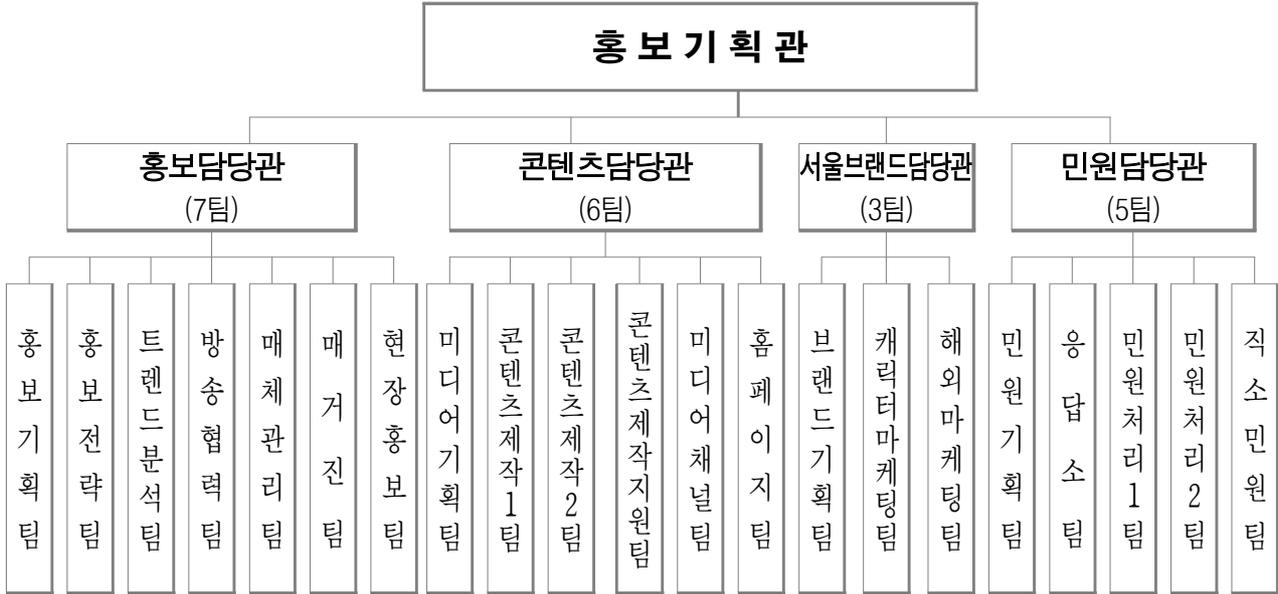
# 주요업무보고

2026. 2.

홍보기획관

# 1. 조직 및 일반현황 (2026. 2. 1. 기준)

**조직** 1관 4담당관, 21팀



※ 출연기관 : 120다산콜재단

**인력** 142명/135명 (정원/현원)

구분	총계		행정직군		기술직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	142	135	96	96	4	4	1	1	5	2	36	32
홍보담당관	46	43	30	29	2	2	-	-	1	1	13	11
콘텐츠담당관	42	41	22	23	-	-	1	1	-	-	19	17
서울브랜드담당관	19	19	16	16	-	-	-	-	-	-	3	3
민원담당관	35	32	28	28	2	2	-	-	4	1	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 20명 (홍보 2, 콘텐츠 8, 브랜드1, 민원 9)

## 주요기능

### 홍보담당관

#### 홍보기획팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

#### 홍보전략팀

· 주요 시책 홍보 전략 기획, 홍보물 기획

#### 트렌드분석팀

· 정책 여론조사 및 소셜 빅데이터 분석

#### 방송협력팀

· 방송 협력 시정 정보 제공, 미디어재단 독립경영 지원

#### 매체관리팀

· 홍보 매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

#### 매거진팀

· 서울사랑 발간, 홍보대사 운영, 공공 언어 개선

#### 현장홍보팀

· 서울갤러리 및 명예시장 운영, 서울시보 발행

### 콘텐츠담당관

#### 미디어기획팀

· 신규사업 기획·포털(카톡)협업, 인터넷 언론광고 등

#### 콘텐츠제작1팀

· 유튜브 운영, 시청 방송 등 제작

#### 콘텐츠제작2팀

· SNS, 블로그, 블로그메이트 등 운영

#### 콘텐츠제작지원팀

· AI 활용 샷폼, 영상 제작 지원, 영상콘텐츠 제작

#### 미디어채널팀

· 내손안에서을 뉴스레터 메일링 등 구독서비스 강화

#### 홈페이지팀

· 서울시 누리집 운영 및 공공앱, 시민제안플랫폼 관리

### 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

**예산** 총 677억 원 편성 (2025년 최종예산 대비 감 71억원)

(단위 : 천원)

부서/사업명	2025년 최종예산(A)	2026년 본예산(B)	증감액 (B-A)	%
<b>홍보기획관 합계</b>	<b>74,846,539</b>	<b>67,732,683</b>	<b>△7,113,856</b>	<b>△9.5</b>
사업예산	74,133,588	67,039,058	△7,094,530	△9.6
기본경비(행정운영경비)	712,951	693,625	△19,326	△2.7
<b>홍보담당관</b>	<b>22,174,586</b>	<b>15,019,233</b>	<b>△7,155,353</b>	<b>△32.3</b>
<b>시민과 함께하는 참여와 소통 시정구현</b>	<b>21,688,278</b>	<b>14,550,017</b>	<b>△7,138,261</b>	<b>△32.9</b>
언론매체를 통한 시정정보제공	6,118,892	5,518,892	△600,000	△9.8
소통관리 및 시정정보 제공	5,168,389	5,037,126	△131,263	△2.5
서울갤러리 운영	78,000	1,832,760	1,754,760	2,249.7
시민청 공간 개편	7,745,000	-	△7,745,000	△100
현장소통 프로그램 운영	58,268	59,868	1,600	2.7
시정여론조사 운영	817,592	416,992	△400,600	△49
시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	685,000	685,000	-	-
어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	638,000	538,000	△100,000	△15.7
서울특별시보 발행	79,217	77,220	△1,997	△2.5
서울시청자미디어센터 운영 지원	299,920	384,159	84,239	28.1
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>486,308</b>	<b>469,216</b>	<b>△17,092</b>	<b>△3.5</b>
<b>콘텐츠담당관</b>	<b>11,111,378</b>	<b>10,355,680</b>	<b>△755,698</b>	<b>△6.8</b>
<b>뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화</b>	<b>10,534,538</b>	<b>9,799,703</b>	<b>△734,835</b>	<b>△7</b>
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	570,040	588,440	18,400	3.2
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	66,700	66,700	-	-
서울시청 방송운영	108,500	91,000	△17,500	△16.1
시정 영상물 제작·관리	256,000	204,500	△51,500	△20.1
뉴미디어 웹사이트 운영	1,914,278	2,203,452	289,174	15.1

(단위 : 천원)

부서/사업명	2025년 최종예산(A)	2026년 본예산(B)	증감액 (B-A)	%
서울시 누리집 운영	1,858,005	2,011,324	153,319	8.3
누리집 관리체계 운영	521,938	557,933	35,995	6.9
민간포털 협력 마케팅	1,361,396	1,161,396	△200,000	△14.7
인터넷언론사 활용 시정안내	964,559	668,036	△296,523	△30.7
뉴미디어 전략 마케팅	1,823,122	1,746,922	△76,200	△4.2
콘텐츠 파급력 확대를 위한 협업 추진	1,090,000	500,000	△590,000	△54.1
<b>시민참여 활성화</b>	<b>502,734</b>	<b>481,219</b>	<b>△21,515</b>	<b>△4.3</b>
시민참여 활성화 추진	208,560	183,560	△25,000	△12
시민참여 플랫폼 운영·관리	294,174	297,659	3,485	1.2
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>74,106</b>	<b>74,758</b>	<b>652</b>	<b>0.9</b>
<b>서울브랜드담당관</b>	<b>8,150,019</b>	<b>7,220,680</b>	<b>△929,339</b>	<b>△11.4</b>
<b>시민 자긍심 고취 및 도시경쟁력 제고</b>	<b>8,100,885</b>	<b>7,171,740</b>	<b>△929,145</b>	<b>△11.5</b>
해외 홍보 도시 마케팅	1,100,000	1,410,000	310,000	28.2
글로벌 매체 활용 도시 마케팅	1,347,000	1,077,700	△269,300	△20
온라인 매체 활용 서울 해외 홍보마케팅	2,054,750	1,941,750	△113,000	△5.5
서울 상징물 활용 도시 홍보	3,599,135	2,742,290	△856,845	△23.8
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>49,134</b>	<b>48,940</b>	<b>△194</b>	<b>△0.4</b>
<b>민원담당관</b>	<b>33,410,556</b>	<b>35,137,090</b>	<b>1,726,534</b>	<b>5.2</b>
<b>시민중심의 민원행정서비스 제공</b>	<b>33,307,153</b>	<b>35,036,379</b>	<b>1,729,226</b>	<b>5.2</b>
일반여권 발급업무대행	975,848	929,823	△46,025	△4.7
민원서비스 품질관리 및 시상	204,788	205,551	763	0.4
통합민원 처리 및 열린민원실 운영	21,058	38,440	17,382	82.5
120다산콜재단 출연금	30,750,395	32,505,067	1,754,672	5.7
민원제안통합관리시스템 운영	1,355,064	1,357,498	2,434	0.2
<b>기본경비(행정운영경비)</b>	<b>103,403</b>	<b>100,711</b>	<b>△2,692</b>	<b>△2.6</b>

# II. 2026 비전 및 목표

비  
전

시민과 함께 만들고 누리는 「동행·매력 특별시 서울」

목  
표

전략적 홍보 강화로  
시민이 체감하는 시정 구현

전  
략  
및  
과  
제

다양한 매체 활용을 통한  
홍보 효과성 제고

- 市 홍보매체 및 언론 활용 시정정보 확산
- 서울갤러리 개관 및 운영
- 서울사랑 및 내친구서울 제작
- 시민과 함께하는 시정 구현

콘텐츠 다각화를 통한  
미디어 트렌드 적기 대응

- 콘텐츠 강화 및 소셜매체 전략적 활용
- 市 대표 웹서비스 채널 강화
- 시민참여, 민간협력 통한 시정정보 제공

서울 상징물을 활용한  
도시경쟁력 제고

- 서울 상징물 홍보 및 확산
- 도시경쟁력 제고를 위한 해외마케팅
- 외국어 매체 활용 시정 홍보

시민 중심의  
민원행정서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 기능개선 및 운영
- 열린민원실 운영

### Ⅲ. 주요업무 추진현황

---

1. 다양한 매체 활용을 통한 홍보 효과성 제고

---

2. 콘텐츠 다각화를 통한 미디어 트렌드 적기 대응

---

3. 서울 상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

---

4. 시민 중심의 민원행정서비스 제공

---

# 1. 다양한 매체 활용을 통한 홍보 효과성 제고

① 市 홍보매체 및 언론 활용 시정정보 확산

② 서울갤러리 개관 및 운영

③ 서울사랑 및 내친구서울 제작

④ 시민과 함께하는 시정 구현

# 1 시 홍보매체 및 언론 활용 시정정보 확산 (사업비 10,028백만원)

시 홍보매체 및 언론매체 활용으로 시정정보와 시민 편의정보를 시의성 있게 확산함으로써 대시민 시정철학 이해도 제고 및 참여 유도

## □ 사업개요

- 매체종류 : 시 홍보매체 및 언론매체 활용 주요 시정 정보 제공
  - 홍보매체 : 시 보유매체 및 민간·유관 기관 협력매체(인쇄·영상)
  - 언론매체 : 인쇄매체(신문·잡지 등) 및 방송매체(TV·라디오 등)
- 사업내용 : 매체별 특성에 따른 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공

## □ '26년 추진계획

**매체별 주요 홍보** 시 보유협력 매체를 활용한 **민선 8기 주요 시정에 대한 체계적 홍보**

### [ 2026년 주요 홍보 사업(안) ]

분 야	핵심 메시지	실·국별 주요 시정
[동 행]	함께 꿈꾸고 성장하는 도시	미리내집, 서울체력9988, 서울런, 서울형키즈카페, 기후동행카드 등
[매 력]	글로벌 TOP5 도시 서울	정원박람회, 그레이트한강, 서울야외도서관, 편스테이션 등
[균 형]	다시, 강북전성시대	세운복합 개발, 아레나, 디지털바이오시티, 강북횡단지하고속도로 등
[미 래]	AI 미래특별시 실현	피지컬 AI 인프라벨트, 청년취업사관학교, 스마트안전망 구축 등

- **[홍보매체]** 시 보유매체 및 협력매체를 활용하여 **시기별 주요 정책 집중 확산**
  - [인쇄매체(43천여면)] 지하철역사, 전동차내부, 시내버스, 구두수선대·가로판매대 등



지하철 역사(와이드칼라, 승강장벽면, 5종게시판)

전동차내부(모서리, 액자형)

보도상영업시설



시내버스 내·외부

버스정류소

택시 상단모니터

키즈노트 게시판

공사장 가림벽

- [영상매체(14천여면)] 시민게시판, 지하철역사 미디어보드, 민간옥외전광판 등



시민게시판

미디어보드, DID

지하철 승강장

광역버스정류소

민간옥외전광판

시금고ATM기

작 성 자	홍보담당관 : 강선미 ☎2133-6405	홍보기획팀장 : 박진영 ☎6407	담당자 : 문희정 ☎6413
		매체홍보팀장 : 이주영 ☎6425	담당자 : 박철민 ☎6410
		방송협력팀장 : 김민중 ☎6433	담당자 : 차현주 ☎6436

- **[언론매체]** 신문·방송 등 언론 매체를 활용, **맞춤형 정보 전달**로 시민 소통 강화
  - **[지면매체]** 매체별 맞춤형 전략으로 정책의 핵심을 전달하고, 시민 소통 밀도 고도화
    - ▶ (일간지) 신뢰도 높은 주요 일간지는 주요 핵심 사업의 파급·확산력 배가
    - ▶ (주월간지, 정보지) 타깃 독자층 시민밀착형 콘텐츠 제공으로 정보 전달력 제고
  - **[방송협력]** TV예능·다큐·교양정보, 라디오 등 프로그램 특성에 따른 사업 매칭
    - ▶ (인기예능) 출연진의 자연스럽고 재미있는 정책체험 방송으로 붐업 및 인지도 제고
    - ▶ (일상다큐) 다양한 정책현장 및 사례자 소개, 전·후 비교 통해 참여 유인 및 성과 확산
    - ▶ (교양정보) 아침·저녁 시간대 시민 체감도 높은 주요시책 및 정보 연중 상시 제공



**매체 확대 · 발굴** 기존 가용매체 **홍보 효과성 높이고**, 신규매체 **지속 발굴**

- 서울의 랜드마크, 2기 옥외광고물 자유표시구역에서 만나는 **'서울 밀리언셀러'** 정책
  - 중구·종로구 자유표시구역 총 15개소 순차적 설치 예정 ※ '26. 2. 현재 7개소 완료



- 주요 시정 및 시민 생활 정보 적시 제공을 위한 **가용·신규매체 확대 노력**
  - 기존 가용매체 확대 및 신규매체 지속적 발굴 노력으로 시정정보를 신속 확산



- 급증하는 해외 관광객들을 위한 **공항, 철도 등 교통 인프라 기반** 시정홍보 공간 확장
  - K-POP 공연, 서울대표축제 등 관람을 위해 입국하는 글로벌 시민 대상 맞춤형 타깃 홍보



**매체 공유·개방** 시민, 기업, 공공기관 등을 대상으로 **市** 보유매체 공유·개방

- 주목도 높은 도서관·공공청사 외벽 **시정 주요 성과 및 홍보의 장**으로 활용
  - 서울도서관 외벽, 고척돔야구장, 공공청사(중부공원여가센터 등), 한강버스선착장 등



- 대시민 감성 소통 채널 **‘서울 꿈새김판’** 운영



- 시민과 함께하는 **市** 보유 홍보매체 **시민 개방**, 소상공인·비영리단체 도약 보탬
  - 연 2회(상·하반기) 선정 예정, 홍보물 제작 및 시 보유매체 활용 홍보 지원
- 서울-지방 정부간의 **상생 발전** 도모를 위한 **‘지역상생홍보관’** 운영
  - 지방정부(시도·시군구) 지역명소·대표축제·도시정보 등 홍보 영상·포스터 송출

## 2

# 서울갤러리 개관 및 운영 (사업비 1,833백만원)

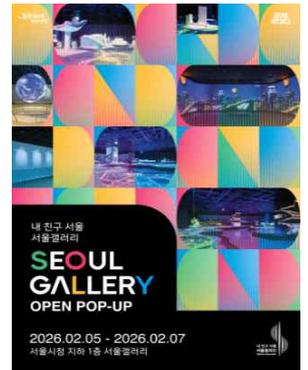
시청 지하공간을 입체적 도시홍보관인 '서울갤러리'로 전면 개편하여 시민 누구나 편하게 찾을 수 있는 복합문화공간이자 시 대표명소로 운영하고자 함

### □ 운영개요

- 위치·규모 : 서울시청 본관 지하 1·2층 (연면적 10,193.69㎡)
- 운영목적 : 서울비전 공유·전시·공연·휴식 등을 위한 복합문화공간 운영
- 운영시간 : (11~2월) 09:00~20:00 / (3~10월) 09:00~21:00
  - ※ 08:30 개방 / 정기휴관일 : 매주 일요일, 1·1, 설·추석
- 방문객 수 : 총 25,918명 ('26. 2. 5 ~ 2. 13.)

### □ 개관 기념 시민참여 행사

- 행사기간 : 2026. 2. 5.(목) ~ 7.(토), 3일간
  - 정식 개관 : 2. 5.(목) 14:00 ~ ※ 개관식 미개최
- 참석자 : 서울갤러리 방문 시민
- 행사내용 : **개관 팝업 이벤트 및 미니콘서트 등**



#### ① 개관 팝업 (스탬프투어, 체험미션 등 시민참여 프로그램 운영)

- 스탬프투어 : 시민들이 자연스럽게 투어동선을 따라 갤러리 공간을 관람하도록 유도
  - ▶ 공간별 체험 미션 : 미래서울시민증 발급(내친구서울 1관) → 세계도시 캡슐뽑기(내친구서울 2관) → 아케이드 게임(청년활력소) → 굿즈샵 방문(서울마이소울샵) → 포토존 촬영(중앙로비) → 소망 메시지 걸기(소망나무)
- 스탬프 참여 시민 리워드(기념품) 지급 : 에코백, 투명우산, 서울라면, 해치 키링 등



< 미래서울 시민증 발급 >



< 세계도시 캡슐뽑기 >



< 서울마이소울샵 >



< 소망 메시지 걸기 >

작 성 자

홍보담당관 : 강선미 ☎2133-6405

현장홍보팀장 : 유지은 ☎6415

담당자 : 서정윤 ☎6457

담당자 : 김현태 ☎6419

## ② 미니콘서트·거리공연 아티스트 상설 공연

- (미니콘서트) 웬디(레드벨벳), 궤도(과학커뮤니케이터), 강아술(인디아티스트)
- (거리공연 아티스트) 재즈, 마술, 어쿠스틱 공연 등



< 웬디(레드벨벳) >



< 궤도 >



< 강아술 >



< 재즈 공연 >

## □ 주요 시설 운영 현황

- 미디어아트, AI 등 첨단 미디어기술을 활용한 **미래 서울 도시홍보관 운영**
  - (내친구서울1관) 미래서울 도시모형, 미디어월을 활용해 시 역점사업 정보와 도시 비전 제시
  - (내친구서울2관) 미디어스피어, 세계도시월을 통해 서울의 글로벌 경쟁력과 위상 경험
- 미래 서울의 주역이 될 **청년·어린이를 위한 공간 조성 및 맞춤형 프로그램 제공**
  - (청년활력소) 취업상담, 청년자립, 영테크·마음건강, 청년부상제대군인 상담 등 지원
  - (키즈라운지) ‘덜달달9988실험실’, ‘서울체력9988존’ 등 아이들이 뛰어놀며 정책을 체험
- 문화·편의시설 및 부대시설 운영을 통해 **시민 일상 속 복합문화공간**으로 기능
  - (로봇카페·공연장) 시민 휴식공간 제공 및 문화 프로그램(평일점심·주말 등) 기획 운영
  - (굿즈숍·서울책방) 서울굿즈 및 서울갤러리 특화굿즈, 주요 시정 간행물·서적 판매



< 내친구서울1·2관 >



< 청년활력소 >



< 키즈라운지 >



< 굿즈숍/서울갤러리 특화굿즈 >

## □ '26년 추진계획

- 시기별 이벤트 추진 : **특정 기념일 이벤트**를 통한 방문객 유도(명절 연휴, 어린이날 등)
- 특정 대상 맞춤 정보 제공 : **청년·어린이** 방문 증대
  - 거점 장소 리플릿 비치(서울형키즈카페, 서울청년센터 등), 유관 단체 정보 제공(어린이집연합회 등)
- 온라인 홍보 : 서울갤러리·시 공식 SNS채널(인스타그램, 블로그) **활용**
  - 공연 정보 안내, 릴스 콘텐츠 등 제작·게시, 인증 참여 이벤트(해시태그) 진행

### 3

## 서울사랑 및 내친구서울 제작 (사업비 1,223백만원)

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

### □ 사업개요

구 분	서울사랑	내친구서울
매체유형	시정 종합월간지('02.10.창간)	어린이신문('01.3.창간)
발행부수	2만부/월	33.5만부/회
발행시기	12회/연	6회/연 ※새싹판 1회
배 부 처	서울시 산하기관, 다중이용시설 및 개인구독자 등	서울시 초등학교, 유치원, 어린이집, 우리동네키움센터, 서울형 키즈카페 등
주요내용	경제·복지·문화·안전 등 시정 및 생활정보	서울의 역사·문화, 서울소식, 취재기사 등
사 업 비	685백만원	538백만원



### □ '26년 추진계획

- [서울사랑] '동행·매력 특별시 서울'의 주요 시민 생활정보 기획
  - 복지, 경제, 환경, 교통, 안전 등 주요 정책 연중 특별 기획
  - 문화·생활 등 서울에 관한 다양한 기획 칼럼 연재
  - 온라인 콘텐츠(누리집, e-Book, 뉴스레터 등) 제작 및 내·외부 채널을 통한 확산
  - 시 신규 개관 시설 및 주요 행사장, 복합문화공간 등 신규 배부처 발굴
- [내친구서울] 어린이신문 및 유아용 신문 '새싹판' 제작배부
  - 서울의 주요 소식과 어린이 관심사를 반영해 읽을거리 제공
  - 서울 현장 체험 및 여가 생활 활용 정보 제공, 어린이 참여 이벤트 진행
  - '26년 어린이기자단 모집(3월) 및 탐방취재/인터뷰 등 실시, 어린이기자의 날 행사(하반기)
  - 유아 대상 '새싹판' 발간(5월): 유아 콘텐츠 제작 및 보호자 위한 서울시 지원정보 소개

작 성 자

홍보담당관 : 강선미 ☎2133-6405

매거진팀장 : 권석진 ☎6438

담당 : 송영미 ☎6440

## 4 시민과 함께하는 시정 구현 (사업비 435백만원)

시민소통 활동을 통한 시정 홍보 확산, 현장 의견 수렴 등 시민과 함께하는 다양한 시정 활동을 통해 市 정책에 대한 인지도 및 만족도 제고

### □ 사업개요

- 목 적 : 현장중심의 다양한 시민의견을 수렴, 정책반영 및 서비스 개선
- 내 용 : ‘홍보대사’, ‘명예시장’, ‘시청자미디어센터’ 운영 등

### □ '26년 추진계획

- 시민호감도 높은 **홍보대사 신규 위촉 및 다양한 주요 역점사업 홍보 추진**
  - 각 분야의 전문가인 홍보대사의 매력과 재능을 살린 다양한 홍보활동 전개
  - 국제정원박람회, 서울패션위크, 서울페스타 등 주요 시정사업과 매칭하여 적극 홍보
- 제8기 분야별 특성에 맞춰 **명예시장 협업과제 추진 및 소통·홍보활동 활성화**
  - 연간 기본계획 수립 및 연구과제 수행 자문 등 정책 마련 단계부터 제언 기능 강화
  - 포럼, 행사, 시상식 등에 참여하여 패널, 축사 등의 적극적 역할 수행
  - 소통·홍보 활성화 위한 콘텐츠(숏폼, 카드뉴스 등) 기획·제작 참여 및 기고문 배포
- **시민 대상 미디어 교육·체험 및 제작 지원, 광역단위의 허브센터 역할 강화**
  - 시민 대상 생애주기별 미디어 교육, 취약계층 대상 딥페이크 등 미디어 역기능 예방교육
  - 시민 콘텐츠 제작 지원을 위한 다중·다수 방송 제작 장비 대여 및 촬영시설 대관
  - 지역미디어센터에 교육 커리큘럼 공유, 강사 대상 교육, 장비 대여 등 허브역할 강화



<정준호 명예시장>  
9988 서울체력장 행사



<신현준 명예시장>  
서울영화센터 개관 축사



<홍보대사 오상진, 엄지윤>  
서울윈터페스타 개막식



<홍보대사 엔하이픈>  
2026 국제정원박람회 홍보

작성 자	홍보담당관 : 강선미 ☎2133-6405	매거진팀장 : 권석진 ☎6438	담당자 : 이지나 ☎6417
		현장홍보팀장 : 유지은 ☎6415	담당자 : 서정윤 ☎6457
		방송협력팀장 : 김민중 ☎6433	담당자 : 양송희 ☎6442

## 2. 콘텐츠 다각화를 통한 미디어 트렌드 적기 대응

① 콘텐츠 강화 및 소셜 매체 전략적 활용 홍보

② 市 대표 웹서비스 채널 운영

③ 시민참여, 민간협력을 통한 시정정보 제공

# 1

## 콘텐츠 강화 및 소셜 매체 전략적 활용 홍보(사업비 2,955백만원)

뉴미디어 트렌드와 타깃별 수요에 맞춘 다양한 콘텐츠 기획·제작과 시의적 확산으로 시민에게 실익이 되는 정보의 신속 제공 및 시정 참여 유도

### □ 사업개요

- 목 적 : 양질의 다양한 콘텐츠 제작과 시의적 확산을 통한 시정 정보 제공
- 내 용 : 유튜브·SNS·블로그 등 소셜 미디어 채널 운영

### □ '26년 추진계획

- [유 튜 브] 콘텐츠 형식 다변화를 통한 시민 체감도 및 몰입도 제고
  - 효과적인 정책안내 및 정보전달을 위한 공감형 콘텐츠 및 숏폼 영상 제작 발행
  - 유명 유튜브 채널, 인플루언서 협업으로 다양한 주제 발굴 및 스토리텔링 영상 확산
  - 드론, AI 기법 등 신기술을 접목한 양질의 홍보 콘텐츠 생산·확대
  - 실·국별 뉴미디어 홍보 역량 강화를 위한 맞춤형 컨설팅 및 공동 제작 지원



공감형 콘텐츠



인플루언서 협업



AI기법 활용



실·국 맞춤형 컨설팅

- [SNS·블로그] 소셜 트렌드에 맞는 콘텐츠 제작 및 다양한 시정 참여의 기회 마련
  - 정책 수혜자 시점의 스토리텔링 강화로 시정 경험 공유 및 공감대 형성
  - 시의성을 반영한 계기별 주요 시정 및 기상 특보 등 대시민 안내 사항 신속 전파
  - AI 트렌드 반영한 SNS 콘텐츠 제작 및 블로그 검색 AI 최적화로 맞춤형 정보 제공
  - 주요 시정 사업과 연계한 캠페인·이벤트의 시의적 확산으로 시정 참여 유도



정책 수혜자 스토리텔링  
(ex. 한강러닝 등)



시의적 이슈 대시민 안내  
(ex. 기상특보)



AI 트렌드 반영  
(ex. AI가 추천하는 굿즈 코디법)



시민 참여 캠페인·이벤트  
(ex. 인스타 인증샷 이벤트)

작 성 자	콘텐츠담당관: 김현정 ☎2133-6480	콘텐츠제작1팀장: 박소현 ☎6506	담당자: 정해현 ☎6511
		콘텐츠제작2팀장: 변상우 ☎6490	담당자: 명지호·하정미 ☎6495
		콘텐츠제작지원팀장: 서민령 ☎6530	담당자: 이규용 ☎6489

市 대표 누리집 및 온라인 뉴스 채널 '내 손안에 서울'을 통한 시민 맞춤형 다양한 시정 정보 제공 서비스 강화

### □ 사업개요

- 목 적 : 시민 눈높이에 맞춘 웹페이지 서비스 제공으로 만족도 제고
- 내 용 : 시 누리집 및 '내 손안에 서울'(뉴스발행·뉴스레터 제공) 운영

### □ '26년 추진계획

- [시 누리집] 주요 시정정보 제공, 웹페이지 서비스를 통한 시민과의 소통
  - 시의성 있는 시책 홍보를 위한 누리집 웹페이지 제작 및 시민참여 서비스 확대
  - 재난·안전을 비롯한 시민과의 동행, 서울시 매력 담긴 다양한 시정정보 제공
  - 각종 축제 및 현안 이슈와 관련된 정보의 신속하고 체계적인 제공 추진



- [내 손안에 서울] 맞춤형 뉴스 서비스 및 AI 기사 요약 등 이용자 편의 확대
  - 관심분야 설정을 통한 기사 스크랩 및 맞춤기사 추천 서비스 제공
  - AI 기술을 활용한 기사 콘텐츠 요약 서비스 도입하여 이용자 편의 증대
- [통합홍보배너] 시·구·투출기관 등 144개 사이트와 연동, 주요 사업 홍보
  - 시 누리집 배너 통합 운영으로 주요 정책 홍보 및 시민 관심 정보 전달 확대



작 성 자

콘텐츠담당관 : 김현정 ☎2133-6480

미디어채널팀장 : 오부태 ☎6497  
홈페이지팀장 : 조현정 ☎6500

담당자 : 조선기 ☎6503  
담당자 : 장미희 ☎6515

### 3

## 시민참여, 민간협력을 통한 시정정보 제공 (사업비 1,490백만원)

시민이 직접 참여하여 제작하는 콘텐츠로 시정 공감대를 제고하고, 파급력 있는 민간포털 플랫폼을 통해 시정 정보의 효과적 확산 도모

### □ 사업개요

- 목 적 : 시정에 대한 시민 공감도 제고와 효과적인 시정정보 제공
- 내 용 : '시민기자', '블로그메이트' 운영과 민간포털 활용 캠페인 및 포털 주요 서비스 제휴 추진 등

### □ '26년 추진계획

- **[시민기자]** 시정 참여 기회 제공 및 밀착 활동 지원 통해 **시민체험형 기사 확대**
  - 신규 기자단을 위한 기사 작성방법 매뉴얼 영상 제작, 이용 가이드 지원
  - 시민기자 뉴스 발행 외 주요 시정 참여후기를 개인 SNS에 공유하는 특별미션 운영
  - 시민기자가 쉽게 알려주는 정책 슷폼 및 시민기자 콘텐츠를 활용한 기획기사 제작
- **[블로그메이트]** **시민 블로그 기자단** 활용 시정 콘텐츠 제작·개별 블로그로 확산
  - 주요 시정에 대한 취재 참여를 통해 개인 블로그 내 콘텐츠 제작·확산
  - 취재 기사 발행 시 슷폼(네이버 클립) 동시 발행으로 시정 콘텐츠 노출 확대
- **[민간포털]** **캠페인·광고 및 카카오톡 채널** 활용 주요 시정과 생활정보 제공
  - 포털 웹툰·캠페인 활용 시민체감형 정책 안내, 포털 광고 활용 주요 사업 홍보
  - 포털 검색 활용 주요 시정 정보 적기 제공, 생활밀착형 정보 카카오톡 발송 등



[시민기자] 매뉴얼 영상 지원 [시민기자] SNS 특별미션 운영 [블로그메이트] 한강버스 체험기사 [민간포털] 브랜드검색 활용 홍보

작 성 자

콘텐츠담당관 : 김현정 ☎2133-6480

미디어기획팀장 : 이연정 ☎6482

콘텐츠제작2팀장 : 변상우 ☎6490

미디어채널팀장 : 오부태 ☎6497

담당자 : 김수진 ☎6494

담당자 : 김하은 ☎6491

담당자 : 김주윤 ☎6502

### 3. 서울 상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

① 서울 상징물 홍보 및 확산

② 도시경쟁력 제고를 위한 해외마케팅

③ 외국어 매체 활용 시정 홍보

# 1

## 서울 상징물 홍보 및 확산 (사업비 2,650백만원)

**SEOUL MY SOUL** · 해치&소울프렌즈 등 서울 상징물 홍보·확산을 통해  
서울의 도시 이미지를 전 세계에 알리고, 도시경쟁력 상승 견인

### □ 사업개요

- 목 적 : 서울시 상징물 활용 도시 인지도 및 매력도 상승
- 내 용 : 서울 브랜드 및 해치&소울프렌즈 캐릭터 홍보·마케팅 추진

### □ '26년 추진계획

- 서울브랜드·해치&소울프렌즈 **굿즈 홍보·마케팅 강화**
    - 굿즈 스토어 추가 개소(서울갤러리·강남지하상가)를 통해 굿즈 노출 및 홍보 효과 확대
    - 시 주요 행사축제와 연계한 굿즈 홍보부스 운영 및 인플루언서 협업을 통한 홍보 추진
  - 민간기업 협업을 통한 **콜라보 확대 및 사회공헌 연계 추진**
    - 신제품 출시 외 점유율 및 인지도가 높은 기업의 베스트셀러 대상으로 콜라보 적극 발굴
    - 민간 콜라보 제품(서울리면서울갯정관장) 지속 판매 및 판매 수익금 일부 취약계층 지원
  - 해치&소울프렌즈 세계관 및 팬덤 확장을 위한 **온·오프라인 이벤트 운영**
    - 시 주요 행사 및 어린이날 연계한 이벤트존 운영 등 체험형 프로그램을 통한 유대감 형성
    - AI 슷폼, 팬덤 중심의 참여형 콘텐츠 및 양방향 소통형 이벤트 위주의 SNS 운영
  - '나의 비밀친구 해치' 애니메이션 **글로벌 OTT 송출 추진**
    - 해치의 글로벌 캐릭터 IP 도약을 위한 글로벌 OTT 송출(주요 5개 국어 더빙)
- ※ 시즌1 종방('26.8.) → 외국어(영·중·스·일·인니) 더빙·송출 협의('26.8.~12.) → OTT 송출('26.12. 목표)



작 성 자

서울브랜드담당관 : 천세은 ☎2133-6185

브랜드기획팀장 : 박미란 ☎6187  
캐릭터마케팅팀장 : 노혜정 ☎6940

담당자 : 신유미 ☎6194  
담당자 : 박한길 ☎6944

## 2

# 도시경쟁력 제고를 위한 해외마케팅 (사업비 2,487백만원)

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

### □ 사업개요

- 목 적 : 글로벌 선도 도시로서의 서울 브랜딩을 통한 도시경쟁력 제고
- 내 용 : 해외도시 현지 프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅

### □ '26년 추진계획

#### 해외 홍보 도시 마케팅

- 서울브랜드 확산 및 도시 경쟁력 제고를 위한 온·오프라인 캠페인 추진
  - 핵심타겟(방한 상위 30개국) 대상 다양한 매체를 활용한 서울브랜드 IP 확산
- 글로벌 인플루언서 협업을 통한 市 역점 사업 집중 홍보
  - 메가(100만), 마이크로(10만) 등 세분화된 인플루언서 협업 역점사업 홍보 캠페인 진행

#### 글로벌 매체 활용 도시 마케팅

- 글로벌 매체 협업 콘텐츠 기획 및 확산으로 서울의 비전과 주요 축제 등 홍보
  - 市 핵심사업, 축제 등 광고 기사를 통한 글로벌 시청자·구독자의 관심 유발
- 변화하는 미디어 선호를 반영하여 디지털·모바일 채널 다각화 추진
  - 숏폼, AI 활용 콘텐츠의 뉴 미디어(디지털, 모바일) 매체를 통한 활용력 제고



<해외 방송 프로그램>



<해외 방송 광고>



<해외 디지털매체 광고>



<인플루언서 영상>

작 성 자

서울브랜드담당관: 천세은 ☎2133-6185 해외마케팅팀장: 김유빈 ☎6190 담당자: 조환중/김지연 ☎6189

### 3 외국어 매체 활용 시정 홍보 (사업비 1,942백만원)

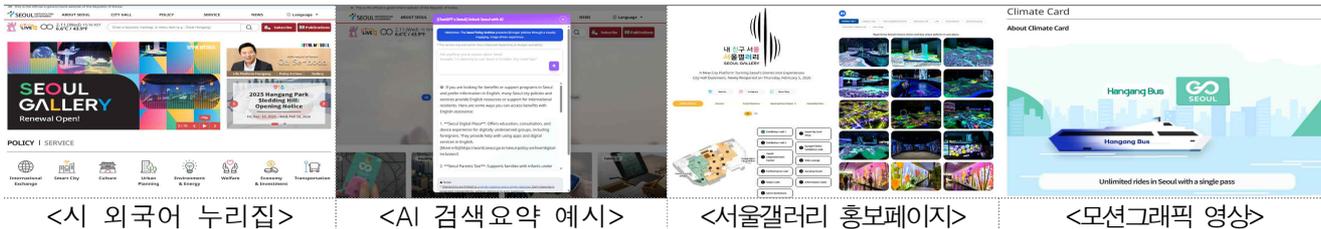
市 대표 외국어 누리집 및 SNS 등 다양한 매체를 활용한 외국인 맞춤형 주요 시정 홍보로 해외 서울 인지도 제고 및 도시 매력 확산

#### □ 사업개요

- 목 적 : 주요 시책 및 도시 매력 실시간 확산으로 도시 이미지 강화
- 내 용 : 외국어 누리집(4개 언어자동번역), SNS(8개 채널) 활용한 글로벌 서울 매력 홍보

#### □ '26년 추진계획

- 글로벌 웹 트렌드를 반영한 사용자 친화적 글로벌 누리집으로 개편 추진
  - 메인화면 시각성 강화, 편리한 메뉴, AI 검색기능 확대로 사용자 편의성 향상
  - 市 핵심정책 기획페이지 확대, 모션그래픽 영상을 활용한 정보전달력 강화



<시 외국어 누리집>

<AI 검색요약 예시>

<서울갤러리 홍보페이지>

<모션그래픽 영상>

- 외국어 SNS 등 글로벌 플랫폼 활용 현장성 강화한 콘텐츠로 서울 홍보
  - AI 활용 콘텐츠 및 현장감 있는 숏폼 콘텐츠 제작 확대로 반응(좋아요·댓글·구독) 확보
  - 실시간 라이브 방송(영어 페이스북, 인스타그램) 진행으로 구독자들과의 소통 강화
- 시핵심사업, K컬처(문화, 뷰티 등) 외국인 관심콘텐츠를 통한 도시홍보 강화
  - 해외 방송 채널 연계한 주요현안, 문화행사, K콘텐츠 등을 다루는 특별프로그램 제작·방영
  - 해외 채널 통한 市 글로벌 홍보영상 스팟광고 진행으로 도시 브랜드 인지도 제고



<숏폼 콘텐츠>

<시활용 콘텐츠>

<실시간 라이브방송>

<해외 방송 프로그램>

작 성 자 서울브랜드담당관: 천세은 ☎133-6185 해외마케팅팀장: 김유빈 ☎6190 담당: 이흔정/정하나/김은희 ☎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 품질관리 통한 민원서비스 수준 향상 (사업비 201백만원)

민원처리 실태를 주기적으로 점검·평가하여 맞춤형 교육을 제공하고 우수사례를 선정·포상함으로써 시민 점점 민원서비스의 질적 개선을 도모

### □ 사업개요

- 대 상 : 市 본청 및 사업소, 투자출연기관, 자치구
- 내 용 : 민원처리 점검·평가, 민원응대 교육, 민원서비스 개선 우수사례 선정 등

### □ '26년 추진계획

- **[점검평가]** 민원서비스 수준 향상 위한 **정기적 품질점검 및 평가** 시행
  - (품질 점검) 미스터리 쇼퍼 활용한 전화민원 및 방문민원 응대 품질 정기점검(연 2회)
  - (민원 평가) 민원처리 기한 준수율·단축률·만족도 등 평가(시·자치구·투출 338개소)
    - ▶ 품질점검 전 본청 및 사업소 대상 민원응대 사전교육 실시로 역량 강화
- **[교육운영]** 민원 공무원 역량 강화 및 감정관리 등 통한 **민원서비스 향상 교육**
  - (집합 교육) 민원응대 서비스 핵심 역량 강화 교육 및 특이민원 대응 교육 실시
    - ▶ 악·강성 특이민원 대응 개선 특강 운영 및 민원응대 매뉴얼 제작·배포
  - (e러닝 교육) e-공무원의 민원응대서비스, 특이민원 응대요령과 감정관리 교육(연중)
- **[포상격려]** 적극적 민원서비스 개선 **우수사례, 우수기관 및 칭찬받은 공무원 포상**
  - 시민 위한 민원서비스 개선 우수사례 발굴·시상(9건 총 14백만원), 우수기관 선정·포상(22개소 총 18백만원), 시민에게 칭찬받은 우수 민원공무원 포상(총 11백만원)
- **[힐링프로그램]** 민원 응대 직원 보호 및 스트레스 관리 위한 **힐링 프로그램 운영**
  - 공연관람·자연체험과 함께 반일형 프로그램 등 다양한 힐링데이 운영(9회 180명)
    - ※ '25년 힐링 프로그램 운영실적 : 총 8회, 157명 참여



< 특이민원 대응 교육 >



< 힐링 프로그램 운영 >

## 2 **민원통합관리시스템 「응답소」 기능개선 및 운영** (사업비 1,353백만원)

정보환경 및 민원행정 수요변화에 신속 대응하는 안정적이고 효율적인  
응답소 운영을 통하여 민원서비스 품질 제고 도모

### □ 사업개요

- 목 적 : 다채널 접수민원의 통합관리·처리 통해 효율적인 민원행정 지원
- 내 용 : 응답소 및 민원분석시스템 운영, 기능 개선 등
- '25년 민원현황 : 총 2,593,694건(일평균 7,106건)

(단위 : 건, '25.12.31. 기준)

합 계	교 통	환경·안전	주택·건설	복지·문화·경제	총무기획·감사 등
2,593,694 (100%)	1,772,013 (68.3%)	507,494 (19.6%)	56,917 (2.2%)	90,705 (3.5%)	166,565 (6.4%)

### □ '26년 추진계획

- 민원시스템 AI플랫폼 전환을 위한 **생성형 AI 기술 검증 추진**
  - (실증) '25년 테스트 베드 서울 실증 지원 사업 선정(서울경제진흥원, '25. 9.~'26. 9.)
    - ※ (이론) '25년 서울연구원 정기제안 과제 선정(서울연구원, '25. 3.~12.)
- **민원처리 편의개선**을 위한 **생성형 AI 시범적용**('26. 9월 오픈 예정)
  - (배분) 민원 기관배분 자동 추천 ➡ 타기관 소관 민원 이송 신속성 확보
  - (처리) 민원내용 요약, 유사민원 추천, 민원내용의 감정분석 ➡ 복잡한 민원을 직관적으로 요약, 일관되고 정확한 민원 대응
  - (분석) 이슈민원 군집 고도화 ➡ 내용의 유사성 기반 문장 형태의 이슈민원 도출로 신속한 민원동향 파악(키워드 조합→문맥 파악)
- 내·외부 사용자의 **다양한 요구사항 처리 및 시스템의 안정적 운영**
  - 수시 요청사항 처리(기능개선, 자료추출, 헬프데스크 운영), 서비스 속도 향상을 위한 DB 최적화 수행

### 3

## 신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영 (사업비 35백만원)

신속한 방문 민원 처리를 위한 열린민원실 운영 및 특이민원으로부터 민원공무원과 민원인 보호 조치를 통한 원활한 민원행정서비스 제공

### □ 운영개요

- 위치/규모 : 신청사 1층 2,340㎡ ※ 직소민원팀 사무실 별도
- 근무인원 : 3개 팀 23명
- 주요업무 : 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리
  - 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(30종), 고충민원·정보공개청구 접수
  - 시정과 관련된 제안·개선사항 등 「시장에게 바란다」를 통한 민원 수렴 등

### □ '26년 추진실적

- **[열린민원실]** 민원 접수·처리 현황 : 총 5,780건(일평균 275건)

(단위: 건, '26.1.31.기준)

계	정보공개	증명/교부	신고/등록	인가/허가	고충민원	기 타 *
5,780 (100%)	2,007 (34.7%)	1,599 (27.7%)	825 (14.3%)	148 (2.6%)	87 (1.5%)	1,114 (19.2%)

\* 기타 : 확인, 이의, 신청, 청구 등

- **[시장에게 바란다]** 민원현황 : 총 731건(일평균 35건)

(단위: 건, '26.1.31.기준)

계	주택건축	도로교통	일반행정	환경공원	산업문화	보건복지	기 타
731 (100%)	364 (49.8%)	134 (18.4%)	79 (10.8%)	50 (6.8%)	50 (6.8%)	38 (5.2%)	16 (2.2%)

### □ '26년 추진계획

- 열린 민원실 운영으로 시민 접근성 개선 및 이용 편의 제고
- 민원인의 폭언·폭행 등 특이 민원 발생시 공무원 보호조치 강화
  - 민원인 위법행위 법률지원TF 및 민원실 비상상황 대비 모의훈련 실시(연 3회)
- 市 홈페이지[시장에게 바란다] 및 다양한 채널 직소민원 접수운영(연중 수시)

작성 자	민원담당관 : 김은경 ☎2133-6460	민원처리1팀장 : 구인모 ☎7900	담당자 : 박주연 ☎7905
		민원처리2팀장 : 현미희 ☎7915	담당자 : 임선희 ☎7919
		직소민원팀장 : 김승현 ☎6045	담당자 : 정윤희 ☎6046

# IV. 2025 행정사무감사 처리결과

홍보기획관

## □ 총 괄

- 수감결과 처리요구사항 등 ..... 총 20건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	20	20	-	-	-
	시정· 처리요구사항	10	10	-	-	-
	건의 사항	4	4	-	-	-
	기타(자료제출 등)	6	6	-	-	-

# 시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 홍보대사 위촉시 의무 조항을 넣어서 활동을 많이 할 수 있도록 검토 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홍보대사 활동 활성화 위해 임기 만료시 활동실적 등의 성과평가 결과를 연임 여부에 반영함</li> <li>※ 홍보대사는 무보수 명예직으로 계약서 등은 작성하지 않음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신규 위촉시 성과평가에 대한 안내 및 연임 여부에 실적평가 결과 반영 지속</li> </ul>
<p>○ 정보공개 미공개 건이 있는데, 시민들의 정당한 알 권리는 보호받아야 함. 관련 대책 마련 필요 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 홍보기획관은 정보공개법에 따른 비공개 사유에 해당 여부 엄밀히 검토하여 비공개 부분만 제외하고 공개하는 등 비공개 부분을 최소화하여 공개함</li> <li>○ 다만, 불가피하게 비공개 대상인 부분만 분리하여 제외하는 것이 불가능한 경우에 한하여 관련 법에 의해 비공개 처리함</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 추후에도 비공개 사유 해당 여부는 관련 조문, 유사 사례 등을 종합적으로 고려하여 엄격하게 해석하고 적극적으로 공개 추진</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 한강버스는 교통수단이자 관광 수단으로 효과 큰데, 이에 대한 홍보가 부족하다고 생각하며 안 좋은 정보에 대한 적극적 대응 필요함 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 새로운 수상 교통수단이자 관광수단으로서 한강버스의 이미지 확립을 위해 운항 전부터 가용 가능한 전매체를 동원하여 광범위한 홍보 추진 <ul style="list-style-type: none"> <li>- (온라인) 市 누리집 · SNS · 블로그 · 유튜브 영상(총 45건, 조회수 180만회, '26. 1. 9. 기준) 게시, 민간포털 공익캠페인 진행</li> <li>- (오프라인) 신문광고, 옥외전광판, 대중교통(지하철, 버스), 시민접점 매체(테이블오더, 아파트 엘리베이터 TV 등) 집중 배정</li> </ul> </li> <li>○ 한강버스 부정적 정보에 발생 시, 시 차원에서 해명 및 설명자료를 통해 적시 대응(미래한강본부 · 대변인 협조) <ul style="list-style-type: none"> <li>※ '26년 1월 기준, 해명 및 설명자료 총 30건</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한강버스 전 구간 운항 재개 등 운항 일정에 맞춰 홍보 추진</li> </ul>
<p>○ 광고매체 선정시 공정한 집행 지표, 기준, 근거 등 필요. 광고비 집행지침 마련 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 단가기준 : 정부(문체부) 권고(안)을 바탕으로 영향력, 신뢰성 등을 지표로 수립한 내부기준(안)에 따라 집행함</li> <li>○ 선정기준 : 특정 매체에 치우침 없이 구독자, 매체 인지도, 최근 집행 수준 등을 감안하여 효율적으로 집행</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후에도 보다 다양한 계층과 성향을 가진 시민들에게 고른 정보 전달되도록 균형있는 광고집행을 위해 노력</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 편파보도와 불공정보도를 하고 있는 언론사(백세시대)에 광고비를 집행하고 있는데 관련 민원해소 노력 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시정광고 목적은 市가 추진하는 주요정책, 복지, 안전 등의 정보를 시민에게 효과적으로 전달하기 위함이나,</li> <li>○ 심각한 민원 및 사회적 물의를 일으킨 매체에 대하여는 문제가 해결될 때까지 광고를 중단함</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후 광고집행 언론 매체에 대한 상시 모니터링을 통해 공정성 및 공공성이 확보될 수 있도록 만전을 기하겠음</li> </ul>
<p>○ 서울굿즈 민간콜라보 사업 추진시 시장점유율이 높은 기업과 추진하여 홍보효과 제고 필요 (서울브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울굿즈 민간콜라보 추진 시 시장점유율뿐 아니라 기업평판 및 협업제품 콘셉트·유통채널·개발기간 등을 종합적으로 검토하여 추진</li> <li>○ 이에 국내 건강기능식품 시장점유율 1위 정관장('25년 9월) 및 포브스 트레블 가이드 5성 등급 6년 연속 유지('20년~) 중인 글로벌 호텔 체인 포시즌스 호텔 서울('25년 8월)과 협업 제품(프로그램) 출시 및 운영</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울시 상징물 홍보 효과 제고를 위해 기업 인지도 및 시민 반응 등을 반영하며 다양한 기업과 사업 추진</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 서울굿즈 민간콜라보 사업의 사회공헌비율을 일정하게 하는 방안 검토와 협약대로 사회공헌을 하지 않는 경우 강제 수단 마련 필요 (서울브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 협업기업과 사회공헌 투자 비율 협의 시 기본율 3%를 기준으로 협의 중이나, 기업 규모 등을 고려하여 사용료를 적용</li> <li>○ 협업기업이 사회공헌 이행에 보다 책임감 있게 참여할 수 있도록 이행 관련 분쟁이 있을 경우 해결 절차를 명확히 하는 보칙 조항 신설하고('24년 9월~), 협약 종료 후 6개월 이내 사회공헌사업 투자를 이행하도록 하는 조항을 협약서에 추가함('25년 12월~)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공공성과 사회적 가치 실현이라는 콜라보 사업의 본래 목적이 훼손되지 않도록 지속적 관리</li> </ul>
<p>○ 상상대로서울 제안에 공감 50개 이상이 되면 30일내로 시에서 답변 준다고 되어있는데 미답변 목록이 14개가 있음. 행정 신뢰성을 위해 잘 조치하기 바람 (콘텐츠담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미답변 목록에 대해 해당기관(부서) 답변 등록 요청('25년 11월~)</li> <li>○ 타 기관으로 이송된 제안의 경우, &lt;상상대로 서울&gt; 누리집에 '타기관 검토 중'이라는 안내 문구 게시 및 제안자에게 안내 문자 발송 시행('25년 12월~)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 공감 50개 이상의 제안에 대한 추진 상황 안내 철저</li> <li>○ 해당기관(부서)에서 기한 내 답변할 수 있도록 지속 안내</li> </ul>

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ '23년 호국보훈프로젝트로 촬영한 사진에 대해 유튜브에서 무단사용한 건 발생. 공공저작물 소유권에 대해 면밀히 검토하여 재발하지 않도록 조치 필요 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 향후 초상권 무단사용 등 동일한 사례의 소유권 침해 소지가 발생하지 않도록 프로젝트 초기 단계부터 공공저작물 소유권 관리 철저</li> </ul>
<p>○ 시청자미디어센터는 상호 합의를 하지 않으면 협약 종료가 어려워 의회의 예산 심사권을 침해하는 것으로 보임. 향후 이러한 협약 체결시 계약종료에 대한 조건 필요 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신규 협약 체결·재협약 시 사전 법률자문 등을 통해 협약 내용을 보다 면밀히 검토 예정</li> <li>○ 특히 예산이 수반되는 경우 '계약종료'에 관한 사항(기간, 방법 등)을 명확히 하여 협약 추진 예정</li> </ul>

# 건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 온라인채널관련 양적 성장(구독자수 등) 이외에도 쌍방향의 시정참여도 필요함. 구체적인 전략 수립하여 내년에는 질적 성과도 기대함 (콘텐츠담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시 대표 SNS를 통해 시민들이 기대하는 콘텐츠 유형 등 시민의 다양한 관심사, 요구 등 수렴('25년 12월)</li> <li>○ 시민의 서울 시정 경험(사진)을 발굴, 서울시 대표 SNS 콘텐츠로 재가공하여 소개('26년 1월)</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민 의견 수렴 등 시민과의 쌍방향 소통 지속 강화</li> <li>○ 시민의 다양한 니즈를 바탕으로 양질의 콘텐츠를 생산, 전달함으로써 시민 만족도 제고</li> </ul>
<p>○ 내손안에 서울은 사업 투자 잘된 사례로 보임. 양적 성공을 얻었으니 질적 성공을 위해 관심사별 세분화 발행, 평가툴 등 검토 필요 (콘텐츠담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 맞춤형 서비스를 위한 시스템 기능 개선 추진('26년 1월)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 나만의 맞춤뉴스 설정, 뉴스 스크랩 기능 등</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연령별 맞춤 서비스 운영 개시 및 만족도 조사('26년 6월~)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 연령별 맞춤 정보를 큐레이션하여 뉴스레터 제작</li> <li>- 구독서비스 등 만족도 조사 실시</li> </ul> </li> </ul>

건의사항	조치결과
<p>○ 불교방송에서 TBS 운영에 관심 있는 것으로 아는데 검토 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <p>○ 행정안전부 고시에 따라 출연기관에서 지정 해제('24. 9. 11.字)된 TBS는 '민간 재단법인'으로, TBS 자체적으로 협의·검토하여야 할 사항임</p>
<p>○ 마약 문제가 심각한데 골든타임으로 생각, 마약 예방 홍보 캠페인을 대대적으로 실시해야 함. 공무원 채용 시 마약 투여자는 결격자로 제외 필요 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 마약 근절을 위한 마약 예방 캠페인 집중 홍보('25년 12월)</p> <p>- 캠페인 홍보 영상 및 포스터 온·오프라인 홍보 추진</p> <p>※ 유튜브, SNS, 지하철, 시내버스 등</p> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <p>○ 소관부서(시민건강국) 마약예방 홍보 추진시 적극 지원</p>

# 기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
○ 서울도서관 대형 현수막 최근 3년 소요예산 (홍보담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)
○ 홍보대사 관련 조례 개정 이후 신규 위촉된 홍보대사들에 대한 교육, 연수 및 간담회 등 실시 내역 (홍보담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)
○ 서울시 홍보 방송 및 언론사별 광고비 집행 내역, 집행근거 등 (홍보담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)
○ TBS 광고비 집행 내역 (연별, 월별) (홍보담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)
○ TBS 예비비 지출내역 (홍보담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)
○ 서울라면 민간 콜라보 관련 다른 업체와 접촉한 내역 (서울브랜드담당관)	<input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료 <input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획 ○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 5.)