

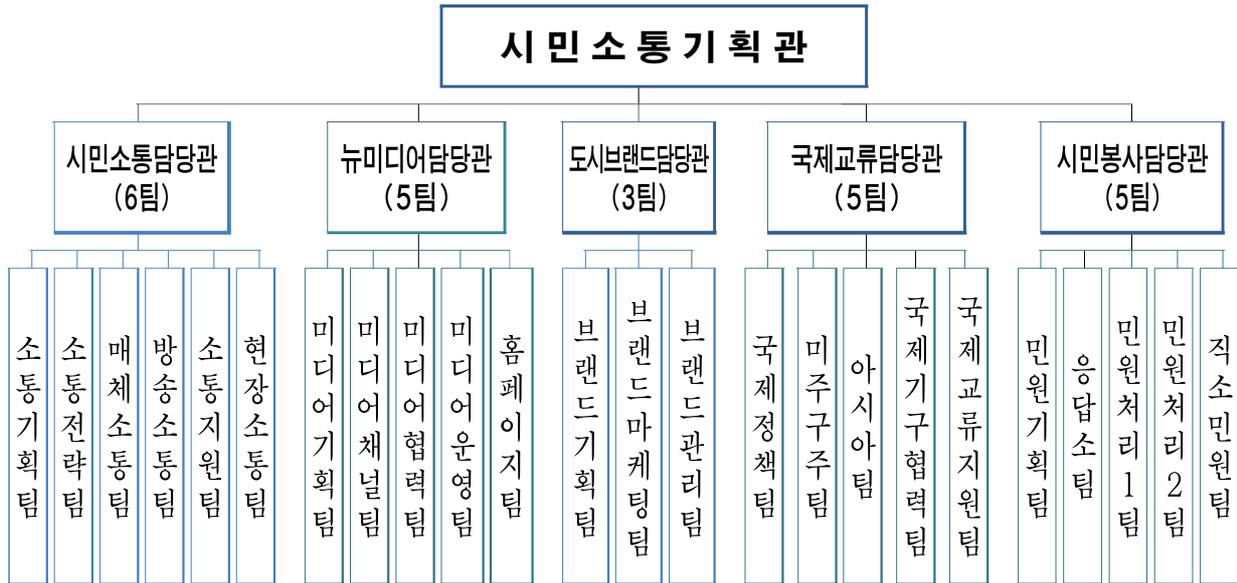
# 주요 업무 보고

2022. 2. 10.(목)

시민소통기획관

# I. 조직 및 일반현황

**조직** 1관 5담당관, 24팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

**인력** 163명/155명 (정원/현원)

(’22.1.31. 현재)

| 구분       | 총계  |     | 행정직군 |     | 기술직군 |    | 별정직군 |    | 전문경력관 |    | 관리운영직군 |    | 임기제 |    |
|----------|-----|-----|------|-----|------|----|------|----|-------|----|--------|----|-----|----|
|          | 정원  | 현원  | 정원   | 현원  | 정원   | 현원 | 정원   | 현원 | 정원    | 현원 | 정원     | 현원 | 정원  | 현원 |
| <b>계</b> | 163 | 155 | 107  | 100 | 4    | 5  | 1    | 1  | 1     | 1  | 6      | 6  | 44  | 42 |
| 시민소통담당관  | 51  | 47  | 31   | 26  | 2    | 3  | -    | -  | 1     | 1  | 1      | 2  | 16  | 15 |
| 뉴미디어담당관  | 33  | 31  | 18   | 17  | -    | -  | -    | -  | -     | -  | -      | -  | 15  | 14 |
| 도시브랜드담당관 | 17  | 15  | 14   | 12  | -    | -  | -    | -  | -     | -  | -      | -  | 3   | 3  |
| 국제교류담당관  | 27  | 28  | 16   | 17  | -    | -  | 1    | 1  | -     | -  | 1      | 1  | 9   | 9  |
| 시민봉사담당관  | 35  | 34  | 28   | 28  | 2    | 2  | -    | -  | -     | -  | 4      | 3  | 1   | 1  |

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 20명 (소통 3, 뉴미 2, 브랜드 3, 국제 1, 봉사 10)

## 주요기능

### 시민소통담당관

#### 소통 기획 팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

#### 소통 전략 팀

· 주요시책 소통전략 기획, 홍보물 기획

#### 매체 소통 팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

#### 방송 소통 팀

· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도·감독

#### 소통 지원 팀

· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선

#### 현장 소통 팀

· 시민청 및 명예시장 운영 등

### 뉴미디어담당관

#### 미디어 기획 팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보

#### 미디어 채널 팀

· 시 대표 SNS 운영, 서울사랑 등 발간

#### 미디어 협력 팀

· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보

#### 미디어 운영 팀

· '내 손안에 서울' 및 시민기자단 운영

#### 홈페이지 팀

· '서울시 대표 홈페이지' 운영 및 공공앱 관리

### 도시브랜드담당관

#### 브랜드 기획 팀

· 서울시 해외마케팅, 해외언론 및 디지털 매체 활용

#### 브랜드 마케팅 팀

· 외국어 플랫폼 운영 및 우수정책 온라인 해외홍보

#### 브랜드 관리 팀

· 서울상징물 관리, 서울브랜드 민간 협력

### 국제교류담당관

#### 국제 정책 팀

· 국제교류협력 및 해외순방 총괄, 대외협력기금(국제) 운영

#### 미주 구주 팀

· 북미·중남미·유럽·아프리카 지역 교류

#### 아시아 팀

· 아시아·중동·러시아·CIS·오세아니아 지역 교류

#### 국제기구협력팀

· 국제기구 유치·창립 및 개소, 시티넷 사무국 운영지원

#### 국제교류지원팀

· 세계도시문화축제, 외국인 명예시민, 비영리법인 및 단체 관리

### 시민봉사담당관

#### 민원 기획 팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120 지도·감독

#### 응답소 팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

#### 민원 처리 1 팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

#### 민원 처리 2 팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

#### 직소민원 팀

· '시장에게 바란다' 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대 처리

# 예산

(단위 : 천원)

| 부서 / 사업명                     | 2022년<br>(A)      | 2021년<br>최종(B)     | 증감<br>(A-B)       |
|------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| <b>시민소통기획관 합계</b>            | <b>98,937,556</b> | <b>100,643,957</b> | <b>△1,706,401</b> |
| 사업예산                         | 96,345,207        | 99,291,331         | △2,946,124        |
| 재무활동(기금전출금)                  | 1,790,000         | 500,000            | 1,290,000         |
| 기본경비(행정운영경비)                 | 802,349           | 852,626            | △50,277           |
| <b>시민소통담당관</b>               | <b>48,205,262</b> | <b>53,906,617</b>  | <b>△5,701,355</b> |
| <b>시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현</b>  | <b>46,912,821</b> | <b>52,616,213</b>  | <b>△5,703,392</b> |
| 언론매체를 통한 시정정보제공              | 4,815,892         | 4,815,892          | 0                 |
| 미디어재단 TBS 출연금                | 32,000,000        | 37,517,981         | △5,517,981        |
| 소통관리 및 시정정보 제공               | 4,976,081         | 3,928,543          | 1,047,538         |
| 시민청 운영 및 확산                  | 3,164,537         | 3,406,877          | △242,340          |
| 마을미디어 활성화                    | 750,000           | 1,004,641          | △254,641          |
| 현장소통 프로그램 운영                 | 65,168            | 59,268             | 5,900             |
| 시정여론조사 운영                    | 578,992           | 586,240            | △7,248            |
| 서울시청 방송운영                    | 101,000           | 461,500            | △360,500          |
| 시정 영상물 제작·관리                 | 378,920           | 512,720            | △133,800          |
| 서울특별시보 발행                    | 82,231            | 67,231             | 15,000            |
| 현장중심의 의견수렴 및 환류              | 0                 | 12,320             | △12,320           |
| 시민 MCN 기반 구축                 | 0                 | 243,000            | △243,000          |
| <b>시민 역량강화를 통한 소통 활성화</b>    | <b>794,872</b>    | <b>795,901</b>     | <b>△1,029</b>     |
| 서울 시청자미디어센터 운영 지원            | 285,660           | 286,689            | △1,029            |
| 서울 미디어 랩 구축 및 운영             | 509,212           | 509,212            | 0                 |
| <b>기본경비(행정운영경비)</b>          | <b>497,569</b>    | <b>494,503</b>     | <b>3,066</b>      |
| <b>뉴미디어담당관</b>               | <b>9,037,006</b>  | <b>7,909,143</b>   | <b>1,127,863</b>  |
| <b>뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화</b>   | <b>8,978,186</b>  | <b>7,846,213</b>   | <b>1,131,973</b>  |
| 소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화        | 438,160           | 427,660            | 10,500            |
| 시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산      | 166,700           | 166,700            | 0                 |
| 뉴미디어 웹사이트 운영                 | 2,461,883         | 1,540,066          | 921,817           |
| 서울시 홈페이지 운영                  | 1,565,228         | 1,538,589          | 26,639            |
| 홈페이지 관리체계 운영                 | 280,141           | 269,408            | 10,733            |
| 시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영      | 745,904           | 932,380            | △186,476          |
| 어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영        | 415,450           | 415,450            | 0                 |
| 민간포털 협력 마케팅                  | 722,000           | 722,000            | 0                 |
| 인터넷언론사 활용 시정안내               | 1,009,260         | 410,900            | 598,360           |
| 뉴미디어 전략 마케팅                  | 1,173,460         | 1,423,060          | △249,600          |
| <b>기본경비(행정운영경비)</b>          | <b>58,820</b>     | <b>62,930</b>      | <b>△4,110</b>     |
| <b>도시브랜드담당관</b>              | <b>5,598,137</b>  | <b>5,987,466</b>   | <b>△389,329</b>   |
| <b>시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고</b> | <b>5,560,950</b>  | <b>5,899,950</b>   | <b>△339,000</b>   |
| 서울시 해외 홍보마케팅                 | 2,750,000         | 2,750,000          | 0                 |
| 외국어 매체 활용 시정 홍보              | 1,943,200         | 2,282,200          | △339,000          |
| 서울 상징물 연계 마케팅                | 867,750           | 867,750            | 0                 |
| <b>기본경비(행정운영경비)</b>          | <b>37,187</b>     | <b>87,516</b>      | <b>△50,329</b>    |

(단위 : 천원)

| 부서 / 사업명           | 2022년<br>(A)      | 2021년<br>최종(B)    | 증감<br>(A-B)      |
|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| <b>국제교류담당관</b>     | <b>7,253,248</b>  | <b>5,813,474</b>  | <b>1,439,774</b> |
| 국제교류 협력 추진         | 5,360,284         | 5,210,560         | 149,724          |
| 도시외교 역량강화          | 199,000           | 189,000           | 10,000           |
| 서울시 외국인명예시민 선정     | 39,500            | 45,000            | △5,500           |
| 서울세계도시문화축제         | 201,250           | 400,000           | △198,750         |
| 시도지사협의회 국제화 참여 분담금 | 550,000           | 550,000           | 0                |
| 도시교류협력행사           | 260,000           | 100,000           | 160,000          |
| 국제기구 교류협력 및 활동 지원  | 663,017           | 591,653           | 71,364           |
| 시티넷 사무국 운영 지원      | 834,395           | 698,747           | 135,648          |
| 서울글로벌센터빌딩 운영 관리    | 2,563,122         | 2,492,160         | 70,962           |
| 해외 네트워크 확대 사업      | 50,000            | 30,000            | 20,000           |
| 국제행사 및 회의 지원       | 0                 | 39,000            | △39,000          |
| 자매 우호 협정체결 기념행사    | 0                 | 75,000            | △75,000          |
| 재무활동(기금전출금)        | 1,790,000         | 500,000           | 1,290,000        |
| 기본경비(행정운영경비)       | 102,964           | 102,914           | 50               |
| <b>시민봉사담당관</b>     | <b>28,843,903</b> | <b>27,027,257</b> | <b>1,816,646</b> |
| 시민 중심의 민원행정 서비스 제공 | 28,738,094        | 26,922,494        | 1,815,600        |
| 일반여권발급업무대행         | 1,068,238         | 1,054,041         | 14,197           |
| 민원서비스 품질관리 및 시상    | 198,696           | 201,884           | △3,188           |
| 통합민원 처리 및 열린민원실 운영 | 22,008            | 26,400            | △4,392           |
| 120다산콜재단 운영        | 25,345,764        | 24,554,785        | 790,979          |
| 민원제안통합관리시스템 운영     | 2,103,388         | 1,085,384         | 1,018,004        |
| 기본경비(행정운영경비)       | 105,809           | 104,763           | 1,046            |

## 기 금

### 대외협력기금(국제협력계정)

(단위 : 천원, %)

| 부서/사업명                   | 2022년(A)         | 2021년 최종(B)      | 증감(A-B)          |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>국제교류담당관</b>           | <b>6,212,235</b> | <b>2,222,445</b> | <b>3,989,790</b> |
| 국제교류협력 추진                | 2,150,850        | 1,865,016        | 285,834          |
| 서울시립대 도시행정 해외 공무원 석사과정   | 836,463          | 895,932          | △59,469          |
| 외국도시 공무원 초청 연수           | 264,467          | 204,924          | 59,543           |
| 해외 도시철도관계자 초청교육사업        | 19,920           | 59,160           | △39,240          |
| 개도국 소방안전 인프라 구축          | 95,000           | 105,000          | △10,000          |
| 개도국 국제장애인 자립생활 지원        | 200,000          | 200,000          | 0                |
| SeMA 국제도시 미술관 협력 네트워크 구축 | 45,000           | 0                | 45,000           |
| 유라시아 횡단 베를린 대장정          | 290,000          | 0                | 290,000          |
| 외국 지방정부 재해구호             | 400,000          | 400,000          | 0                |
| 재무활동                     | 4,056,385        | 352,429          | 3,703,956        |
| 기금관리비(행정운영경비)            | 5,000            | 5,000            | 0                |

## 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
- 시민청 운영 및 권역별 시민청 확산

뉴미디어 활용  
시민과의 소통활성화

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

서울상징물을 활용한  
도시 경쟁력 제고

- 해외홍보 및 마케팅 활성화
- 외국어매체 활용 시정홍보
- 서울상징물 활용 마케팅

국제교류협력 강화로  
도시위상 제고

- 해외도시 네트워크 확대
- 국제기구 교류·협력 활성화
- 글로벌 이슈대응 국제회의 참여

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. 국제 교류협력 강화로 도시위상 제고

---

5. 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 시민청 운영 및 권역별 시민청 확산 추진

# 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
- 예 산 액 : 4,976백만원

#### 【 홍보매체 현황 】

| 인쇄매체(4만여면)  |   |   |   |   | 영상매체(3만여개)  |  |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 서울도서관 공공시설 현수막  | 지하철역사 전동차   | 시내버스 (내외부)  | 보도상영영역시설 (카향대, 우주수선대)   | 민간옥외광고판 (민간공사장 등)   | 시민게시판   | 지하철역 미디어보드   | 시 지원시설 DID  | 민간 옥외전광판  | 시내버스 지하철  |

### □ '21년 추진실적

- 市 보유 및 협력매체를 활용한 코로나19 대응·확산방지를 위한 대시민 홍보 추진
  - ‘코로나19 위기극복’ 메시지, ‘백신접종 인센티브’ 안내 등
- 공사장 가림벽, 시내(마을)버스 등 옥외매체 활용 시정 홍보
- 홍보매체 시민개방(희망광고)을 통한 비영리단체·소상공인 홍보 지원(총36개 업체)
- 대시민 감성 소통 채널 ‘서울꿈새김판’ 운영(기념일 등)



### □ '22년 추진계획

#### 코로나19 방역수칙 안내 철저 및 시민과의 연계강화로 공감소통 추진

- 코로나19 확산방지를 위해 방역수칙 등 주요정보 신속 제공
  - 사회적 거리두기에 따른 단계별 방역수칙 등 코로나19 대응정보 적극 안내
- 시정 주요사업(시민안심소득, 1인가구 지원 등) 홍보 확산 통해 시민 인지도 제고
- 자치구·민간협력을 통한 대형 공사장 가림벽, 민간옥외전광판 등 가용 매체 확대 발굴
- 경제 활성화를 위해 소상공인, 비영리단체 등 디자인·영상 홍보 지원
- ‘서울꿈새김판’ 메시지 공모·확산을 통한 공감 소통 지속 추진

## 2

# 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

코로나19 방역, 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
- 예 산 액 : 4,816백만원

### □ '21년 추진실적

- **신문·잡지** 등을 통한 주요 시정정보 제공
  - 선제검사, 백신접종 등 코로나19 방역수칙 적기 안내(190회)
  - 안전·복지·청년·1인가구 지원 등 시정 주요 사업 정보 제공(229회)
- **TV·라디오 협찬방송 및 광고**를 통한 방역수칙 및 핵심사업 정보 제공
  - 환기캠페인, 청년월세, 1인 가구지원 등 TV·라디오 광고(4,788회) 및 협찬 방송(257회)



SBS 모닝와이드

KBS동네한바퀴

KBS옥탑방의문제아들

MBC생방송오늘아침

### □ '22년 추진계획

**매체별, 타깃별 특성을 고려한 맞춤형 홍보 추진**으로 시민의 시정 체감도 제고

- **사업 특성, 주 타깃층, 매체 영향력 등을 고려한 언론매체 활용 홍보**
  - (지면매체) 영향력 높은 일간지, 생활밀착형 지역지 등 주 구독층 고려한 맞춤형 광고 추진
  - (방송협력) 'KBS 옥탑방의 문제아들' 등 인기 예능 프로그램을 통한 시정 정보제공  
'SBS 모닝와이드' 등 TV정보프로를 통한 세대·대상별 맞춤형 홍보 제공
- **사업부서 및 기관과 협력 강화**를 통해 시정 주요사업에 대해 홍보 효율성 제고

### 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

### □ '21년 추진실적

- 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 정책 **시정 여론조사 실시**(32건)
  - 1인 가구 실태 및 정책 수요조사, 장애인 대중교통 이용실태 조사 등
- 「**홍보대사(40팀) 활용**, 각각의 재능을 살린 활동 전개(68회)
  - 저출산극복 챌린지, 백신접종 홍보, 청춘어람 with 서울비전2030 등
- **시민의 미디어 소통 능력 향상 교육 및 콘텐츠 제작·유통 지원** (55개 단체 지원)
  - 미디어 콘텐츠 제작 기술 등 교육지원(총 669회, 5,225명), 콘텐츠 제작(3,497건) 등



### □ '22년 추진계획

#### 객관적 여론조사 및 현장중심 소통강화로 시정공감대 확산

- 서울시 주요 정책과 현안에 대한 **시의성 있는 여론조사** 지속 실시
  - 여론조사전문기관 및 자체 온라인조사 활용 시민의견수렴을 통해 시정대응력 제고
- 유명인사 및 분야별 전문가로 **홍보대사·명예시장 위촉, 시민소통 활동 전개**
  - 시민안심소득 등 시정 핵심사업과 연계하여 친근한 대시민 소통 추진
- **교육컨설팅을 통한 단체 역량강화 및 공익 콘텐츠 제작 활용으로 마을미디어 확산**
  - 마을미디어 콘텐츠 제작 및 멘토링 지원, 지역 환류 사례 발굴 및 성과관리 강화 등

## 4

## 시민청 운영 및 권역별 시민청 확산 추진

‘시민이 주인이 되어 함께 만들어가는’ 서울시 대표 소통공간 「시민청」 운영 내실화 및 권역별 시민청 확산 조성

### □ 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 사업비   | 1,980백만원                            | 1,065백만원                     |

### □ '21년 추진실적

**시청 시민청** 방문객 130,273명(일평균 418명) / 프로그램 운영 592회(온라인 154, 오프라인 387, 병행 51) / 대관 153건

- 방역수칙을 준수한 온·오프라인 프로그램 병행 운영, 시민과 지속적 소통 실시
  - 코로나 블루 극복을 위한 다양한 시민공모 프로그램 운영(도시사진전, 웨이브2021 등)
- 유휴공간을 적극 활용한 청년활력공간 조성·운영으로 시민청 운영 활성화
  - 청년 취업 준비생을 위한 화상 면접실, 영상스튜디오, 휴게실 조성·운영

**삼각산 시민청** 방문객 22,584명(일평균 71명) / 프로그램 운영 213회(온라인 101, 오프라인 48, 병행 64) / 대관 99건

- 지역자원 연계한 특화 프로그램 운영으로 동북권 대표 시민소통 공간 기능
  - 지역 주민과 협업, 특화 프로그램 운영(수요창작소, 할머니동화책, 신진예술가 작품 공모전 등)

### □ '22년 추진계획

시민청 공간·운영 혁신 기본계획 수립을 통해 새로운 시민청 모델 정립

- 시민청 기능·공간 개편 연구용역 추진('21.12.~'22. 7.)
  - 시민청 운영 성과평가, 시민소통공간 국내외 사례 조사, 운영 발전방안 도출 등
  - 서울시 총괄건축가 및 분야별 전문가 자문 등을 통해 개편 방안 및 개선계획 수립
- 새로운 시민청 모델 수립 후 권역별 시민청 조성계획 확정 및 추진
- 시청 시민청 「청년 스터디 및 취업상담 공간」 조성·운영('22.1.~, 일자리정책과)
  - 기 조성된 화상면접, 영상스튜디오 등 시설과 연계 청년 취업 준비 시너지 효과 창출

## 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 서울사랑 및 내친구서울 제작 및 운영

# 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

### □ '21년 추진실적

- **[유튜브]** 생활정보(알려줌 서울) 및 공무원 디큐(서울멘터리)등 프로그램 신규제작 (19편, 85만 조회)  
청년 1인 가구를 주제로 웹드라마(일인분 하우스) 제작 연재 (8편, 101만 조회)  
'라이브서울, 보이는 팟캐스트, 정책영상 등' 주요 시정 실시간 안내 (589편 580만회)
- **[해치TV]** 이슈 패러디·숏 콘텐츠·시민참여 등으로 호감도 및 인지도 제고 (60편, 66만 조회)
- **[SNS]** 코로나·한파 등 재난정보 제공 및 소셜 트렌드 반영 시정 안내 (3,925건)
- **[블로그]** 주요 시정 및 문화·생활정보를 카드뉴스 및 인포그래픽 제공 (991건, 533만 조회)



〈알려줌 서울〉



〈1인가구 웹드라마〉



〈해치TV〉



〈SNS-해치 콘텐츠〉



〈SNS-가리두기 캠페인〉



〈블로그-시정안내〉

### □ '22년 추진계획

- **채널별 특성 및 최신 트렌드 반영한 콘텐츠 제작으로 홍보 효과 극대화**
  - '알려줌 서울' 주제 다변화, 유튜브 '숏츠' 및 인스타그램 '릴스'(15~60초) 콘텐츠로 방문 유도
  - 패러디·체험·챌린지 등 이용자 성향을 고려한 콘텐츠 제작 및 확대
- **MZ세대 등 SNS 주 이용층 대상 캠페인 추진으로 시민참여 기회 확대**
  - 삼일절 등 국경일 캠페인 및 댓글·인증사진 공모 이벤트 추진
- **주요 시정이슈 및 생활정보 등을 市 블로그를 통해 쉽고 다양하게 제공**
  - 주제와 시의성에 맞춰 다양한 형식의 콘텐츠(인포그래픽, 카드뉴스 등) 제작·배포

## 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 : 2,313백만원

### □ '21년 추진실적

- [시 홈페이지] 코로나19 관련 정보 제공을 위한 「코로나19 홈페이지」 개편 운영
  - 코로나19 거리두기 안내·따릉이 할인·재난지원금 등 안내(핫이슈 509건, 분야별 새소식 523건)
  - 서울국제정원박람회 등 홈페이지 제작 및 온라인 신청 프로그램 제작 운영(20건)
- [내 손안에 서울] 청년정책, 민생지원정책 등 주요 시정뉴스 및 거리두기 조정, 백신접종 등 시민생활 필요 정보 온라인 뉴스 발행(3,696건)
- [통합홍보배너] 시·구·투출기관 등 116개 사이트와 연동, 재난정보 및 시정이슈 확산



〈홈페이지-코로나19 현황 제공〉



〈홈페이지 제작 사례〉



〈내손안에서서울-뉴스레터〉



〈내손안에서서울-특별기획〉

### □ '22년 추진계획

- **시민과의 소통·편의를 위한 홈페이지 서비스 개선 및 안정적 운영**
  - 대표 및 개별 홈페이지(코로나19·안전누리·내 손안의 서울 등)간 연계강화로 시민 정보 접근성 제고
  - 주요 시책 홍보 및 축제·포럼 등 비대면 행사 홈페이지 리뉴얼 및 신규 제작
- 시민소통 채널인 「내 손안에 서울」의 **시민참여 활성화로 쌍방향 소통 추진**
  - 뉴스서비스에 대한 시민의견 수렴 설문조사 추진 및 기능 개선으로 시민참여 활성화
  - 온라인 뉴스룸 특성에 맞는 피드 방식을 적용한 메인화면 개편
- **통합배너 활용, 시·자치구·투출기관 등과 협업**으로 시정 정보 접근성 강화
  - 홍보배너 시스템 이용현황 조사를 통해 신규 연계 사이트 발굴 확대

### 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', '서울미디어메이트', '영상크리에이터' 등 운영  
포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사 업 비 : 1,206백만원

### □ '21년 추진실적

- **(서울시민기자)** 청년월세 등 정책현장 기사(2,505건) 및 대상별 정책정보 '서울생활백서' 시리즈 연재
- **(서울영상크리에이터)** 온서울 건강온·서울 속 '한국스러움'을 찾아 등 영상 제작 배포(77편)
- **(서울미디어메이트)** 백신접종센터·서울런 등 시정공감 콘텐츠 취재 기사 개인블로그 게재 확산(636건)



자취 중인 청년 주목! 서울시 청년 월세지원 19일까지 신청하세요

〈청년월세지원 취재기사〉



〈서울생활백서〉 시리즈



〈영상크리에이터 온서울 건강온〉



〈미디어메이트-백신접종센터〉

- **(민간포털 협력 마케팅)** 주요 시정 캠페인(4회), 광고(7회), 포털 브랜드검색(12회), 카카오톡 채널 제휴 (95회)

### □ '22년 추진계획

- **참여형·소통형 프로그램 운영 내실화**를 통해 양질의 콘텐츠 제작·확산
  - 전문가 및 마케팅 강사 초빙 멘토링 실시를 통해 프로그램 참여자 역량 강화
  - 정책 현장 및 서울키즈카페·병원안심동행 등 정책 체험기사·영상 제작 활성화
- **영향력 있는 블로거·유튜버 선발**을 통해 홍보 확산력 제고
  - 지원기준 상향 및 전문성·제작역량 강화를 위해 활동분야 구분하여 모집·선발
- **민간포털과 협력·제휴 강화**로 효과적인 시정정보 제공 및 시민소통 강화
  - 재난·안전 등 주요 긴급생활정보를 카카오톡 채널 활용하여 신속 제공
  - 포털 캠페인 확대 추진으로 핵심사업에 대한 시민공감대 확산

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

## □ 사업개요

### ○ 서울사랑 : 시정 종합월간지

- 발행부수 / 배부처 : 월 3만부(연 12회) / 시 산하기관, 개인구독자 등
- 주요내용 : 안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보



### ○ 내친구서울 : 어린이신문

- 발행부수 / 배부처 : 회당 30만3천부(연 6회) / 초등학교, 우리동네키움센터 등
- 주요내용 : 서울의 역사·문화, 서울소식, 어린이기자 취재기사 등



### ○ 사업비 : 1,352백만원

## □ '21년 추진실적

- [서울사랑] 주요 정책 및 코로나19 기획, 생활 정보 등 기사 제공(월 20~25건)
- [내친구서울] 어린이 대상 시정정보 제공(회 10~15건) 및 기자 활동 지원
  - 어린이기자단 모집(808명) 및 위촉행사(5월, DDP서울온), 인터뷰 및 탐방취재(9회)

## □ '22년 추진계획

- 주요 시정이슈에 대한 **다양한 콘텐츠 제작·확산 및 신규 배부처 발굴**
  - '서울사랑' 발행 20주년 기념 특집 기획 및 온라인 확산을 위한 시민 참여형 콘텐츠 제작
  - 서울형 키즈카페 등 신규 배부처 적극 발굴을 통해 소통 활성화
- **매체별 구독자 유형에 따른 시정정보 제공 및 다양한 이벤트 진행**
  - (서울사랑) 글로벌 선도, 상생&안심 등 市 핵심 정책 관련 기획 및 제공
  - (내친구 서울) ASMR/퀴즈/설문조사 등 흥미유발 이벤트를 통해 일반 어린이 참여 강화
- **민간매체 제휴 추진 등을 통해 콘텐츠 온라인 배포 및 확산**
  - 삼성 갤럭시 날씨위젯 '웨더뉴스' 등 민간채널 통한 서울사랑 콘텐츠 확산

### 3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

① 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 제고

② 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

③ 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

# 1

## 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시경쟁력 제고

서울의 다양한 매력 및 도시가치를 전 세계에 효과적으로 알리는 해외 마케팅 추진으로 글로벌 TOP 5 도시 경쟁력을 제고하고자 함

### □ 사업개요

- 내 용 : 해외도시프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅
- 사 업 비 : 2,750백만원

### □ '21년 추진실적

- 도쿄올림픽·패럴림픽 연계 서울 홍보 프로모션 진행
  - 서울 홍보핀 제작·배포 및 SNS 이벤트 프로모션 카드뉴스 확산
  - ▶ 서울시 SNS채널 조회수 21백만회 달성 및 팔로워 16만 명 증가
- 해외언론 및 디지털 매체 등 활용 도시마케팅
  - 글로벌 방송사 '히스토리 채널' 서울 홍보 프로그램 공동 제작·송출
  - ▶ 아시아 19개국 송출, 유튜브 조회수 651만 회 달성

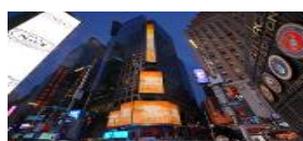


### □ '22년 추진계획

- 市 우수정책 등 연계 해외도시 서울 홍보 프로모션 추진
  - 도시외교·한류문화·국제회의·해외축제 연계 도시마케팅 프로모션(4회이상)
  - ▶ 사업방침 수립 (1월), 전문용역사 선정(2~3월), 세부 실행(4~12월)
- 글로벌 유력 언론 협업·해외 옥외 전광판 홍보 등 매체마케팅
  - 주요 매체 공동콘텐츠 제작 및 해외 랜드마크 옥외 전광판 서울 홍보영상 송출 등
  - ▶ 언론협업(2~6월), 옥외광고(7~12월) 정부광고법에 따라 한국언론진흥재단 의뢰 추진
- 언택트 도시홍보 콘텐츠 제작 온라인 매체 (SNS) 해외 확산
  - 글로벌 석학 참여, 서울 도시 경쟁력 강화방안 온라인 프로모션 추진
  - ▶ 사업방침 수립 (2월), 전문용역사 선정(2~4월), 세부 실행(5~10월)



< 홍보부스·공연 등 활용 현지 프로모션 예시 >



< 뉴욕 타임스퀘어 광고 >



<글로벌 석학 토론>

## 2

# 외국어 매체 활용 시정홍보 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

- 목 적 : 외국어매체 활용 도시매력 및 정책 확산을 통한 도시경쟁력 제고
- 내 용 : 외국어 홈페이지, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보
- 사 업 비 : 1,943백만원

### □ '21년 추진실적

- 외국어 홈페이지 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산
  - 외국어 홈페이지(1,188만 명 방문) 및 SNS(팔로워 총 364만 명) 통한 우수정책 전파
- 시 주요정책 및 다양한 도시정보 콘텐츠 등으로 서울의 도시매력 해외 확산
  - 문화, 환경, 복지 등 분야별 주요 시정정보 신속제공 (홈페이지 3,696건, SNS 2,930건)
- 아리랑TV 영어뉴스(주1~2회)를 통한 市 주요정책 글로벌 홍보(총 79편)

### □ '22년 추진계획

- 시 외국어 홈페이지, SNS 등 온라인매체 활용한 글로벌 도시이미지 제고
  - 외국어 홈페이지(영중일 등 5개 사이트) 및 SNS(8개 채널) 등 활용 홍보
    - ▶ SNS : 영어(페이스북, 유튜브, 인스타그램, 트위터), 중국어(웨이보, 페이스북), 일어(페이스북, 인스타그램)
- 외국인 선호 고려 다양한 콘텐츠를 통해 서울의 경쟁력 및 매력 확산
  - OTT 등 민간 콘텐츠와 협업, 서울의 명소, 문화 등 도시매력 홍보
  - 페이스북 실시간 방송, 서울사진 및 영상, 웹툰 등 다양한 형태의 콘텐츠 제작 및 확산
  - 외국어 e-뉴스레터 통한 서울 주요시정 소개 및 홍보 (월 2회, 구독자 6만3백명)
- 아리랑TV 영어뉴스 방송 송출 통한 市 주요정책 글로벌 확산(주1~2회)
  - 주요 시정이슈 및 정책의 글로벌 확산을 위한 영어뉴스방송 제작 및 송출
  - 외국어 홈페이지, 유튜브 등 온라인 채널을 활용한 2차 확산

### 3 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

#### □ '21년 추진실적

- 서울 상징물의 가치와 매력 확산을 위한 사업 기획·실행
  - '서울브랜드 파트너스 사업' 추진을 통해 서울 상징물 확산 및 협업기업의 유통·판로 지원
  - 해치 기념품(인형, 우산, 배지 등 6종) 및 디지털 제품(배경화면 및 이모티콘) 등 제작·보급
- 서울 상징물 홍보 공모전 개최 및 사회관계망서비스(SNS) 등 운영
  - '글로벌 콘텐츠 공모전' 개최 등을 통해 서울의 매력 발굴·확산
  - 서울브랜드 홈페이지 및 사회관계망서비스(서울브랜드 페이스북 및 해치 인스타그램) 운영 등



<서울브랜드 파트너스 팝업스토어 운영>



<라이브커머스 운영>



<해치 기념품>



<해치 디지털 제품>

#### □ '22년 추진계획

- 정책브랜드 가이드라인 제작을 통한 서울상징물 가치 제고
  - 실국별 정책브랜드 전수조사 및 브랜드 가이드라인 제작·보급(1~12월)
- 서울 상징물 공모전 개최 등을 통해 서울 상징물 홍보 강화
  - 서울상징물(해치 등), 서울 주요 명소 등의 홍보 공모전 및 상품개발 추진
- 서울브랜드위원회 운영 등을 통해 효율적이고 체계적인 브랜드 관리
  - '서울브랜드위원회' 및 '정책브랜드 자문조정회의' 등 운영(수시)

## 4. 국제교류협력 강화로 도시위상 제고

- ① 글로벌 도시 위상 강화를 위한 전략적 도시외교 추진
- ② 국제기구와의 교류·협력 활성화
- ③ 글로벌 이슈 대응을 위한 국제회의 참가

# 1

## 글로벌 도시 위상 강화를 위한 전략적 도시외교 추진

해외도시 네트워크 강화를 위하여 친선우호도시와 교류행사를 개최하고, 市 핵심 정책 추진을 위한 MOU를 체결하여 문화·경제 등 도시교류 활성화

### □ 사업개요

- 내 용 : 국제행사 개최 및 친선·우호도시 MOU 체결 등
- 사 업 비 : 1,209백만원

### □ '21년 추진실적

- 모스크바 30주년(6.8), 서울세계도시문화축제(10월) 등 친선우호도시 국제교류행사 개최
- '이반 두케 콜롬비아 대통령(8.26), '끼를로스 알바라도 코스타리카 대통령(11.22) 시장 면담

### □ '22년 추진계획

#### 글로벌 네트워크 강화를 위한 친선·우호결연 도시 교류행사 개최

- 친선·우호도시(모스크바, 베이징시 등) 공무원 초청 정책 연수 추진(하반기)
  - 모스크바시 도시계획·교통 체계 심층 연수 및 중국 15개 도시 문화관광 협력연수
- 서울-양카라 친선결연 50주년 기념행사(하반기)
  - 양카라시와 공동주최하여 양카라하우스 전시품 교체, 기념식, 문화공연, 도시사진전 추진
- 서울-중남미 친선도시(보고타, 멕시코시티) 결연 기념행사(10월)
  - '한국-콜롬비아 수교 60주년' 및 '서울-보고타 친선 40주년 기념행사' 동시 개최
  - '서울-멕시코시티 친선결연 30주년' 기념 문화교류 및 경제·스마트·기후 분야 협력

#### 市 우수정책 공유 및 협력강화를 위해 국제교류 MOU 체결

- '서울-모스크바 교류협력 강화 MOU' 체결(하반기)
  - '91년 체결된 MOU 기반 스마트시티, 교통, 도시개발 등 협력 분야 다양화
- 바이오산업 세계적 중심지 '스위스 바젤슈타트주'와 우호도시협정 체결(하반기)
  - 바젤대학교 혁신사무소, 주한스위스대사관과 서울바이오허브 간 바이오 분야 협력
- 아세안 경제협력 요충지 '말레이시아 쿠알라룸푸르'와 우호도시협정 체결(하반기)
  - 아세안 경제규모 3위 국가 수도와 경제협력, 전자정부 분야 등 정책공유

## 2

# 국제기구와의 교류 · 협력 활성화

국제기구 교류·협력 및 유치를 통해 선제적으로 글로벌 어젠다에 대응하고, 市 우수정책을 홍보하여 서울의 국제적 경쟁력 강화

### □ 사업개요

- 목 적 : 국제기구와의 교류·협력 강화로 아시아 국제기구 허브도시 조성
- 내 용 : 국제기구와의 정책 교류 및 재정 지원, 서울글로벌센터 빌딩 운영
- 사 업 비 : 4,061백만원

### □ '21년 추진실적

- 다양한 국제기구에서 스마트·교통·기후변화 등 **글로벌 어젠다** 선도
  - 시티넷, 세계지방정부연합 등의 회의, 웨비나에서 市 우수 정책 공유(25회)
  - 국제기구 의장·부의장 등 수행으로 국제사회 내 인지도 강화
    - ▶ 의장(2) : 시티넷, 세계스마트시티기구 / 부의장·이사(5) : 세계대도시협의회, 세계지방정부연합 등
- 국제기구 활성화를 위한 **행·재정적 지원 및 종합평가 추진**
  - 서울글로벌센터 빌딩 등 시유재산에 입주한 국제기구에 임대료 등 지원(10개, 42억원)
  - '서울시 지원 국제기구 종합평가' 실시('21.4~9월), 기구별 종합발전 방안 수립 추진

### □ '22년 추진계획

- 서울글로벌센터 빌딩 내 **'UN Women 성평등센터\*** 신규 유치
  - 추진일정(안) : 여성가족부-UN Women 교환각서 체결(2월초) → 市-UN Women MOU 체결(2월초) → UN Women 성평등센터 개소(2월중)
  - \* 아시아 국가 성평등 정책 개발 지원, 교육 훈련 등을 위해 설치된 UN Women 산하 글로벌 연구기구
- 국제사회 리더로서 **글로벌 어젠다 논의 및 市 우수정책 해외 홍보**
  - 市 가입 국제기구 정례회의 참석을 통해 회원도시간 정책 공유 및 네트워크 확대
    - ▶ 시티넷 총회(9월, 쿠알라룸푸르), 세계지방정부연합 총회(10월, 대전) 등
- 국제기구 진출에 관심있는 **청년층에게 국제기구 직무경험, 정보 제공**
  - 국제기구 청년 인턴십(4~9월)을 통해 市 소재 국제기구 9개소에 16명 배치
  - 국제기구 진출 설명회(하반기) 참가해 국제기구 채용정보·모의면접 제공, 홍보전시회 진행

### 3

## 글로벌 이슈 대응을 위한 국제회의 참가

주요 국제회의 참가 및 개최를 통해 글로벌 이슈에 선도적으로 대응하고, 해외도시와의 교류·협력을 활성화하여 국제 네트워크 강화

### □ 사업개요

- 목 적 : 국제회의 참가를 통한 해외도시 우호증진 및 실질적 협력강화
- 내 용 : 주요 국제회의 참가 및 개최, 도시간 교류·협력 모델 구축
- 사 업 비 : 90백만원

### □ '21년 추진실적

- 「세계도시정상회의(WCS)\*」 온라인 참가(6.21~23) \*World Cities Summit
    - '살기 좋은 지속가능한 도시'를 주제로, 도시문제 해결을 위한 협력방안 논의
  - 「2021 U20\* 시장회의」 온라인 참가(9.3~4), 「포용적 탄소중립」을 위한 해법 논의
    - '환경, 공정, 지방정부 중심' 세계도시의 역할을 촉구하는 'U20 공동선언문' 결의
- \* U20(Urban20) : 글로벌 도시문제 해결을 위한 G20 국가 주요도시(38개 도시) 시장회의

### □ '22년 추진계획

- 도시문제 공동해결을 위한 「세계도시정상회의(WCS)」 참가(싱가포르, 7~8월)
    - '23년 'WCS 시장포럼' 서울 개최 대비, 市·CLC(시장포럼 주최기관) 간 업무협약 체결
    - 市 우수정책 홍보(부스운영 등), 시장포럼 개최 관련 고위급 면담 및 실무회의 추진
  - 실질적 교류협력을 위한 「서울-베이징 통합위원회 4차 회의」 참가(베이징, 하반기)
    - 경제·환경 등 도시문제 해결을 위해 교류성과 공유 및 향후 교류방안 결정
    - 급변하는 교통환경 대처를 위해 교통부서 신설 및 해당 분야 협력 강화
  - 동북아 평화 및 상생발전을 위한 「제5회 동북아시아포럼\*」 참가(울란바타르, 7~8월)
    - 코로나 장기화에 따른 새로운 도시교류협력 방안 논의
- \* 도시문제 공동 대응 방안 논의 및 동북아 지역 평화 발전 논의를 위한 회의체
- G20회의에 도시분야 의제제출을 위한 「U20 시장회의」 참가(자카르타, 9월)
    - 'U20 공동선언문' 작성, 감염병 극복 등 글로벌 현안 논의 및 도시사례 발표

## 5. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 응답소 시스템 재개발 및 운영

③ 방문민원의 신속처리를 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: 202백만원

### □ '21년 추진실적

- **민원응대 역량교육**(15회, 11,829명) 및 **민원행정서비스 평가 실시**(2회)
  - 민원공무원 대상 스트레스 관리, 신입리더 민원응대교육, E-러닝(특이민원 응대요령) 등
  - 전화(320개소)/방문(42개소) 응대서비스 점검 및 법정/응답소 민원 처리실태 평가
    - ☞ 우수기관(부서) 선정: 21개(최우수, 우수, 장려 15개, 분야별 우수 6개)
- **칭찬받은 민원공무원 포상 및 감정노동 보호를 위한 힐링프로그램 운영**
  - 총 298건 접수, 98건(199명) 선정 및 포상, 市 내부채널을 통해 칭찬 사례 전파
  - 스트레스 자가진단 및 관리교육, 원데이클래스 체험 힐링데이 운영(비대면 6회, 141명)

### □ '22년 추진계획

- 서울시 민원서비스 개선 **우수사례 발굴 및 민원서비스 평가** (상·하반기)
  - 우수사례 범위 확대, 변별력 제고 위한 평가항목 조정, 민원인 만족도 평가항목 개선 등
- **민원공무원 대상 스트레스 관리 및 응대서비스 역량강화 교육 운영** (1~12월)
  - 5급 승진자 대상 '특이민원 중재를 위한 관리자의 역할' 교과목 신설(인재개발원)
  - 힐링프로그램 원데이클래스 체험 프로그램(자화상 팝아트, 미니화환 만들기 등) 운영
- **시민으로부터 칭찬받은 민원공무원 포상 추진** (1~12월)
  - 시민의 적극 참여 유도 및 추진방식(포상횟수 및 포상금액 등) 개선
- **민원인의 폭언·폭행 등 특이민원으로부터 공무원 보호 조치 강화**
  - 공무원보호 음성안내 적용 확대(35개 → 50개 부서), 민원인 위법행위에 대한 법적대응 강화 등
    - ☞ 「민원처리법」 개정 ('22.1.11.공포 → '22.7.12.시행) : 공무원 보호조치 등 신설

## 2

# 응답소 시스템 재개발 및 운영

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

### □ 사업개요

- 사업기간: 2022. 3 ~ 12월
- 추진목적: 응답소시스템 웹호환성 개선(MS, '22.6.15. ie 지원중단 예정)
- 사업비: 1,057백만원 (응답소 재개발 955, 재개발 사업 감리 102)

### □ '21년 추진실적

- 시민 이용편의 및 업무 효율성 제고를 위한 **기능 개선**
  - 백신접종신고센터 개설, 불법주정차 통합플랫폼 개선, 민원인 정보 블라인드 적용 등
- **〈응답소〉 운영 현황: 2,238,641건** (일평균 6,140건)  
〈'21.12.31.기준〉 (단위: 건)

| 계         | 교통        | 환경/안전   | 복지/문화/경제 | 주택/건설   | 총무/기획/감사 등 |
|-----------|-----------|---------|----------|---------|------------|
| 2,238,641 | 1,393,711 | 465,334 | 100,588  | 126,547 | 152,461    |
| (100%)    | (62.3%)   | (20.8%) | (4.5%)   | (5.6%)  | (6.8%)     |

### □ '22년 추진계획

- **【사용자 편의】 민원업무 프로세스 및 이용자 편의 기능 개선**
  - (분석융합) 민원분석 기반 민원처리 지원 기능 제공
  - (직원편의) 집단·반복민원 일괄 답변 및 처리 기능 개선
  - (시민편의) 120, 스마트불편신고 등 채널별 민원결과 확인 페이지 일원화
- **【웹호환성 개선】 응답소 시스템 재개발을 통한 호환성·보안·디자인 등 전면 개선**
  - (호환성) 크롬, 사파리 등 다양한 웹브라우저에서 동등한 서비스 체계 구축
  - (확장성) '전자정부 프레임워크' 적용으로 시스템 확장성 확보
  - (보안강화) 웹표준 및 접근성, 보안지침 준수를 통한 보안취약점 제거
  - (UI/UX) 최신 트렌드를 반영한 사용자 친화적 디자인 및 화면 구성
  - (통합) 서식민원관리시스템 주요 기능 응답소 흡수 통합

### 3

## 방문민원의 신속처리를 위한 열린민원실 운영

열린민원실 방문민원에 대한 신속하고 공정한 민원처리와 시장과 시민을 연결하는 소통 창구 운영으로 민원서비스 만족도 제고

### □ 운영개요

- 위치/규모: 신청사 1층 337㎡ (※ 직소민원팀 사무실 별도)
- 근무인원: 3개 팀 25명 (민원처리1팀 10명, 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
- 운영비: 26백만원

### □ '21년 추진실적

- <열린민원실> 민원접수·처리 현황: 51,587건 (일평균 204건)  
<21.12.31.기준> (단위: 건)

| 계                | 인가/허가           | 신고/등록             | 증명/교부             | 고충민원            | 기타*              | 정보공개            |
|------------------|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 51,587<br>(100%) | 1,635<br>(3.2%) | 13,328<br>(25.8%) | 11,786<br>(22.9%) | 1,398<br>(2.7%) | 5,364<br>(10.4%) | 18,076<br>(35%) |

\* 기타: 검사, 확인, 이의, 추천, 신청, 청구 등

- <시장에게 바란다> 민원 현황: 20,117건 (일평균 80건)  
<21. 12.31. 기준> (단위: 건)

| 계                | 주택건축*             | 도로교통            | 보건복지            | 일반행정          | 환경공원          | 산업문화          | 기타              |
|------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| 20,117<br>(100%) | 14,703<br>(76.1%) | 1,635<br>(7.2%) | 1,055<br>(4.8%) | 907<br>(3.8%) | 526<br>(2.0%) | 285<br>(1.3%) | 1,006<br>(4.8%) |

\* 주택건축: 강남구 대청마을 종상향 및 공공주택복합사업 요청 릴레이 민원 급증(10,184건)

### □ '22년 추진계획

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

## IV. 현안사항 - 코로나19대응

---

1. 코로나19 대응 · 확산 방지를 위한 대시민 소통
2. 코로나19 방역성과 및 안전도시서울 해외 홍보

# 1. 코로나19 대응·확산 방지를 위한 대시민 소통

코로나19 확산 방지 및 위기 극복을 위해 방역수칙 및 백신접종 안내 등 경각심을 환기하고 코로나19 상황변동에 따른 신속 정확한 대시민 정보를 제공함

## □ 사업개요

- 코로나19 확산 방지를 위한 안전예방수칙 및 방역수칙 등 통일된 메시지 확산, 신속 정보 제공 및 상담 대응 강화로 시민 불편 사항 해소

## □ '21년 추진실적

### [코로나19 확산 방지 안전방역 홍보]

- 코로나 심각상황에 따라 적절한 **캠페인 전개**를 통해 **방역강화 홍보** 전개



#### 「한집에 한사람 선제검사 받기」 캠페인 (21.1.~2.)

- 임시선별검사소 운영 및 무증상 감염원 차단 목적
- 중대본 회의결과(21.1.22), 서울시 〈한집, 한사람 검사받기 캠페인〉 호평, 타 지자체로 전파 및 확산 계기



#### 「끝날 때까지 방심 말고 조심!」 캠페인 (2.15.~)

- 코로나19 장기화, 백신접종 등으로 느슨해진 방역수칙 경각심 제고 캠페인



#### 「서울의 창을 열자!」 캠페인 (5.3.~6.2.)

- 코로나19 확산 방지를 위해 실천할 수 있는 '환기' 관련 생활수칙이 담긴 '서울의 창을 열자' 범시민 캠페인



#### 「시설종사자 & 휴가이후 선제검사!」 캠페인 (7.30.~)

- 4단계 연장으로 달라지는 '주요변경사항' 안내 및 다중이용 시설 종사자, 건설공사장 근로자, 외국인 주민, 휴가 후 복귀자에 대한 선제검사받기 독려 캠페인 실시



#### 「할러윈데이 방역수칙 및 선제검사 독려」 캠페인 (10.27.~11.2)

- 코로나19 장기화, 백신접종 등으로 느슨해진 방역수칙 경각심 제고 캠페인



#### 「수칙도 일상입니다」 캠페인 (11.1.~)

- 단계적 일상회복으로 느슨해질 수 있는 방역사항에 건강한 긴장감 유지 캠페인

## 【백신접종 시행 관련 정보제공 및 단계별 대시민 안내】

- **전담 소통 창구 마련**을 통한 정보제공 및 **의료 상담, 불편 접수 실시**
  - (시 홈페이지) 백신접종 현황 등 각종 정보 안내 전담페이지 운영(2.18~)
  - ‘나의 백신 예방접종 장소는?’ 서비스 개시(3.26~)
  - (120 다산콜센터) 의료진 배치를 통한 백신접종 전문상담 운영(2.24~7.26)
  - (응답소) 백신관련 신고 및 불편·문의·제안 전용 창구 신설(2.24~)
- **온오프라인 백신접종 관련 콘텐츠 제작** 및 **市 백신접종 단계별 시행 안내**
  - (온라인) 백신 전문가 및 접종자 인터뷰, 시민궁금증 해소를 위한 콘텐츠(카드뉴스 등)



- (오프라인) **핵심포스터 및 리플렛 자치구 배포, 시민게시판 등 영상매체 안내표출** 등



## □ 향후계획

- **외래진료센터 운영 등 코로나19 확산 대응 및 방역 단계별·시기별 주요 정보 콘텐츠 제작·확산 (수시)**



## 2. 코로나19 방역성과 및 안전도시서울 해외 홍보

서울시 코로나19 선제적 대응 및 지원책 등을 해외 및 국내 거주 외국인 등에게 공유·확산함으로써 글로벌 안전도시 이미지 확산

### □ 사업개요

- 외국어 매체 활용하여 국내 거주 외국인 및 유학생에게 市의 코로나 정책을 신속·정확하게 공유, 코로나 확산 방지 및 외국인 생활 편의 제공
- 대외적으로는 코로나19 방역 정책 공유를 통한 글로벌 안전도시 이미지 강화

### □ '21년 추진실적

- 외국어 매체 활용, 국내·외 외국인에게 **서울의 코로나19 대응정책 신속 제공**  
- (외국어 매체) 홈페이지, SNS(페이스북, 웨이보, 트위터 등), 아리랑TV 영어방송 등
- **사회적 거리두기 경각심 유지 및 백신접종 홍보 캠페인** 등 지속 안내

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|  |  |  |  |
| 백신접종 안내(홈페이지)   | 선제검사 홍보 포스터(홈페이지)   | 사회적 거리두기 안내(SNS)   | 환기캠페인 안내(영어방송)  |

- 영문 홈페이지 내 **코로나19 안내 페이지 운영 및 백신정보 통합 제공**  
- (명칭) COVID-19 & Vaccines in Seoul  
- (내용) 코로나19 발생현황, 대응정책, 외신보도, 백신정보 등



### □ 향후계획

- **코로나19 방역정책 안내 온라인 홍보 확산(수시)**  
- 시민소통·뉴미디어담당관 홍보콘텐츠와 연계 외국어 홍보콘텐츠 제작·확산

# V. 2021 행정사무감사 처리결과 보고서

시민소통기획관

## □ 총 관

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 21 건
- 조치내역

| 구 | 분          | 계  | 완 료 | 추진 중 | 검토 중 | 미반영 |
|---|------------|----|-----|------|------|-----|
| 계 | 계          | 21 | 12  | 8    | -    | 1   |
|   | 시정· 처리요구사항 | 18 | 9   | 8    | -    | 1   |
|   | 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.<br/>(시민소통담당관)</p>                                | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억</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.<br/>(시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억</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.<br/>(시민소통담당관)</p>                              | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 미반영</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).<br/>(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.<br/>(시민소통담당관)</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.<br/>(시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억</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. (시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> <b>추진상황 : 추진 중</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 예정임.</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 경우도 예산 효율성 제고 및 성과 극대화를 위해 수탁기관을 공개 모집할 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.<br/>(시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</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 낮아 보완이 필요한 상황이며, 대부분 복합·신축, 부지 매입도 있어 동시 건립 시 재정적 부담이 있음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타당성 조사 용역 결과를 보완하고, 개관 10주년 도래하는 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 시민수요에 부합하는 새로운 시민청 모델 정립 후, 권역별 시민청 조성을 위한 기본계획수립 등 단계별 절차를 진행할 예정임 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민청 공간·기능 개편을 위한 연구용역 : '21.12.~'22.7.</li> <li>- 새로운 시민청 모델 정립 및 시범사업 대상지 선정 : '22. 8.~12.</li> <li>- 강남북 2개 대상지 기본계획수립 용역 : '23. 1.~</li> </ul> </li> </ul> |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획   |
|--|---|
| <p>○ 민간옥외전광판 관련 예산과 초과집행의 지속적 불균형 개선 필요 및 미설치 자치구 설치 필요.<br/>(시민소통담당관)</p>   | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</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> <li>※ '21년 예산액 : 280,800천원</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 각 자치구와의 협조를 통해 가용할 수 있는 민간옥외전광판 추가 발굴 노력</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.<br/>(시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 출연금 조정편성 : 총320억</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>○ 회비납부 회원수 감소로 시티넷 운영이 올바르게 될 수 있는지의 문임. 특히 사업비 비중이 3%에 불과한 상황인데, 이를 위해 서울시에서 시티넷 전체 운영비의 70% 이상을 지원하는 것은 회의적임. 회원 도시들의 회원비 납부율을 제고하여 원활한 운영도모를 요청함.<br/>(국제교류담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시티넷 수입은 市 지원금, 연회비, 기타로 구성 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 市는 약 7억원(임대료·관리비, 인건비, 사업비 등) 지원</li> <li>- 매년 연회비로 약 3억원 징수(市 납부액 1만달러(약12백만원))</li> </ul> </li> <li>○ 시티넷은 국제사회 네트워크 확대, 회원 역량강화 등을 위한 사업에 예산의 약 30%를 지출하고 있음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시티넷 회원국의 연회비 납부를 독려함으로써 市에 대한 재정의존 완화 도모 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사무국 직원별 전담 지역 배정, 유선 또는 전자우편을 통해 연회비 납부 독려</li> <li>- 회원의 연회비 납부 유도를 위해 연회비 미납에 따른 불이익(활동 참여 제한, 자격 정지·박탈 등) 안내</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>○ 현재 상수도사업본부의 재산으로 되어 있는 120다산콜재단 청사의 시민소통기획관으로 재산이관 진행상황을 잘 확인하고, 시와 재단의 긴밀한 업무협조를 조속히 근무환경을 개선 해주기 바람.<br/>(시민봉사담당관)</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 위한 '22년 예산 928백만원 확보</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 근무환경 개선 사업 추진 : '22년 중</li> </ul>   |

| 시정 및 처리 요구사항  | 조치결과 및 향후추진계획   |
|---|---|
| <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.<br/>(시민소통담당관)</p>                                     | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ TBS 이사회 참석(시민소통기획관) : 총4회</li> <li>○ 재원발굴관련 업무협의(시민소통담당관) : '21.11.10(수)</li> <li>○ 시민소통담당관 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>  |
| <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.<br/>(뉴미디어담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황: 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</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(※'22년 1만명 이상으로 상향 예정)</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>○ 영상 업로드 후 조회 수 추이·알고리즘 등 지속적 모니터링을 통해 관리하고 있으며 앞으로 더욱 체계적으로 관리해 나가겠음</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서울영상크리에이터 7기 선발 : '22. 3.</li> </ul> |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획   |
|--|---|
| <p>○ 해외공무원 대상 서울시립대 도시행정 석사과정 지원 사업에 참여한 해외공무원들이 자국으로 돌아간 뒤 서울시와 협력체계를 굳건히 할 수 있는 방안을 마련할 것.<br/>(국제교류담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MUAP 동문 대상 뉴스레터 정기발송 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도시행정 해외공무원 석사과정 동문 대상 정기적인 뉴스레터 발송을 통한 서울시와의 연결성 유지 및 소속감 부여</li> </ul> </li> <li>○ 해외도시 정책 리포터 제도 운영 및 인센티브 부여 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해외공무원들이 자국으로 돌아간 뒤 소속 도시의 주요 정책 및 서울시 정책 간 연계방안 등을 시립대 뉴스레터 및 서울 정책아카이브 웹사이트(Seoul Solution) 등에 기고함으로써 도시 간 정책교류 활성화 및 실질적인 사업 수주에 기여</li> <li>- 개인별 기고횟수 및 시정 기여도 등을 바탕으로 시립대 주관 정책공유 콘퍼런스 등 동문초청행사에 초청 우선권 부여 및 정책 적용사례 발표 기회 제공</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 동문 대상 뉴스레터 발송(월간지) : 2022년 연중</li> <li>○ 해외도시 정책 리포터 기고문 접수 및 게시 : 2022.3월 / 9월</li> <li>○ 동문초청행사 : 코로나19 추이 고려 개최여부 결정</li> </ul> |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획  |
|--|--|
| <p>○ 권역별 시민청 진행상황이 차질 없이 이뤄질 수 있는 방안을 마련할 것.<br/>(시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진 중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ '20년에는 권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성조사 용역 결과 권역별 시민청 조성 대상지 5개소 모두 경제적 타당성이 낮아 보완이 필요한 상황임 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 용역기간: '20.5.29.~12.24. / 용역수행자: (재)서울연구원</li> </ul> </li> <li>○ 타당성 조사 용역 결과를 보완하고, 개관 10주년 도래하는 시민청의 공간·기능 개편을 위한 연구용역 결과를 바탕으로 시민수요에 부합하는 새로운 시민청 모델 정립 후, 권역별 시민청 조성을 위한 기본계획수립 등 단계별 절차를 진행하여 권역별 시민청 조성이 차질 없이 진행되도록 하겠음 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 시민청 공간·기능 개편을 위한 연구용역 : '21.12.~'22.7.</li> <li>- 새로운 시민청 모델 정립 및 시범사업 대상지 선정 : '22. 8.~12.</li> <li>- 강남 북 2개 대상지 기본계획수립 용역 : '23. 1.~</li> </ul> </li> </ul> |

| 시정 및 처리 요구사항   | 조치결과 및 향후추진계획   |
|--|---|
| <p>○ 국제기구 평가관련 절대평가 기준마련 등 명확화하여 관리할 필요가 있음.<br/>(국제교류담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ‘서울시 지원 국제기구 종합평가’ 실시(’21.4.1.~9.30.) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부 기관(서울시립대 산학협력단)에서 국제기구 조직, 재정, 사업성과 등 평가</li> </ul> </li> <li>○ 평가결과를 바탕으로 국제기구별 자체 발전 계획 수립 중 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 市 예산 지원의 객관적 기준 부재, 국제기구별 상이한 활동 목표로 일률적 평가지표에 따른 평가에 한계 존재</li> <li>- 이에 평가결과와 예산 편성 간 직결 지양, 국제기구 발전방향 탐색 자료로 활용</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 차기 평가 시 국제기구별 상황, 특성을 고려한 지표 개발 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공통 지표, 개별 지표 등 평가지표 구분</li> </ul> </li> <li>○ 국제기구별 자체 발전 계획 이행 정도를 평가에 포함 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 설립 목적에 따른 활동 여부, 글로벌 이슈 대응 노력, 국제사회 요구 충족 수준 등 관리</li> </ul> </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. (시민소통담당관/뉴미디어담당관)

□ 추진상황 : 추진 중

□ 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

- 대선 및 지방선거 일정 등 감안, 시기별 홍보 전략을 달리하여 연간 균형 있는 홍보를 추진해 나가도록 하겠음
- (상반기) 코로나19 대응, 시민 돌봄·복지·안전 등 생활정보 제공
- (하반기) 민선8기 시정 출범에 따른 주요 시책 홍보

# 건의사항

| 건의사항  | 조치결과   |
|---|--|
| <p>○ 국장급 이상이 TBS와 회의한 내역이 전무한 실정임.<br/>산하 재단 모두와 소통하기 바람.<br/>(시민소통담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시민소통기획관 TBS 이사회 참석 : '21년 총4회</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> |

# 기타사항

| 자료제출 등 기타사항  | 조치결과   |
|--|--|
| <p>○ 서울영상크리에이터 사업 관련 조회수 자료<br/>(유튜브 / 인스타그램 구분)<br/>(뉴미디어담당관)</p> | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</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<br/>(시민소통담당관)</p>                            | <p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</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> |