

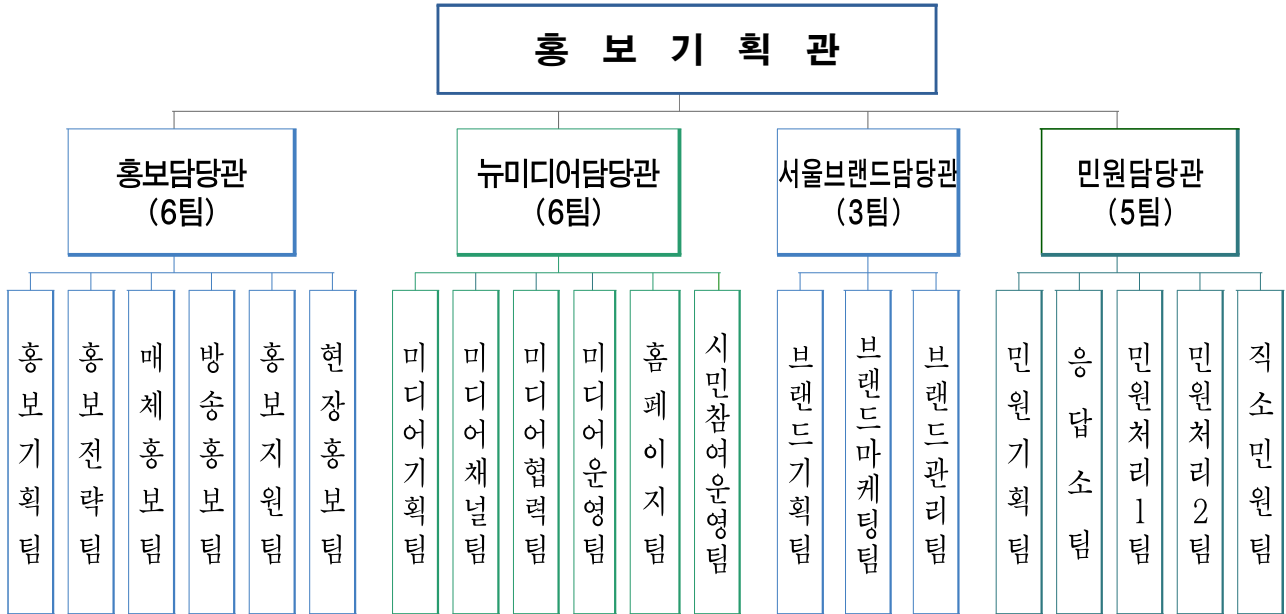
주요 업무 보고

2023. 2.

홍보기획관

1. 조직 및 일반현황

조직 1관 4담당관, 20팀



※ 출연기관 : 미디어재단 TBS, 120다산콜재단

인력 143명/135명 (정원/현원)

(’23.2.1. 기준)

구분	총계		행정직군		기술직군		별정직군		전문경력관		관리운영직군		임기제	
	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원	정원	현원
계	143	135	98	92	4	4	0	0	1	1	5	5	35	33
홍보담당관	50	47	30	27	2	2	-	-	1	1	1	2	16	15
뉴미디어담당관	39	38	24	23	-	-	-	-	-	-	-	-	15	15
서울브랜드담당관	18	16	15	14	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2
민원담당관	36	34	29	28	2	2	-	-	-	-	4	3	1	1

※ 별도정원 : 시간선택제 임기제 17명 (홍보 3, 뉴미 4, 브랜드 1, 민원 9)

주요기능

홍보담당관

홍보기획팀

· 홍보 협업 및 기획, 국 인사·조직·예산

홍보전략팀

· 주요시책 홍보전략 기획, 홍보물 기획

매체홍보팀

· 홍보매체 개발 및 운영, 홍보물 심의

방송홍보팀

· 방송협력 시정정보 제공, 미디어재단 지도·감독

홍보지원팀

· 여론조사, 빅데이터 여론분석, 공공언어 개선

현장홍보팀

· 시민청 및 명예시장 운영 등

뉴미디어담당관

미디어기획팀

· 온라인 홍보기획, 소셜방송 운영, 모바일 활용 홍보

미디어채널팀

· 시 대표 SNS 운영, 서울사랑 등 발간

미디어협력팀

· 인터넷 언론사, 민간포털 및 시민참여 활용 홍보

미디어운영팀

· '내 손안에 서울' 및 시민기자단 운영

홈페이지팀

· '서울시 대표 홈페이지' 운영 및 공공앱 관리

시민참여운영팀

· 시민참여플랫폼 운영 및 우수 시민제안 발굴

서울브랜드담당관

브랜드기획팀

· 서울시 해외마케팅, 해외언론 및 디지털 매체 활용

브랜드마케팅팀

· 외국어 플랫폼 운영 및 우수정책 온라인 해외홍보

브랜드관리팀

· 서울상징물 관리, 서울브랜드 민간 협력

민원담당관

민원기획팀

· 민원행정서비스 품질관리 및 개선, 120 지도·감독

응답소팀

· 온라인 민원접수, 응답소 시스템 운영

민원처리1팀

· 서식민원 등 접수, 제증명 발급

민원처리2팀

· 신문사업 등록 등 통합민원사무 처리

직소민원팀

· '시장에게 바란다' 운영, 방문 및 전화 등 직소민원 응대 처리

예산

(단위 : 천원)

부서 / 사업명	2023년 (A)	2022년 최종(B)	증감 (A-B)
홍보기획관 합계	87,091,941	93,453,169	△6,361,228
사업예산	86,416,592	92,753,784	△6,337,192
기본경비(행정운영경비)	675,349	699,385	△24,036
홍보담당관	41,249,786	48,205,262	△6,955,476
시민과 함께하는 참여와 소통시정 구현	40,352,483	46,912,821	△6,560,338
언론매체를 통한 시정정보제공	7,221,892	4,815,892	2,406,000
미디어재단 TBS 출연금	23,217,308	32,000,000	△8,782,692
소통관리 및 시정정보 제공	5,215,175	4,976,081	239,094
시민청 운영 및 확산	3,215,919	3,164,537	51,382
마을미디어 활성화	292,006	750,000	△457,994
현장소통 프로그램 운영	58,268	65,168	△6,900
시정여론조사 운영	468,992	578,992	△110,000
서울시청 방송운영	209,722	101,000	108,722
시정 영상물 제작·관리	370,970	378,920	△7,950
서울특별시보 발행	82,231	82,231	0
시민 역량강화를 통한 소통 활성화	433,757	794,872	△361,115
서울 시청자미디어센터 운영 지원	295,940	285,660	10,280
서울 미디어 랩 구축 및 운영	137,817	509,212	△371,395
기본경비(행정운영경비)	463,546	497,569	△34,023
뉴미디어담당관	10,743,817	10,568,867	174,950
뉴미디어 활용 시민과의 소통 활성화	9,991,879	8,978,186	1,013,693
소셜미디어를 통한 시민과의 소통 활성화	471,000	438,160	32,840
시민참여 프로그램을 통한 시정 공감대 확산	166,700	166,700	0
뉴미디어 웹사이트 운영	2,409,691	2,461,883	△52,192
서울시 홈페이지 운영	1,614,273	1,565,228	49,045
홈페이지 관리체계 운영	1,320,739	280,141	1,040,598

(단위 : 천원)

부서 / 사업명		2023년 (A)	2022년 최종(B)	증감 (A-B)
	시정종합 월간지 「서울사랑」 제작 및 운영	671,314	745,904	△74,590
	어린이신문 「내친구서울」 제작 및 운영	415,450	415,450	0
	민간포털 협력 마케팅	722,000	722,000	0
	인터넷언론사 활용 시정안내	849,210	1,009,260	△160,050
	뉴미디어 전략 마케팅	1,351,502	1,173,460	178,042
시민참여 활성화		685,162	1,531,861	△846,699
	시민참여 활성화 추진	302,400	281,650	20,750
	시민 제안 발굴 및 실행	-	790,300	△790,300
	사회혁신 생태계 조성 및 지원	-	245,500	△245,500
	시민참여 플랫폼 운영 관리	382,762	214,411	168,351
기본경비(행정운영경비)		66,776	58,820	7,956
서울브랜드담당관		5,710,273	5,598,137	112,136
	시민 자긍심 고취 및 도시 경쟁력 제고	5,672,100	5,560,950	111,150
	해외 홍보 도시 마케팅	2,850,000	2,750,000	100,000
	온라인 매체 활용 서울 해외 홍보마케팅	2,179,600	1,943,200	236,400
	서울 상징물 활용 도시 홍보	642,500	867,750	△225,250
기본경비(행정운영경비)		38,173	37,187	986
민원담당관		29,388,065	29,080,903	307,162
	시민 중심의 민원행정 서비스 제공	29,281,211	28,975,094	306,117
	일반여권발급업무대행	1,137,220	1,068,238	68,982
	민원서비스 품질관리 및 시상	220,236	198,696	21,540
	통합민원 처리 및 열린민원실 운영	25,008	22,008	3,000
	120다산콜재단 출연금	26,744,699	25,582,764	1,161,935
	민원제안통합관리시스템 운영	1,154,048	2,103,388	△949,340
기본경비(행정운영경비)		106,854	105,809	1,045

II. 2023 비전 및 목표

비
전

시민과 함께 만들고 누리는 **‘동행·매력 도시 서울’**

목
표

시민과의 소통을 통한
시정공감대 확산 및 참여시정 구현

전략
및
과
제

시민과 함께하는
참여·공감 시정 구현

- 市 홍보매체 활용 시정정보 제공
- 언론매체 활용 시정정보 확산
- 시민참여 활성화를 통한 시민 주도형 시정 구현
- 소통·문화공간, 시민청 운영

뉴미디어 활용
시정 공감대 확산

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

서울상징물을 활용한
도시 경쟁력 제고

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

시민 중심의
민원행정 서비스 제공

- 민원응대 품질관리
- 응답소시스템 기능개선 및 운영
- 열린민원실 운영

Ⅲ. 주요업무 추진현황

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

2. 뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

3. 서울 상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

4. 시민중심의 민원행정서비스 제공

1. 시민과 함께하는 참여와 공감시정 구현

① 市 홍보매체를 활용한 시정정보 제공

② 언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

③ 시민참여 활성화를 통한 시민주도형 시정구현

④ 소통 · 문화공간, 시민청 운영

1

市 홍보매체를 활용한 시정정보 제공

시민과의 주요 접점시설 활용, 시에서 추진 중인 주요 정책에 대한 인지도 제고와 시민 편의 정보를 시의성 있게 전달

□ 사업개요

- 홍보매체 : 市 보유 매체와 민간·유관기관 협력매체(인쇄·영상)
- 사업내용 : 홍보매체 활용, 주요 시정정보 및 시민생활정보 제공
- 사업비 : 5,215백만원

【 홍보매체 현황 】

인쇄매체(38천여면)				영상매체(15천여개)			
							
서울도서관 등	지하철역사전동차	시내버스	가판대구두수선대	시민게시판	지하철역 미디어보드	민간옥외전광판	시내버스자차철모터

□ '22년 추진실적

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

'22년 주요 홍보사업 서울런(3월), 청년행복프로젝트(4월), 광화문광장 개장(7월), 서울뷰티먼스(9월), 엄마아빠행복프로젝트(10월), 디지털약자이동약자 동행(11월), 손목닥터9988-안심소득(11월) 등

- 홍보매체 시민개방 통한 비영리단체 및 영세 소상공인 홍보 지원
 - 인쇄 디자인 및 영상물 제작, 市 보유매체 활용 홍보 지원(23개 기업·단체)
- 대시민 감성 소통 채널 '서울꿈새김판' 운영(계절별·기념일별)
- 민간 옥외전광판, 공사장 가림벽 등 가용 매체 확대(22개소)



□ '23년 추진계획

- '동행·매력 특별시 서울' 도약을 위한 주요 정책 홍보 확산으로 시정 체감도 제고
 - 안심소득 2단계, 서울런2.0, 서울페스타, 고품질 임대주택, 뷰티산업, 돌봄 등
- 공익증진과 경제활동 활성화를 위한 홍보매체 시민개방 공모 추진(4월, 9월)
- '서울꿈새김판' 메시지 공모·확산을 통한 공감 소통 지속 추진
- 자치구·민간협력을 통해 공사장 가림벽, 옥외전광판 등 신규매체 발굴 확대

작성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405

홍보기획팀장 : 채명준 ☎6407 담당자 : 고수진 ☎6413
매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425 담당자 : 최혜원 ☎6425

2

언론매체 활용 시정정보 제공 및 확산

신문 및 방송 등 다양한 언론매체를 활용, 시정 주요사업과 유용한 시민 생활정보를 적기 전달함으로써 시민 이해도 제고와 참여 유도

□ 사업개요

- 광고매체 : 인쇄매체(신문·잡지 등) 및 방송매체(TV·라디오 등)
- 사업내용 : 주요 시정 정보 및 시민밀착형 정보 제공
- 사업비 : 7,222백만원

□ '22년 추진실적

○ 신문·잡지 등 활용 주요 시정정보 제공

- 민선8기 시정 가치 실현을 위한 정책 홍보와 대상별 맞춤 정보 제공(13개 사업 426회)



○ TV·라디오 협찬방송 및 광고를 통한 시정정보 제공

- 안심소득, 서울런, 울곡로 복원, 서울뷰티먼스, 엄마이빠행복 프로젝트, 디지털격차 해소, 손목닥터9988 등 TV·라디오 협찬방송(84회) 및 광고(3,142회)



□ '23년 추진계획

○ 매체별·타깃별 특성 고려하여 민선 8기 시정 핵심 사업 전략적 홍보 추진

- (인쇄매체) 영향력 높은 일간지, 생활밀착형 지역지 등 주 구독층 고려한 맞춤형 광고 추진
- (방송협력) TV다큐, 강연, 예능, 정보 프로그램 등을 통한 세대·대상별 시정정보 제공
예) SBS스페셜, KBS쌈과함께, JTBC특파원, SBS모닝와이드, KBS생생정보 등

작성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405

매체홍보팀장 : 윤선재 ☎6425

담당자 : 최혜원 ☎6410

방송홍보팀장 : 이윤지 ☎6433

담당자 : 차현주 ☎6436

3

시민참여 활성화를 통한 시민주도형 시정구현

시민의 의견 경청, 미디어 활용 능력 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 : 819백만원

□ '22년 추진실적

- 市 주요사업 및 시민 의견수렴 필요한 정책 시정 여론조사 실시(38건)
 - 대학(원)생 기숙사 인식조사, 한강보행교 운영 여론조사, 여의도공원 활성화 여론조사 등
- 「홍보대사(40팀)」를 활용하여 각각의 재능을 살린 활동 전개(64회)
 - 서울런, 안심소득, 책읽는 서울광장, 어린이날 100주년 캠페인, 서울뷰티먼스 홍보 등
- 분야별 명예시장 위촉(9개 분야)하여 다양한 시정 참여 및 소통 활동 전개(123회)
 - 정책제안(17), 회의·자문(48), 행사(35), 현장점검·심사(13), 강연·인터뷰(10) 등 시정 참여
- 미디어 활용 능력 향상을 위한 창작·교육 사업 지원(42개 단체) 및 콘텐츠 제작·유통(233회)

□ '23년 추진계획

- '23년 주요 시정 정책현안 및 사업에 대한 시의성 있는 여론조사 지속 실시
 - 주요 시책 관련 여론조사 전문기관 및 市 자체 온라인 조사를 통한 시정대응력 향상
- 사회 영향력이 높은 신규 홍보대사 위촉(2월) 및 다채로운 시정 활동 전개
- 명예시장 운영 분야를 확대, 다양한 시민의 의견을 시정에 반영하는 창구 역할 강화
- 마을미디어 사업 민간위탁 기간 만료에 따라 성과 공유 등 후속 관리 철저

작 성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405

홍보지원팀장 : 안주희 ☎6438

담당자 : 장정숙 ☎6440

현장홍보팀장 : 최선아 ☎6415

담당자 : 박지혜 ☎6457

4

소통 · 문화공간, 시민청 운영

다양한 공연, 전시, 교육 프로그램을 운영하여 시민 소통 확대 및 문화 향유 기회 증진

 사업개요

구 분	시청 시민청	삼각산 시민청
① 위치/규모	신청사 지하 1·2층/ 8,150㎡ ('13.1.12.개관)	솔밭공원역사 내 / 540㎡ ('18.4.28.개관)
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	2,009백만원	1,065백만원

 '22년 추진실적

- (시 청) 오프라인 행사 강화, 제2청년활력소, 청년 부상제대군인 원스톱 상담센터 개관
 - 방문객 507,017명, 프로그램 운영 350건, 공간대관 548건
 - 제2청년활력소(재무·심리상담), 부상제대군인 원스톱 상담센터(법률상담, 유공자 신청지원)
- (삼각산) 동화책 구연, 찾아가는 삼각산 시민청 등 지역연계 특화프로그램 운영
 - 방문객 31,593명, 프로그램 운영 263건, 공간대관 336건
- (안전관리 체계 구축) 안전·보건계획 수립, 안전 협의체 구성·운영(월 1회) 등
- (시민청 공간·운영 혁신 연구용역) 도시홍보관으로의 기능 개편 방향 제시

 '23년 추진계획

- (시 청) 각 실·국 연계 문화 프로그램 발굴, 문화가 흐르는 시민청 운영 강화
 - 군기시유적 디지털 복원(AR/VR), 2023 서울도시건축비엔날레(전시), 스테이지11(음악공연)
- (삼각산) 주민 수요가 높은 프로그램 신설, 지역주민 문화 향유 기회 확대
 - 활짝시네마(영화상영), 문화공감(스마트폰 영상만들기), 솔밭버스킹(솔밭공원)
- 도시홍보관으로 공간·기능 개편을 위한 시청 시민청 리모델링 추진
 - 리모델링 기본계획 수립(2~6월), 시 투자심사(7~8월), 설계공모·심사(9~12월)
- 지역 수요 및 시정 방향을 반영한 시설 건립 검토 등 권역별 시민청 재구상

작 성 자

홍보담당관 : 김규리 ☎2133-6405 현장홍보팀장 : 최선아 ☎6415 담당자 : 서성열 ☎6419

2. 뉴미디어 활용 시정 공감대 확산

- ① 소셜매체를 활용한 시민과의 소통 활성화
- ② 시 대표 누리집 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

□ '22년 추진실적

- **[유튜브]** 주제별 · 타깃별 유튜브 채널 운영 및 주요시정정보 영상콘텐츠 제공
 - 서울시 유튜브 : 주요시정 · 생활정보 제공(알려줌서울), 실시간 시정공개(라이브서울) 등 (393편, 617만 조회)
 - 해치TV : 해치의 시민만남, 미션수행, 서울체험 등 시민 공감소통 채널 운영 (53편, 66만 조회)
 - 걱정말아요 서울 : 정책토크 보이는 팟캐스트 채널 운영으로 깊이 있는 시정정보 제공 (62편, 356만 조회)
- **[SNS]** 코로나·대설 등 재난정보 제공 및 소셜 트렌드 반영 시정 안내 (3,712건)
- **[블로그]** 주요 정책 및 문화 · 생활정보를 기사, 카드뉴스 등으로 수시 홍보 (903건, 526만 조회)



〈알려줌 서울〉



〈해치TV〉



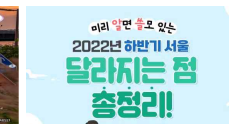
〈걱정말아요 서울〉



〈SNS-해치 콘텐츠〉



〈SNS-한강 캠페인〉



〈블로그-시정안내〉

□ '23년 추진계획

- **최신 트렌드를 반영한 숏폼 콘텐츠 제작 연재로 홍보 효과 제고**
 - '1분 서울' 통해 신속 시정 정보제공, '쇼츠 드라마' 활용 정책 메시지 전달
 - 서울의 상징 해치의 '1분 브이로그'를 통한 시민과의 만남과 공감 소통
- **MZ세대 등 SNS 주 이용층 대상 캠페인 추진으로 시민참여 기회 확대**
 - 삼일절 등 국경일 캠페인 및 '2023 나의 서울 일지' 숏폼 영상 챌린지 등 추진
- **주요 시정이슈 및 생활정보 등을 市 블로그 통해 쉽고 다양하게 제공**
 - 주제와 시의성에 맞춰 다양한 형식의 콘텐츠(카드뉴스 · 웹툰 · 숏폼 등) 제작 및 배포

2

시 대표 누리집 및 「내 손안에 서울」 운영 강화

市 대표 누리집 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 누리집 및 ‘내 손안에 서울’(뉴스발행·뉴스레터 제공)
- 사 업 비: 3,381백만원

□ '22년 추진실적

- **[시 누리집]** 시정 정보 제공 및 웹페이지 서비스 통해 핵심 소통매체 역할
 - 각종 재난·안전 정보 및 청년정책 등 핵심사업 홍보(배너 380건, 분야별 새소식 681건)
 - 설·추석 종합정보, 잠수교 축제 등 웹페이지 구축 통해 시민생활정보 안내(24건)
- **[내 손안에 서울]** 특별 웹페이지 제작 및 온라인 뉴스 발행·뉴스레터 제공
 - ‘서울비전2030’ 관련 정책 뉴스를 모아 볼 수 있는 웹페이지 제작 제공
 - 주요 시정 관련 특별기획, 전문칼럼 등 온라인 뉴스 발행 제공(3,258건)
- **[통합홍보배너]** 시·구·투출기관 등 118개 사이트와 연동, 재난정보 및 시정이슈 확산



〈누리집-한파특보 안내〉



〈누리집-22년 추석 웹페이지〉



〈내손안에서울-비전2030홍보〉



〈내손안에서울-특별기획〉

□ '23년 추진계획

- **시의성 있는 누리집 웹페이지 제작**으로 주요 시책 홍보 및 시민참여 강화
- **「내 손안에 서울」 메인화면 개편**으로 가독성 및 시정 정보 전달력 제고
 - 뉴스·영상·이벤트 등 콘텐츠를 한눈에 볼 수 있도록 통합 메인화면 개편
- **통합배너 활용, 시·자치구·투출기관 등과 협업**으로 시정 정보 접근성 강화

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

3

시민참여 및 민간협력을 통한 시정정보 제공

각 분야의 시민 미디어와 홍보 협력기반 구축 및 종합 정보습득 채널인 민간포털과 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: '시민기자', '블로그메이트', '영상크리에이터' 등 운영
포털 활용 캠페인 및 광고, 포털 주요 서비스 제휴 추진 등
- 사 업 비: 1,206백만원

□ '22년 추진실적

- [시민기자] 주제별 정책정보 시리즈 연재, 영테크 등 정책현장기사 발행(1,979건)
- [영상크리에이터] 광화문광장·청년정책 등 시정 관련 영상 개인 채널 등에 배포(15팀, 78편)
- [블로그메이트] 책임있는서울광장·서울페스타 등 취재기사 개인블로그 게재 확산(40명, 655건)
- [민간포털 협력] 검색·카키오톡 활용 재난 안전 정보 제공 및 캠페인·광고 통해 시정 안내(60회)



〈시민기자-영테크 영상기사〉



〈시민기자-주제별 정책정보〉



서울 광화문 / 청와대 드론영상1 광화문광장
조회수 6.3천회 · 4개월 전

〈영상크리에이터-광화문재개장〉



〈블로그메이트-서울페스타〉

□ '23년 추진계획

- 인터뷰·영상뉴스 기사 확대로 시민기자 전문성 강화 및 시민들의 정보접근성 제고
- 시민참여 콘텐츠 다양화 및 시정협업 확대로 시민 눈높이에 맞는 콘텐츠 제작 확산
- 효과적인 시정 정보 제공 및 시민소통 강화 위해 민간포털의 다양한 서비스 활용
 - 유용한 시정 정보 체험 캠페인 확대 추진으로 시정활동에 시민 참여 제고
 - 포털사 숏폼 서비스 제휴 통해 최신 콘텐츠 발행하여 시정정보 접근성 제고

4

「서울사랑」 및 「내친구서울」 제작 및 운영

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

 사업개요

구 분	서울사랑		내친구서울	
성 격	시정 종합월간지		어린이신문	
발행부수	2만부/월		29.5만부/회	
발행시기	12회/년		6회/년	
배 부 처	시 산하기관, 개인구독자 등		초등학교, 우리동네키움센터 등	
주요내용	안전·복지·경제·문화 등 시정 및 생활정보		서울의 역사·문화, 서울소식, 어린이기자 취재기사 등	
사 업 비	761백만원		532백만원	

 '22년 추진실적

- **〔서울사랑〕** 주요 정책 및 코로나19 기획, 생활 정보 등 기사 제공(월 20~25건)
 - 발행 20주년 기념 특집 기획 및 온라인 확산을 위한 시민 참여형 콘텐츠 제작
- **〔내친구서울〕** 어린이 대상 시정정보 제공(10~15건/회당) 및 기자 활동 지원
 - 어린이기자단 모집(723명) 및 발대식(5월, 어린이날100주년), 인터뷰 및 탐방취재(14회)

 '23년 추진계획

- 주요 시정 정보에 대한 **연중 특별기획 및 다양한 온라인 콘텐츠 제작 배포**
 - 시정 핵심사업에 대한 연중 기획, 만화·퀴즈·퍼즐·동영상 콘텐츠 제작
- **아동행복프로젝트, 책읽는광장 등 어린이 대상 콘텐츠 기획 제작 강화**
- **전용 누리집 및 온라인 채널 등을 활용하여 콘텐츠 배포 및 확산**
 - 누리집 모바일 편의성 제고 및 갤럭시 날씨위젯 등 통해 콘텐츠 확산

작 성 자 뉴미디어담당관: 이종선 ☎2133-6480 미디어채널팀장: 이은경 ☎6506 담당: 송영미 ☎6508

3. 서울상징물을 활용한 도시경쟁력 제고

① 서울 신규 대표 브랜드 개발 추진

② 해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시 경쟁력 제고

③ 외국어 매체 활용 시정홍보 및 도시매력 확산

④ 서울상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

1

서울 신규 대표 브랜드 개발·확산 추진

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

□ 사업개요

- 내 용 : 서울 대표 신규브랜드 개발·확산 추진
- 사 업 비 : 550백만원

□ '22년 추진실적

- 서울의 가치찾기 공모전, 슬로건 선호도조사 등 국내외 41만여명 참여
 - 서울의 가치 찾기 시민·직원 공모전 10,741명 참여 ('22. 8~9월)
 - 신규 브랜드 슬로건 선호도 조사 397,721명 참여 ('22.12.28~'23.1.31)



<서울의 가치찾기 공모전>



<브랜드 슬로건 선호도 조사>



- 서울의 정체성과 매력을 담은 핵심 가치 도출 및 디자인 개발 추진('22.10월~)

□ '23년 추진계획

- 신규 브랜드 슬로건 결선투표 실시를 통한 브랜드 확정



- 多 득표 2개 슬로건안 온라인(시 홈페이지, SNS) 결선 투표(2~3월)
- 시민 조사결과 및 전문가 의견을 반영하여 신규 브랜드 최종 확정(3월)

- 신규브랜드 홍보전략 수립·실행 및 확산 추진(4월~)

- 국내·외 시민이 참여하여 스스로 확산될 수 있는 마케팅 전략 수립
- 조형물, 인쇄물 형태보다 모션그래픽 등 활용한 온라인 중심 홍보

작 성 자

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

2

해외 마케팅을 통한 서울의 글로벌 도시경쟁력 제고

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

□ 사업개요

- 내 용 : 해외도시프로모션, 해외언론 및 디지털매체 활용 도시마케팅
- 사 업 비 : 2,850백만원

□ '22년 추진실적

- 市 우수정책 등 연계 해외도시 서울시 홍보관 운영
 - 2022 세계도시정상회의(WCS, 싱가포르) 시 홍보관 설치 및 체험 이벤트 운영(7.29~8.3)
 - 서울시 홍보관 현장 방문 관람객 5천여명, 홍보관 이벤트 체험객 3천여명
 - 2023 CES 라스베이거스 서울 홍보관 운영 ('23. 1. 5.~1. 8.)
 - 자율주행, 메타버스 서울 등 5개 전시분야 총 7,827명 관람
- 글로벌 유력 언론(BBC) 협업·해외 홍보 등 매체마케팅 추진
 - 영국 'BBC' 협업 서울의 우수 교통정책 소개 홍보 다큐 기획·제작 확산(10~12월)
 - 싱가포르 국제대중교통박람회 상영 및 온라인 확산 1천4백만 회 노출('22.10.12.~12.31)
- 해외 유력 디지털매체(타임즈, 구글 등) 활용 매체 광고 추진
 - 신규 브랜드 선호도조사 관련 디지털 광고(TIME) 및 배너 광고(구글 GDN, 유튜브)
 - 전 세계 2억6천만 회 노출 및 168만 조회수 달성('22.12.29 ~'23. 1.31. 기간중)

□ '23년 추진계획

- 市 우수정책 등 연계 해외도시 서울 홍보 프로모션 추진
 - 국제문화예술, 국제회의, 친선우호협력도시 연계 도시브랜드 마케팅(4회이상)
 - 사업계획 수립 (2월), 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

작 성 자

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

3

외국어 매체 활용 시정 홍보 및 도시매력 확산

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

□ 사업개요

- 내 용 : 외국어 홈페이지, SNS, 영어뉴스방송 등 활용 글로벌 서울 홍보
- 사 업 비 : 2,179백만원

□ '22년 추진실적

- 외국어 홈페이지 및 SNS 활용 시정정보 콘텐츠 해외 확산
 - 외국어 홈페이지(694만 명 방문)와 SNS(팔로워 394만 명)를 통한 서울의 도시매력 홍보
 - 외국어 홈페이지(영/중간/중번/일/월드 5개) 및 SNS(페이스북/인스타그램/유튜브 등 8개)
 - 광화문광장, 한강 야경 등 서울의 도시매력을 알리는 한류아이돌 홍보 영상(5편) 제작
- 주요시정 홍보 및 다양한 도시정보 콘텐츠 제공 등 도시매력 전파
 - 서울의 역사·문화 등 시정 정보 및 우수 정책 전파(홈페이지 3,022건, SNS 3,206건)
 - 페이스북 실시간 방송, 웹툰, 외국어 사진집 등 다양한 형태의 콘텐츠 제작
- 아리랑TV 영어뉴스(주1~2편)를 통한 시 주요정책 글로벌 홍보(총 97편)

□ '23년 추진계획

- 시 외국어 홈페이지, SNS 등 온라인 매체 활용 글로벌 도시이미지 전파
 - 어권별 관심도 고려 맞춤형 정보제공, 주요 정책·명소 등 도시매력 홍보 콘텐츠
 - 온라인 매체, e-뉴스레터(구독자 6만여명)를 통해 신속·정확한 시정 소식 전달
- 최신 트렌드 반영, 민간·해외도시와 협업을 통해 다양한 도시매력 확산
 - 숏폼, 웹툰, 체험형 영상, 스토리텔링 등 최신 트렌드에 적합한 콘텐츠 발굴·제작
 - 인플루언서, OTT 등 민간, 해외도시와 협업하여 신규브랜드 온라인 프로모션
- 아리랑TV 영어뉴스 방송 심층·기획보도 중심으로 강화(월 3~4편)
 - 기존 단신 보도 중심에서 탈피, 주요 정책에 대한 기획취재, 대담 등으로 심층 보도

작 성 자

서울브랜드담당관: 강준령 ☎2133-6185 브랜드마케팅팀장: 권준승 ☎6190 담당: 송가을 ☎6943

4 서울 상징물 마케팅을 통한 서울브랜드 가치 제고

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

□ 사업개요

- 내 용 : 신규 브랜드 등 서울상징물 활용 및 확산
- 사 업 비 : 193백만원

□ '22년 추진실적

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



<한강다리 시리즈>



<해치가 소개하는 서울책>



<서울명소 배지 및 마그넷>

□ '23년 추진계획

- 서울브랜드 등 상징물의 민간 사용에 대한 사용승인 기준 마련
 - 타 지자체 사례 등을 통해 서울시 상징물 사용범위 및 기준 등 세부지침 마련 (3월)
- 정책브랜드 자문조정회의 운영을 통한 통일성 있는 도시브랜딩 지향
 - 각 부서에서 사용하는 정책 브랜드 자문·조정회의 운영으로 체계적 관리 (수시)
- 市 주요 행사 등에 캐릭터 해치 등 서울 상징물 홍보 강화 추진

4. 시민중심의 민원 행정서비스 제공

① 민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

② 응답소 시스템 기능개선 및 운영

③ 신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

민원응대 품질관리를 통한 민원서비스 수준 향상

민원서비스 품질제고를 위해 다양한 교육 및 평가를 실시하고 민원처리 우수사례 및 기관 선정 등을 통해 민원서비스 수준 향상 도모

□ 사업개요

- 대 상 : 市 본청 및 사업소, 산하기관(투자출연기관), 자치구
- 내 용 : 민원서비스 평가 및 우수사례 포상, 민원응대 교육, 힐링프로그램 등
- 사 업 비 : 220백만원

□ '22년 추진실적

- 민원공무원 대상 민원응대 교육(5,954명) 및 힐링프로그램(5회) 운영
 - 민원서비스 교육 실시(5회, 177명), e러닝 과정(특이민원 대응, 민원서비스) 운영(5,777명)
 - 스트레스 관리 교육 및 뮤지컬 공연 관람, 해외 요리체험 등 1일 힐링데이 운영 (155명)
- 市 열린민원실 「국민행복민원실 우수기관(행안부)」 재인증
 - 행안부 심사(민원실 환경, 편리성, 만족도 등)를 통해 우수기관 선정(인증기간: ~'25년)

□ '23년 추진계획

- 민원응대 품질점검 및 민원처리실태 평가를 통해 민원서비스 향상 유도
 - 민원응대(전화/방문) 품질점검 : 민원응대 태도, 적극적 상담안내 여부 등 (연 2회)
 - 민원행정(법정/응답소) 평가 : 민원처리 신속성, 만족도, 구비서류 간소화 등(연 2회)
- 칭찬 공무원 및 민원 우수기관 선정, 사례 공유를 통해 민원행정 개선문화 확산
 - 칭찬받은 민원공무원 포상(월별), 민원서비스 우수사례 발굴 및 시상(6~10월)
- 기관특성에 맞춘 민원응대 교육프로그램 운영으로 민원 공무원 역량강화
 - 본청 부서별 전화민원 응대기법 교육 및 민원서비스 개선안 코칭(반기별)
 - 사업소 및 산하기관 대상 '찾아가는 민원 응대교육' 추진(수시)
- 다양한 힐링프로그램을 통해 민원 격무부서 직원 감정보호 지원
 - 1일 힐링데이(월데이클래스, 공연관람 등), 자연탐방, 문화체험 등(연 8회)

작성 자

민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460 민원기획팀장 : 장정호 ☎6462 담당자 : 안주희 ☎6542

정보환경 및 수요변화에 신속 대응하고 안정적이고 효율적인 응답소 운영을 통한 민원서비스 품질 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 다채널 접수민원의 통합관리·처리를 통해 효율적인 민원행정 지원
- 내 용 : 응답소 및 민원분석시스템 운영, 기능 개선 등
- 사 업 비 : 957백만원

□ '22년 추진실적

- 응답소 민원 : 총 2,380,604건 (일평균 6,522건)

합 계	교 통	환경/안전	주택/건설	복지/문화/경제	총무/기획/감사 등
2,380,604건 (100%)	1,564,354건 (65.7%)	469,579건 (19.7%)	90,121건 (3.8%)	77,453건 (3.3%)	179,097건 (7.5%)

- 응답소 시스템 재개발 및 기능개선 추진

- (웹호환성) 크롬, 사파리 등 다양한 웹브라우저에서 동등한 서비스 제공
- (편 의 성) 실국별 민원 상황판(부서별 처리건수, 처리율 등), 홈페이지 디자인 개편
- (통 폐 합) 노후 시스템인 서식 민원 관리시스템의 응답소 통·폐합

□ '23년 추진계획

- 응답소 기능개선으로 **이용자 편의성 및 민원관리 효율성 등 제고**

- (시민편의) 서울톡을 통한 민원답변 제공, 스마트불편신고앱을 통한 추가답변 제공 등
- (민원관리) 임박 민원 알림 개선, 민원통계를 위한 데이터베이스 재구성
- (민원분석) 실국별 민원 상황판 산하기관(사업소 등) 확대 추진

- 응답소 모니터링을 통한 **시스템 안정적 운영**

- (운 영) 헬프데스크 운영, 비상대응체계 유지, 장애 대응 등

작성 자

민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460 응답소팀장 : 김기현 ☎7929 담당자 : 조현정 ☎7930

3

신속한 민원처리를 위한 열린민원실 운영

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

□ 운영개요

- 위치/인원 : 신청사 1층(직소민원팀 사무실 별도) / 3개 팀(민원처리1·2팀, 직소민원팀) 24명
- 주요업무 : 방문민원 및 직소민원 상담·안내·접수·분배·처리
 - 제증명·자격증 발급(14종), 통합민원 처리(30종), 고충민원·정보공개 접수, 시장에게 바란다 운영
- 사 업 비 : 25백만원

□ '22년 추진실적

- <열린민원실> 민원접수·처리 현황 : 총 55,756건 (일평균 226건)

계	인가/허가	신고/등록	증명/교부	고충민원	기 타*	정보공개
55,756건 (100%)	2,981건 (5.3%)	14,776건 (26.5%)	12,027건 (21.6%)	1,504건 (2.7%)	4,573건 (8.2%)	19,895건 (35.7%)

* 기타: 확인, 이의, 신청, 청구 등

- <시장에게 바란다> 민원현황 : 총 9,692건 (일평균 39건)

계	주택건축	도로교통	보건복지	환경공원	일반행정	산업문화	기타
9,692건 (100%)	3,798건 (39.2%)	1,664건 (17.1%)	901건 (9.3%)	1,239건 (12.8%)	590건 (6.1%)	535건 (5.5%)	965건 (10.0%)

□ '23년 추진계획

- 이용시민 편의를 위한 야간 민원실 운영 및 민원편람 정비
 - 주간 이용이 어려운 시민을 위해 민원실 연장 운영(매주 화요일, 18:00~21:00)
 - 각종 민원사무(등록·변경·허가·신청·신고 등) 편람 일제 정비 실시
- 열린민원실 안전한 근무환경 조성 및 비상훈련 실시
 - 민원인 안내 및 특이민원 대응 안전요원(청원경찰) 배치(1명) ※ '23.1월 배치 완료
 - 휴대용 보호장비(웨어블캠) 도입(상반기) 및 민원대 고정형 안전유리 설치(하반기)
 - 경찰서 연계 열린민원실 특이민원 대응 비상모의훈련 실시(상·하반기)

작성 자

민원담당관 : 김성연 ☎2133-6460

민원처리1팀장 : 장윤석 ☎7900

담당자 : 이유민 ☎7908

직소민원팀장 : 송정아 ☎6045

담당자 : 박현선 ☎6046

IV. 2022 행정사무감사 처리결과

홍보기획관

□ 총 관

- 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 27건
- 조치내역

구	분	계	완 료	추진 중	검토 중	미반영
계	계	27	10	17	-	-
	시정· 처리요구사항	9	3	6	-	-
	건의 사항	14	3	11	-	-
	기타(자료제출 등)	4	4	-	-	-

시정 · 처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 홍보기획관 소관 재단 이사회 참여가 저조한바 적극적인 이사회 참여를 통해 관리 감독 기관으로서의 책무를 이행 하도록 할 것 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(1회) ※'23.1월 현재 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 이사회에 적극 참석하여 현안관련 소통 지속 추진
<p>○ 홍보기획관 산하 재단 이사회 중 120다산콜재단 이사회에는 홍보기획관이 100% 출석을 한 반면, TBS 이사회에는 3회 불참한바 이사회에 적극적으로 참석하여 관리감독에 대한 책임과 의무를 이행할 것 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(1회) ※'23.1월 현재 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 이사회에 적극 참석하여 현안관련 소통 지속 추진
<p>○ 홍보기획관이 TBS 관리감독을 위한 현장방문 지도가 약 5회 있었는데 실무자급 수준의 방문 이었던 바 향후 홍보기획관이 직접 방문하여 철저한 지도감독을 할 것 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 홍보기획관과 TBS간 업무협약 : 수시 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위한 직접 방문을 통해 관리감독 기관으로서 역할 수행

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 찾아가는 서울시청 운영 차량 중 운영되지 않는 차량의 경우 불용처분 등 다른 활용방안을 강구할 수 있었음에도 불구하고 소극적 대응으로 세금이 낭비된바 향후 적절한 대안을 마련할 것 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 찾아가는 서울시청 차량 불용 및 처분(폐차) 완료 - '22.10.27. ~ 11. 9. 찾아가는 서울시청 차량 관리(사용) 전환 소요조회 - '22.11.28. 차량 불용결정 승인 - '22.11.30. ~ 12.13 불용 공용차량 소요조회 - '23. 1. 3. 불용차량 처분(폐차) - '23. 1. 4. 차량말소등록 처리
<p>○ 서울브랜드 사용 승인이 무분별하게 이뤄지고 있는바 향후 세부지침 마련 등 정확한 기준을 통해 철저한 관리가 이뤄지도록 할 것 (서울브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울브랜드 등 상징물 사용 승인('18년~) - 사용 승인 상징물 범위 : 브랜드, 심벌(해치) - 사용 승인 실적 : 총 108건(승인 84건, 반려 24건) ※ 반려사유 : 서류미비 14건, 서울시 기관 오해 소지 7건, 기타 3건 ○ 타 지자체 상징물 사용 승인 등 관리 사례 조사('23. 1~2월) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울브랜드 등 상징물 사용 승인 개선안 마련('23. 3월) - 사용 승인 상징물 범위 및 승인 기준 검토 등
<p>○ 현재 120다산콜재단 상담 연결이 제대로 되지 않는다는 민원이 있으므로 시간대별 인원 현황 및 배치를 재검토하여 상담사 배치 개선방안을 수립한 후 보고하기 바람. 또한 성과별 인센티브 지급방안을 보고할 것 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 120재단 응대율 향상을 위한 상담운영 개선계획 마련 - 응대율 취약시간대 효율적 인력배치 실시 - 응대량 향상 위한 인센티브 지급 개선 추진 - 정원 내 상담인력 최대 확보 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담운영 개선계획 시행('23.1월~)

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 미디어재단 TBS와 120다산콜 재단은 서울시 출연기관인 재단 임에도 불구하고 예산서 작성 시 TBS는 출연금으로 작성하고 있으나 120다산콜재단의 경우 출연금으로 작성하지 않고 있으니 시정하기 바람 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2023년 120다산콜재단 출연금 세부사업명 변경 완료 - (기존) 120다산콜재단 운영 → (변경) 120다산콜재단 출연금
<p>○ 정보접근성 실태조사 관련 모바일의 경우 전년 대비 30.7점이 하락한바 미흡한 부분에 대한 분석 및 대안을 마련할 것 (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 모바일 앱 정보접근성 실태조사 - 평가방법 : 과학기술정보통신부에서 지정한 웹 접근성 품질 인증기관(3개 기관)에 의뢰하여 매년 평가 수행 - 평가점수 : 전문가 심사 + 사용자 심사 ○ 점수하락 사유 - '20년까지는 사용자 심사 시 장애유형별(전맹, 저시력, 상지장애) 각 1명이 평가를 진행하였으나, '21년부터 평가업체가 변경되면서 전맹 사용자 1명이 평가하여 전체 평가점수 하락 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년부터 정보통신접근성 진단 용역 수행 시 모든 장애유형(전맹, 저시력, 상지장애)의 사용자가 평가하도록 과업지시서 내용 명확 기재 ○ 정보접근성 향상을 위한 교육 추진 : '23년 2회 예정
<p>○ 명예시장 위촉 분야가 축소된 것 같아 향후 명예시장 위촉 시 다양한 분야의 전문가들을 위촉할 수 있는 방안을 마련할 것 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '22년에는 시정 비전과 연계된 주요 민생현안 분야 중심으로 명예시장을 선발·운영 (9개 분야, 9명 위촉) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년은 시민과의 적극 소통을 위해 주요 시정 정책과 관련된 다양한 분야를 발굴하여 명예시장 선발·운영

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 홍보기획관과 TBS 소통을 위해 최선을 다해 주기 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 이사회 참석 : '22년(9회), '23년(1회) ※'23.1월 현재 ○ 홍보담당관 실무직원과 TBS간 업무협약 : 수시 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ TBS 경영합리화 등 현안 논의를 위해 관리감독 기관으로서 역할 수행
<p>○ 서울시정 해외 홍보 시 다양한 매체를 통해 적극적인 홍보활동 및 효율적 예산 집행이 되도록 노력하기 바람 (서울브랜드담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울의 매력 및 시정 홍보를 위해 다양한 매체 활용 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 활용매체 : 글로벌 방송매체(BBC, CNN, EURONEWS 등), 인쇄매체(NY TIMES, FORBES, TIME 등), 통신사(AL JAZEERA 등), 구글 GDN, 유튜브 등 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 비용 대비 홍보 성과가 높은 매체에 주력하고, 수준 높은 콘텐츠 제작을 통한 효율적 광고 집행 ※ '23년 예산 : 7억5천만원 ('22년 14억 대비 6억 5천만원 감액)

건의사항	조치결과
<p>○ 민원담당공무원의 안전을 위한 만반의 준비를 하기 바람 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민원응대직원 보호조치 음성안내(통화연결음) 확대·개선 적용 : '22.11.7. ○ '22년 제3차 힐링데이 추진 : '22.12.8. <ul style="list-style-type: none"> - 민원 격무부서 연계 직원 힐링프로그램 참여(총38명) ○ 특이민원 대응 매뉴얼 보완 제작·배포 : '22.12.29. ○ 열린민원실 비상대응체계 구축계획 수립 : '22.12.30. ○ 시 열린민원실 전담 안전요원(공공안전관) 배치 : '23.1.1. <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 열린민원실 휴대용 보호장비 도입, 비상모의훈련 실시 등 : '23.상반기
<p>○ 민원담당공무원 피해 발생 시 법적 조치 및 상담 치료 등 피해자 치유를 위해 최선을 다하기 바람 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 직원법률 상담 확대 시행(주1회 6건 → 주2회 12건) <ul style="list-style-type: none"> ※ 추진부서 : 법률지원담당관 ○ 사업소 찾아가는 상담실 정기 운영 확대(분기별 1회→월1회) 및 기관 희망시 수시 운영 ※ 추진부서 : 인력개발과 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 유관부서(법률지원담당관, 인력개발과)와 협업하여 악성 민원 피해직원의 법률지원, 상담 등 지속 추진
<p>○ 120다산콜재단 상담업무가 시민들의 편익성을 저해하지 않도록 관리 감독을 철저히 하기 바람 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담수요 증가 예상시 인력 추가배치 요청 등 운영 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 카타르 월드컵 거리응원 대비 상담인력 추가배치('22.11~12월) - 제야의 종 행사 대비 심야 상담인력 추가배치('23.1월) ○ 이사회 참여 등을 통해 주요 안전에 대한 사전검토 및 의결 실시 ○ 출연기관 자체 지도점검 실시(민원담당관→120재단,'22.6월, '23.1월) ○ 일일 상담운영 현황 보고(120재단→민원담당관) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 반기별 자체 지도·점검 실시('23.6월 예정)

건의사항	조치결과
<p>○ 120다산콜재단 파업처럼 업무 공백이 생겼을 때 시민들이 불편을 겪지 않도록 철저한 대비를 하기 바람 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 노조 파업, 상담시스템 운영 일부중단(백업, 장비교체 등) 시 120재단의 민원응대 공백이 발생하지 않도록 비상대응 추진 <ul style="list-style-type: none"> - UPS장비 교체에 따른 시·구 비상 민원대응 추진계획 수립 및 시행('22.9월) - 120재단 파업에 따른 120자체 비상대응계획 수립 요청('22.10.) - 시스템 백업 등 일시중단 사유 발생시 각 기관에 민원대응 안내(수시) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 재단 파업 등으로 인한 시민불편을 최소화 하도록 유관기관(120재단, 자치구 등)과 협력하여 대비 철저
<p>○ 서울민주주의위원회 사업에 대해 전반적인 검토를 실시하기 바람 (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울민주주의위원회 관련사항(운영 및 역할, 폐지경과 등) 이종배 위원 대면보고 완료('22.11.7.) ○ 서울민주주의위원회 폐지에 따라 근거조항인 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례」 폐지('22.12.30.) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 「서울특별시 시민민주주의 기본 조례 시행규칙」 폐지 예정('23.4.)
<p>○ 120재단 관련 예산 편성 시 사업명을 정확하게 분류하여 편성하기 바람 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 120다산콜재단 예산편성 관련 세부사업명을 '120다산콜재단 운영'에서 '120다산콜재단 출연금'으로 조정

건의사항	조치결과
<p>○ 공공앱 관련 사업 추진시 계획서나 결과보고서가 누락되지 않도록 관리해주시기 바람 (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 공공앱 정보화사업은 사업부서에서 ‘서울특별시 정보화 사업 관리 지침’과 ‘서울시 모바일 앱 서비스 업무추진절차’에 따라 기획-종료-성과관리(폐기) 각 단계별 절차를 준수하도록 사업 관리 중 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업부서의 ‘서울시 모바일 앱 서비스 업무추진절차’ 준수 독려 ○ 공공앱 구축 사전심사 기술검토 시 계획서 등이 누락되지 않도록 확인 철저
<p>○ 시정에 있어 약자와의 동행 기조가 실현될 수 있도록 정보 접근성 강화에 힘써주시기 바람 (뉴미디어담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 매년 서울시 및 투자출연기관에서 운영하는 웹과 앱에 대한 정보통신접근성 수준향상 시행계획 수립·시행 <ul style="list-style-type: none"> - 정보통신접근성 실태조사와 누리집(앱) 운영자 대상 정보통신접근성 향상을 위한 교육 연2회 실시 - 누리집 구축시 사전심의(예산타당성 및 제안요청서 기술검토)와 오픈 심의로 웹접근성 준수여부 확인 및 독려 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '23년 정보통신접근성 사업 추진 및 '24년 품질인증 예산 확보 독려

건의사항	조치결과
<p>○ 방통위의 TBS 상업광고 관련 결과 수신 시 적극 협조 및 잘못된 사항 적발 시 감사위원회에 감사청구 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 방송통신위원회에 상업광고 여부에 대한 질의공문 송부 ※ 상업광고 관련 질의사항 송부(市 → 방통위) : '22.10.31. <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 방송통신위원회 질의회신 결과에 따라 감사청구 검토 ○ 방송통신위원회 허가사항을 준수하여 운영토록 지도·감독
<p>○ 시민청 프로그램 다양화를 통해 시민청이 활성화될 수 있도록 노력하기 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 다양한 문화프로그램 발굴 등 시민청 활성화 방안을 반영한 2023년 시민청 운영계획 수립 중 <ul style="list-style-type: none"> - 시청 시민청 : 역사·건축·문화 등 다양한 분야 프로그램 신규 기획 · 군기시유적전시실 디지털복원(AR/VR) 체험, 도시건축 비엔날레 전시, 예술공감 콘서트 등 - 삼각산 시민청 : 지역주민 수요가 높은 프로그램 기획 · 활짝시네마(영화상영), 문화공감(스마트폰 영상만들기) 등 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2023년 시민청 운영계획에 따라 다양한 프로그램 제공

건의사항	조치결과
<p>○ 권역별 시민청 조성을 적극적으로 추진하기 바람 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진중</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ “권역별 시민청 조성 기본구상 및 타당성 조사용역” 추진 ('20.5월 ~ '20.12월) ○ “포스트 코로나 시대를 대비 시민청 공간·운영 혁신 연구용역” 추진 ('21.12월 ~ '22.9월) <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시청 시민청 개편 예정에 따라 자치구와 시청 시민청 개편안을 공유하고, 사회변화 및 지역의 새로운 수요에 대한 의견수렴, 시정 방향 등을 반영한 권역별 시민청 기능 및 공간 검토 추진
<p>○ 민원은 시장의 시정 활동에 매우 중요한 요소인 만큼 시민들이 불편함 없이 적극적으로 민원을 제기할 수 있도록 편리한 시스템 구축 및 점검이 필요함 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 시민이 언제 어디서나 불편함 없이 민원을 신청할 수 있도록 응답소시스템(통합민원시스템) 기능개선 지속 추진 <2022년 개선사항> <ul style="list-style-type: none"> - (편의성 개선) 시민의 제안을 반영한 응답소 기능 보완 <ul style="list-style-type: none"> · 민원답변 확인 시 이미지 첨부파일 ‘바로보기(미리보기)’ 적용 · 민원사례 공개 범위 확대 (내용만 공개→ 첨부파일까지 공개) · 고령층 등을 고려한 응답소 홈페이지 민원내용 등록 창 확대 등 - (접근성 개선) 응답소 홈페이지 디자인 및 메뉴 개편 - (채널 확대) 챗봇 ‘서울톡’을 통한 일반민원 접수 확대 - (홍보 강화) 코로나19 콜센터 안내, 민원행정 우수사례 제작 홍보 <p><input type="checkbox"/> 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 변화하는 환경 변화에 맞춰 지속적 기능 보완 및 시민 등 이용자의 의견을 적극 검토하여 편의성 제고

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
<p>○ 찾아가는 서울시청 차량 구입비, 유지비 및 세부 운행일지 일체 (홍보담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <p>○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 9.)</p>
<p>○ 2020년 ~ 2022년 응답 소 육설 및 폭언 58건에 대한 자료 일체 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <p>○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 8.)</p>
<p>○ 120다산콜재단 재단 이전 및 재단 후 만족도 조사 결과 일체 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <p>○ 자료 제출 완료 (2022. 11. 8.)</p>
<p>○ 민원 창구의 각 역할과 전반적인 시스템 구축 상태 (민원담당관)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용 및 향후 추진계획</p> <p>○ 자료 제출 완료 (2023. 1. 6.)</p>