

42 SNS 소통관제도와 소통시스템 구축으로 신속한 민원처리와 의견수렴

총괄부서	홍보과장 : 남선옥 ☎3153-8260 팀장 : 이소희 ☎8261 담당 : 안주현 ☎8265				
협조부서	감사담당관 : 김광현 ☎3153-8160 팀장 : 이정엽 ☎8181 담당 : 안용훈 ☎8183				
중앙정부 도움필요	□제도 □재정 □권한	추진구분	□신규 ■계속	완료구분	■임기내 □임기후
재원	□국비 □시비 ■구비 □기타	총사업비	16 백만원	추진현황	이행 후 계속추진
사업주체	마 포 구	집행액	12.2백만원	추진율	97.2%

□ 사업목적(목표)

- 구민과의 신속·편리한 의사소통을 위해 SNS 소통민원창구를 운영함으로써 구민 만족도 제고 및 SNS 활성화를 통한 의견수렴으로 구민과의 소통 강화

□ 사업개요

- 사업기간 : 2018. 7. ~ 2022. 6.

○ 사업내용

- SNS 소통민원창구 운영
 - 소통민원창구 : 마포구 공식 페이스북, 트위터
 - 운영방법 : 신속한 민원처리를 위한 부서별 소통담당(57명) 지정·운영
- SNS 활용 홍보 직원교육(소통담당 직무교육)
 - 추진시기 : 연중 2회(사업기간 중 상·하반기 각 1회)
- SNS 소통 우수부서/직원 평가 및 시상
 - 추진목적 : SNS 참여 우수 부서 및 직원에 대한 격려와 시상을 통해 직원 참여 제고
 - 시상개요 : 부서(9개/ 1,700천원), 직원(6명/ 1,000천원)

□ 추진계획

○ 연차별 추진일정

세부추진사항	2018		2019		2020		2021		2022.6.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. SNS 소통민원창구 운영	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2. SNS 활용 홍보 직원 교육	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3. SNS 소통 우수 부서/직원 시상	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

○ 공약달성 확인 지표

확인지표	비중 (%)	단위	목표	2018	2019	2020	2021	2022.6.
				100%	21.8%	43.6%	65.4%	84.7%
1-1. SNS소통민원창구 운영	50	연	5	1	1	1	1	1
2-1. SNS 활용 홍보 직원 교육	25	회	9	2	2	2	2	1
3-1. SNS 소통 우수 부서/직원 시상	25	회	4	1	1	1	1	-

○ 연차별 투자수요

[단위 : 백만원]

구분	계	2018	2019	2020	2021	2022.6.
총 계	16	2.7	3.4	3.4	3.4	3.1
국 비						
시 비						
구 비	16	2.7	3.4	3.4	3.4	3.1
기 타						

□ 추진실적

○ 연차별 추진실적

확인지표	비중 (%)	추진율 (%)	단위	목표	추진실적						
					소계	2018	2019	2020	2021	2022.3.	
총 추진율					100%	97.2%	21.8%	43.6%	65.4%	84.7%	97.2%
1-1. SNS소통민원 창구운영	50	100	연	5	5	1	1	1	1	1	1
2-1. SNS 활용 홍보 직원 교육	25	88.9	회	9	8	2	2	2	2	2	-
3-1. SNS 소통 우수 부서/직원 시상	25	100	회	4	4	1	1	1	1	1	-

○ 연차별 집행액

[단위 : 백만원]

구분	계	2018	2019	2020	2021	2022.3.
총 계	12.2	2.7	3.4	2.7	3.4	-
국 비						

구분	계	2018	2019	2020	2021	2022.3.
시 비						
구 비	12.2	2.7	3.4	2.7	3.4	-
기 타						

세부추진내용

○ 일정별 추진실적

일 자	추진사항	세부내용
2018년	SNS 소통민원창구 운영	소통담당관 54명 지정, 민원처리 13건
	SNS 활용 홍보 직원교육(8월, 12월)	참여직원(총 147명)
	SNS 소통 우수부서/직원 시상	시상내역 : 부서(9개/ 1,700천원), 직원(6명/ 1,000천원)
2019년	SNS 소통민원창구 운영	소통담당관 57명 지정, 민원처리 40건
	SNS 활용 홍보 직원교육(4월, 10월)	참여직원(총 121명)
	SNS 소통 우수부서/직원 시상(12월)	시상내역 : 부서(9개/ 1,700천원), 직원(6명/ 1,000천원)
2020년	SNS 소통민원창구 운영	소통담당관 57명 지정, 민원처리 41건
	SNS 활용 홍보 직원교육(6월, 10월)	사이버교육(참여 인원 44명)
	SNS 소통 우수부서/직원 시상(12월)	시상내역 : 부서(9개/ 1,700천원), 직원(6명/ 1,000천원)
2021년	SNS 소통민원창구 운영	소통담당관 57명 지정, 민원처리 4건
	SNS 활용 홍보 직원교육(5월, 10월)	참여직원(총 119명)
	SNS 소통 우수부서/직원 시상(12월)	시상내역 : 부서(9개/ 1,700천원), 직원(6명/ 1,000천원)
2022년	SNS 소통민원창구 운영	소통담당관 57명 지정, 민원처리 12건

○ 주민소통 실적

일 자	추진사항	세부내용
2018.9.3. ~ 2022.3.31.	SNS 소통민원 창구 운영	- 소통민원창구 : 마포구 공식 페이스북, 트위터 - 운영내용 : SNS로 제기된 각종 문의 및 민원에 대한 신속대응 - 운영방법 : 홍보담당부서 소통민원담당이 즉시 답변 가능한 것은 처리, 이 외 소관부서 검토가 필요한 민원은 감사담당관 협조로 부서별 소통담당이 처리 - 소통민원 처리실적 : 110건

문제점 및 대책

○ 해당사항 없음

향후계획

○ 연차별 계획에 따라 지속적 추진