



유엔 전자정부 평가를 위한 지방정부 설문지

<I. 조직 구조>

1. 공식 포털 사이트(주소)는 무엇입니까?

- 서울시 공식 홈페이지(한국어) : <https://www.seoul.go.kr/>
- 서울시 다언어 홈페이지: <http://world.seoul.go.kr/main/>
 - 기존 영어, 중국, 일본어, 프랑스어, 스페인어 제공에서 2020. 12월부터 전 세계 100여개 언어로 번역 서비스 시작

2. 아래 특정 서비스를 제공하는 서울시 포털 사이트 주소 기재하십시오.

1) 전자 서비스 (정의: 시민에게 제공되는 모든 온라인 서비스 목록을 볼 수 있는 특정 포털을 칭함)

- 서울시 대표 홈페이지(www.seoul.go.kr) : 서울 시정 모든 분야 관련 정보 및 서비스 목록 확인가능
 - ※ <https://news.seoul.go.kr/gov/site> - 서울 시정 전 분야(주택, 경제, 교통, 환경, 복지, 안전, 문화, 행정) 130개 홈페이지 목록 제공
- 서울시 온라인 민원(<http://minwon.seoul.go.kr>) : 민원사무의 처리(신청, 발급, 조회) 가능
- 응답소(<https://eungdapso.seoul.go.kr/>) : 모든 종류의 민원 서비스 목록 확인 가능 (공직자비리신고, 공익신고 등)

2) 전자 시민참여 (정의: 정보통신기술을 통해 시민 참여와 개방적이고 참여적인 거버넌스를 촉진하는 것)

- 스마트불편신고(smartreport.seoul.go.kr), 스마트서울맵(map.seoul.go.kr), 주민 참여예산(yesan.seoul.go.kr), 민주주의서울(democracy.seoul.go.kr), 서울시엠보팅(mvoting.seoul.go.kr),

3) 열린정부데이터/데이터공개

- 열린데이터광장(data.seoul.go.kr), 정보소통광장(opengov.seoul.go.kr), 빅데이터캠퍼스(bigdata.seoul.go.kr), 우리마을가게상권분석서비스(golmok.seoul.go.kr), 3D 기반 Virtual Seoul 시스템(smap.seoul.go.kr), 디지털시민시장실(scpm.seoul.go.kr), TOPIS(<https://topis.seoul.go.kr/>), 서울부동산정보광장(<https://land.seoul.go.kr:444/land/>), 서울시 건설알림이(<https://cis.seoul.go.kr/>), 서울실내지도(indoormap.seoul.go.kr), 대기환경정보(cleanair.seoul.go.kr),

3. 귀하의 도시는 전자정부 사업과 전략을 관리하는 최고정보책임자 혹은 이에 준하는 직위를 가지고 있습니까? 도시 내 이런 직위가 존재한다면 국가에 CIO와 업무적 연계/협력을 어떻게 하고 있나요? 법령, 조례나 협력 구조가 존재하는지.

○ 이름 : 이원목

직위 : 스마트도시기획관

소속기관 : 서울시청

이메일 주소: lwm1026@seoul.go.kr

○ 국가에 CIO와 업무적 연계/협력을 어떻게 하고 있나요? 법령, 조례나 협력 구조가 존재하는지 작성필요

<II. 법적 구조>

1. 국가 또는 도시 차원에서 정보나 데이터에 관한 접근 또는 데이터 개인 정보 보호에 관한 법률을 가지고 있습니까? - 네

1-1) 만일 있다면, 이 법률을 귀하의 도시에 어떻게 적용시키나요?

<III. 전략 및 이행>

1. 도시는 전자정부 전략 또는 이에 상응하는 계획 등을 가지고 있습니까?

귀 도시의 전자정부 전략 관련 해당 항목을 선택하십시오:

실행계획을 가지고 있음

중앙정부의 개발 전략과 연계되어 있음

UN지속가능개발목표(SDGs)와 연계되어 있음

중앙 정부의 디지털 개발 전략과 연계되어 있음

국가/지역 수준에서 제공되는 공용 솔루션/플랫폼이 있다는 걸 나타냄

전자 시민참여 혹은 디지털 포용성/참여에 대한 구체적 언급.

시민과의 공동창작&협력 매커니즘에 대한 구체적 언급

소셜미디어에 관한 구체적 언급

지역 디지털 ID에 관한 구체적 언급

- 인공지능, 블록체인, 빅데이터와 같은 신기술의 구체적 언급
- 취약계층이 전자정부 서비스를 이용할 수 있도록 구체적 조치 제공
- 정부에 의한 ICT 교육 및 디지털 리터러시 향상을 위한 구체적 조치 제공
- 사이버 보안에 대한 구체적 언급
- 모바일 정부에 대한 구체적 언급

관련된 추가 설명 요청드릴 :

2. 귀하의 도시는 디지털 정부를 위한 전용 예산이 있습니까? 총 시 예산 대비 비율을 알려주십시오

3. 시 포털 사이트에 예산 현황을 게시합니까? 자세히 설명하고 링크를 제공하십시오.

○ “서울재정포털”를 통해 세입세출, 재정통계, 주민참여예산, 재정자료 등 정보를 제공
- <http://openfinance.seoul.go.kr/index>

○ 서울시 공식홈페이지 내 “한눈에 보는 서울예산” 페이지
(<https://news.seoul.go.kr/gov/archives/522821>)를 통해 분야별 예산, 분야별 예산 비율 등을 시민들이 이해하기 쉽게 그림 및 숫자로 공개

- 분야별정보-행정-예산 메뉴에 들어가면 (연도별 예산서)를 다운받을 수 있으며 서울시 내 *****개 실국** 별 예산서 및 세부 예산정보 확인 가능

- 연도별 예산서 :

https://news.seoul.go.kr/gov/archives/category/govdata_c1/budget_c1/data_budget_c1/data_document_budget-n2

- 연도별 예산정보 :

https://news.seoul.go.kr/gov/archives/category/govdata_c1/budget_c1/data_budget_c1/data_info_budget-n2

4. 지속가능성 또는 녹색 경제에 초점을 맞춘 디지털 사업이 귀하의 도시에서 시행되고 있습니까? 자세히 설명하고 링크를 제공하십시오.

5. 귀하의 도시는 다른 국내 또는 국제 도시, 또는 민간부문, 시민 사회와의 파트너십을 맺고 있습니까(협력하고 있습니까?)? 자세히 설명하고 링크를 제공하십시오

- 서울시는 “디지털시민시장실(<http://scpm.seoul.go.kr/>)” 플랫폼을 통해 국제협력 현황 (MoU 체결, 정책수출, 협력사업 추진, 양 도시간 방문) 및 자매·우호도시 정보를 제공하고 있음
 - 클릭 메뉴 : 정책사업⇒ 국제협력 ⇒ 지도 상 도시 클릭

- 서울시는 2009년 이후 총 22개의 국제기구를 서울을 유치·설립하고, 도시 대 도시 교류 뿐만 아니라, 이러한 국제기구들을 통해 해외도시와 네트워크 형성 및 협력을 추진하고 있음
 - 세계스마트시티기구 (WeGO) :
<https://smart.seoul.go.kr/content/view/MN01030100.do>
<https://we-gov.org/ko/>
 - 국제기구 유치 및 교류협력(2021)
https://yesan.seoul.go.kr/wk/wkSelect.do?itemId=104254&tr_code=sweb
※ 메트로폴리스, 시티넷, 유엔글로벌콤팩트, 유니세프, 유엔인권사무소, 세계은행, 아시아헌법재판소연합, UCLG 등 지원

- 시민의 공익활동 지원을 위한 “서울시 NPO 지원센터 운영”
 - <http://snpo.kr/>

- 민간기업의 혁신 기술을 상시 접수하고 시정에 적용하기 위해 “신기술 접수소” 운영
 - <https://www.seoul-tech.com>

〈IV. 온라인 서비스 사용〉

1. 온라인 및 모바일을 통해 제공되는 도시 서비스 비율은? 설명과 함께 온라인, 모바일 서비스 링크를 제공하십시오.

- 서울 시정 전 분야(주택, 경제, 교통, 환경, 복지, 안전, 문화, 행정)에 있어 온라인/모바일 서비스를 제공
 - <https://news.seoul.go.kr/gov/site> 를 통해 130개 홈페이지 목록 확인가능

○ 130개 홈페이지가 제공하는 서비스의 예는 아래와 같음

- 온라인민원(<http://minwon.seoul.go.kr>) : 24시간 민원사무의 처리(신청, 발급, 조회) 가능
 - 서울시 ETAX(<http://etax.seoul.go.kr>) : 세금(지방세, 재산세, 면허세, 종합토지세, 자동차세 등) 납부
 - 계약마당(<http://contract.seoul.go.kr>) : 공공 계약정보를 한곳에서 통합공개
 - 정보소통광장(<https://opengov.seoul.go.kr>) : 서울시 행정문서 공개
 - 부동산 통합민원(<http://kras.go.kr>) : 부동산종합증명서, 토지이동민원, 건축물변경, 부동산가격민원
 - 서울 일자리 포털(<http://job.seoul.go.kr>) : 서울특별시 제공 취업정보센터, 직업별, 지역별 인재, 채용정보, 취업박람회, 창업가이드 안내
- ※모든 홈페이지는 모바일로도 접근 가능

2. 전자정부 서비스 사용량 통계를 수집하십니까?

Yes No

- 이용현황 분석시스템 운영 중

3. 만일 그렇다면 통계 등에 대한 결과를 온라인으로 공개하고 관련 공공기관과 공유하십니까?

- 홈페이지 이용현황 분석시스템을 통해 각 홈페이지별 방문자 수 등 홈페이지 분석 결과를 담당 부서와 공유함

〈V. 사용자 만족도〉

1. 전자정부 서비스에 대한 시민 만족도를 측정하십니까?

네 아니요

2. 전자정부 서비스 관한 시민 만족도를 온라인으로 공개하십니까? 그렇다면 관련해서 추가 설명

- 내년 서울시 홈페이지 이용자 만족도 조사를 매년 실시하고 있으며 그 결과를 시민들에게 공개함
 - 서울시 여론조사 홈페이지(<http://research.seoul.go.kr/main.do>)를 통해 설문을 실시하였으며, <http://research.seoul.go.kr/report/data/user/poll/2552.html> 로 결과 확인 가능 (시민공개)

2021년 서울시 홈페이지 이용에 대한 설문조사

조사기간 : 2021-02-15 ~ 2021-02-21 유효 참여자 수 : 3,208
 조사대상 : 서울시 온라인 여론조사 패널

1. 선생님께서 지난 1년 동안 서울시 홈페이지를 이용하신 경험이 있습니까?

n = 3208, 단위 : %

100.0

2. 선생님께서 서울시 홈페이지를 이용하실 때 주로 어떤 경로로 방문(접근)하십니까?

n = 3208, 단위 : %

인터넷(포털사이트) '서울시' 키워드 검색을 통해	30.8
'www.seoul.go.kr' 서울시 홈페이지 주소(URL) 직접입력	14.2

여론조사안내
여론조사참여
여론조사결과
마이페이지
계시판
로그인
공저사항
서울시

여론조사 결과

여론조사 결과 > 여론조사 결과

여론조사가 종료되고, 결과 데이터 검증 후 일부 문항 결과가 공개됩니다.
 여론조사 종료 후 공개까지 기간은 약 3~6개월 정도 소요됩니다.
 조사결과 세부내용 문의 및 활용관련 사항은 담당부서와 협의하시고, 활용 시 출처를 명기하여 주시기 바랍니다

조사기간: 1900-01-01 ~ 2021-06-30 검색: 부서/조사제목 홈페이지 검색

총 14건 출력수 검색

번호	분야	부서	조사제목	조사방법	조사기간	조사대상	참여 인원	공개 여부
14	홍보	시민소통기획관 뉴미디어담당관	2021년 서울시 홈페이지 이용에 대한 설문조사	자체 (자체온라인)	2021-02-15 ~ 2021-02-21	서울시 온라인 여론조사 패널	3,208	공개
13	홍보	시민소통기획관 뉴미디어담당관	서울시 홈페이지 이용에 대한 설문조사	자체 (자체온라인)	2020-02-06 ~ 2020-02-13	서울시 온라인 여론조사 패널	3,593	공개
12	시정일반	정보기획관 정보시스템담당관	서울시 홈페이지 이용자 만족도 조사	자체 (자체온라인)	2019-07-30 ~ 2019-08-02	서울시 온라인 여론조사 패널(전체)	2,969	공개
11	시정일반	정보기획관 정보기획담당관	2017년 서울시 홈페이지 이용과 만족도 조사	자체 (자체온라인)	2018-01-25 ~ 2018-01-31	서울시 여론조사 패널(전체)	2,518	공개

3. 가장 최근에 경험한 온라인 공공 서비스에 만족하는 인구 비율은? 추가 설명 부탁드립니다

- 서울시민 3,208명 대상 2021년 2월에 실시한 서울시 공식홈페이지 이용 전반에 대한 만족도 결과는 아래와 같음
 - 매우만족 : 23.1 %, 약간 만족한다 : 62.3%, 다소 불만이다 10.3%, 매우불만이다 : 2%

<VI. 소셜 미디어>

1. 시민과 소통하고 시민의 전자정부 활용을 촉진하기 위해 서울에선 소셜미디어를 어떻게 사용합니까?

- 서울시는 소셜미디어를 단순 홍보 채널로만 바라보지 않고, 많은 시민이 시정에 참여할 수 있도록 시민 체감형 시정정보 제공 및 다양한 시민참여 프로그램을 가동하고 있음
- 최근에는 서울시 공식 SNS를 통해 코로나19 관련 현황, 재난지원금, 선별검사소 정보 등 매일 시민에게 필요한 코로나19 정보를 신속하고 정확하게 안내하여 시민안전 및 불안감 해소에 기여하고 있음
- 또한 코로나19 유행 확산 시기에 실시한 외출자제 독려 캠페인 <웅녀웅남을 찾습니다>는 총 2천여 건이 넘는 거리두기 수칙 준수 다짐 등을 이끌어 내 코로나19 확산 억지에 선제적으로 대응하는데 일조하였음
- 또 다른 사례로 SNS 환경 캠페인 <집콕 쓰레기는 내 손으로>를 2년 연속 추진, 재활용품 분리배출 정보를 웹툰 시리즈, 애니메이션 영상, 댓글 이벤트 등으로 쉽고 재밌게 풀어 SNS에서 확산하였고, 쓰레기 문제에 대한 시민 공감대를 형성하는 계기가 되었음.

○ 덧붙여 시민들은 서울시 공식 SNS를 통해 민원·제안 등 의견을 제시할 수 있는데, 트위터에 댓글 문의 시 온라인 민원신청 창구 ‘응답소’로 연동되어 담당부서로 의견이 접수되며, 페이스북 및 인스타그램을 통해 질문 등을 할 경우에는 채널 운영 담당자들이 해당 시책 사업부서 확인 후 답변하는 등 시민과 소통하는 채널로 소셜미디어를 적극 활용하고 있음

- 서울특별시 공식블로그 : <https://blog.naver.com/haechiseoul>
- 서울특별시 Facebook : <https://www.facebook.com/seoul.kr>
- 서울특별시 인스타그램 : https://www.instagram.com/seoul_official/
- 서울특별시 트위터 : <https://twitter.com/seoulmania>

※ 그 외에 서울시 분야별 소셜미디어 리스트는 아래 링크 통해 확인 가능
<https://mediahub.seoul.go.kr/staticpage/sns.do>

<VII. 코로나 19 대응>

1. COVID-19 전염병을 다루는 특정 지방 정부 포털이나시 /시 포털의 전용 섹션이 있습니까?
설명하고 링크를 제공하십시오.

- 서울시는 코로나 관련 발생동향, 백신·예방 접종, 생활정보 등을 한영 홈페이지를 통해 제공
 - 서울시 코로나19 한국어 홈페이지(<https://www.seoul.go.kr/coronaV/coronaStatus.do>)
 - 서울시 코로나19 영문 홈페이지 (<http://english.seoul.go.kr/covid/>)

2. 코로나19 대응 및 지원을 위해 서울시 제공하는 전자정부 이니셔티브는?

- 코로나 19 긴급재난지원금 신청 (<https://news.seoul.go.kr/welfare/archives/518698>)
- 스마트 서울맵을 통해 코로나 관련 정보 지도형태로 제공
 - 선별 진료소 위치 : <https://map.seoul.go.kr/smgis2/short/6MWrO>
 - 백신접종기관 위치 및 예약방법:

<https://map.seoul.go.kr/smgis2/seoulMap?searchWord=%25EC%25BD%2594%25EB%25A1%259C%25EB%2582%2598>

- 코로나 시대 정보접근권 보장 및 디지털 격차해소를 위한 다양한 사업 추진
 - 공공와이파이(까치온) 확대 (https://news.seoul.go.kr/gov/seoul_wifi)
 - 어디나 지원단 운영, 로봇활용 디지털 기기 교육, 데이터리터러시 교육 등
<https://sdf.seoul.kr/empowering-the-digital-underprivileged>

<VIII. 스마트시티와 신기술>

1. 아래 신기술에 대한 구체적인 도시 / 지방 자치 단체 전략이 있습니까?

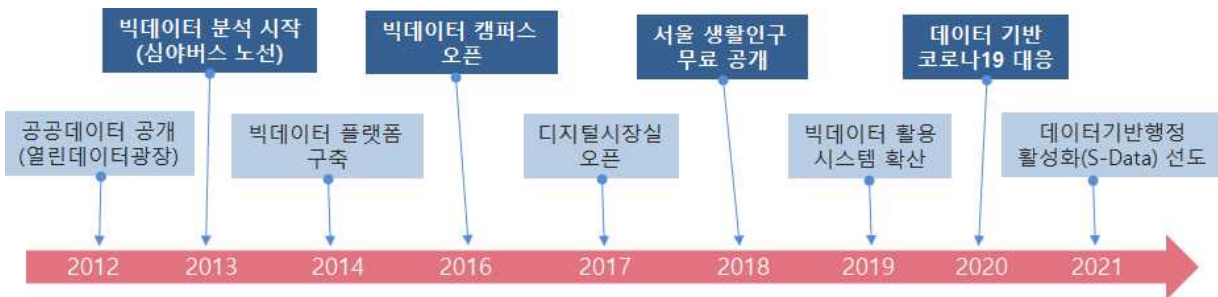
(예 : 인공지능, IoT, 블록 체인, 스마트 시티, 5G, 가상 / 증강 현실, 로봇 공학, 3D 프린팅)

네 아니오

a. 있다면 링크, 추가 설명 등 부탁

2. 귀하의 도시는 의사 결정 과정에서 빅데이터 분석을 사용할 계획입니까? 자세히 설명하고 링크를 제공하십시오

- 서울시는 데이터에 기반한 과학적 의사결정을 통해 정책·서비스 품질을 향상 시키고 있음
- '13년 ~ 현재 : 데이터 분석 기반 과학행정 선도
 - 심야버스, 젠트리피케이션, 따릉이 최적화, 생활인구, AI 수사관 등 52종
 - 디지털 시민시장실 구현 및 빅데이터 활용시스템 실국본부, 자치구 등 확산



○ 서울시 빅데이터 분석사례 링크

- 지역축제효과분석, 교통사고다발지역 분석, 심야버스 노선 분석 사례 등 소개

https://bigdata.seoul.go.kr/noti/selectPageListTabNoti.do?r_id=P260&bbs_seq=&ac_type=A4&sch_type=&sch_text=¤tPage=1

- 디지털시민시장실 : <http://scpm.seoul.go.kr/>