



# 2014 시정모니터 활동안내

2014. 1

서울특별시



# 목 차

---

## I

### **시정모니터 운영 안내**

---

시정모니터 체계도 - 1

시정모니터의 역할 - 2

2014 시정모니터 운영개요 - 3

## II

### **시정모니터링 안내**

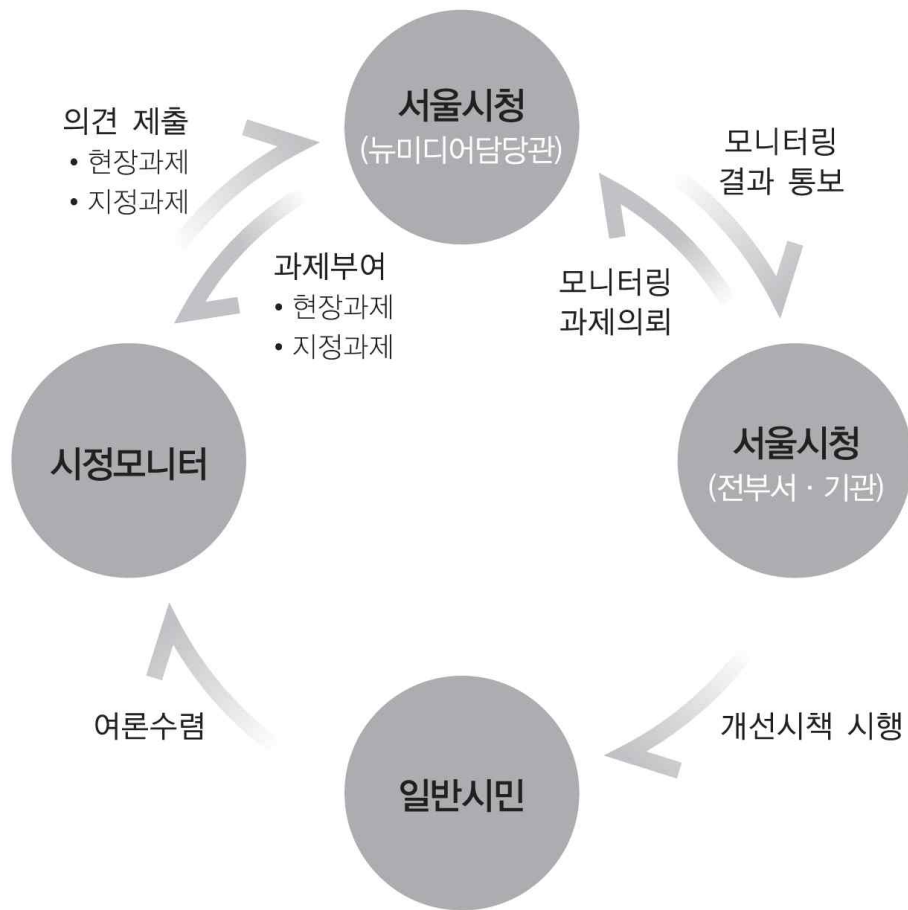
---

과제별 모니터링 - 6

모니터링 보고서 작성 - 10

모니터링 결과의 활용 - 12

시정모니터 홈페이지 사용방법 - 13



시정모니터 제도는 서울시가 시민을 위해 내놓은 주요시책과 활동에 대해 시민의 의견을 직접 들어보고 개선방안을 시민과 함께 고민하고자 만들어진 **시민 참여제도**입니다.

## 시정모니터의 역할

### ■ 일반모니터 (백과사전, 매스컴 대사전)

- 라디오, TV 방송의 방송 상태와 전신, 전화의 송신상태를 감시하는 사람 및 장치
- 방송을 정기적으로 시청하여 그에 대해 비평하는 사람
- 백화점, 공장 등에서 TV회로나 방사선 장치 등을 이용하여 특정지역 안팎을 감시하는 장치
- 특정 기업으로부터 의뢰를 받아 어떤 사안에 대해 일반 이용자의 입장에서 비평을 가하거나 필요한 의견을 제시하는 사람

### ■ 시정 모니터

「시정 운영에 대해 비판적 안목에서 객관적이고 합리적인 방법으로 관찰, 분석하여 그 문제점을 찾아내 개선 방안을 모색하고 평소 시정 주요시책에 대한 주변 사람들의 반응 및 언론 등을 모니터링하여 월별로 주어지는 과제를 통해 시정 피드백 활동에 참여하는 사람」

#### 민원 vs 모니터

- ▶ 민 원 : 민원제기자(개인 또는 집단)가 자신의 권익을 증진하거나 불이익을 경감·제거하기 위해 행정당국에 자신의 입장을 호소하고 원하는 조치를 요구하는 행위  
예) 전자민원(민원상담/신고), 방문 전화 등
- ▶ 모니터 : 시정에 대해 문제제기를 하고 조치를 건의하되, 자신의 이익을 위한 것이 아니고 시책의 불합리를 바로 잡고 다수 시민의 편의 증진, 불편 해소 등에 목적을 두는 행위

## ◎ 기본현황

- 모집방법 : 시정모니터 홈페이지를 통한 연중 상시모집
- 활동시기 : 2014. 2월 ~
- 참여형태 : 시정에 대한 자원봉사 형태로서 특별한 신분이나 지위는 부여되지 않음

## ◎ 운영방법 : 시정모니터 홈페이지운영(<http://www2.seoul.go.kr/monitor/index.jsp>)

- 시정모니터 홈페이지를 통한 과제 공지, 참여자 선정, 모니터링 결과보고서 확인, 설문조사 등

## ◎ 활동방법

- 지정/현장 과제 수행

구 분	주 요 내 용	활 동 비
지정과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 주요 시책사업에 대해 전체 모니터의 의견수렴이 필요한 과제</li> <li>▶ 대 상 : 모니터 전원</li> <li>▶ 방 법 : 전자설문 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 단순 인터넷 설문 : 없음</li> <li>▶ 현장참여가 필요한 설문 : 5,000원</li> </ul>
현장과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 시민과 밀접한 사업의 현장 확인·점검이 필요한 과제</li> <li>▶ 대 상 : 과제별 수요인원에 따라 선정</li> <li>▶ 방 법 : 현장참여 후 결과보고서 작성·제출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 현장모니터링 활동비(교통비) : 5천원 ~ 3만원</li> </ul>

### ※ 활동비 지급

모니터는 시민을 대표하여 시정에 참여하는 자원 봉사활동으로 대가를 받는 일반적인 아르바이트나 직업과는 성격이 다르며, 다만 지정·현장과제 참여자에게 현장 방문 등에 필요한 소정의 경비(교통비)를 지원함

■ 자율 모니터링 활동

- 지정·현장과제 외에 시정모니터들의 자율적인 모니터 활동으로 수시 제출이 가능

- 처리방법 : 시정에 대한 제안·아이디어 ⇒

천만상상  
오아시스

시민불편사항, 민원신고 ⇒

전자민원

※ 자유의견 제출은 시정모니터 실적에 포함되지 않음

◎ 모니터 교육

구 분	공 통 교 육	특 화 교 육	현장과제 사전교육 (필요시)
대 상	모니터 전체	대학생, 주부, 어르신 등 특성분야별 모니터	현장과제 참여자
주관부서	뉴미디어담당관	뉴미디어담당관	사업추진부서
내 용	▶ 기본교육 - 홈페이지 사용 설명 - 모니터링 기본요령 및 숙지사항 안내 - 결과 보고서 작성요령 등	▶ 특성분야별 교육 - 대학생(청년)·여성·어르신 정책 관련 시책사업 - 모바일, 사회혁신, 공공갈등 조정 등	▶ 모니터링 실시목적, 사업 개요 설명 ▶ 모니터링 방법 및 보고서 작성 요령 ▶ 기타 주의사항 안내

※ 교육일정은 과제안내와 함께 홈페이지 공지사항에 게시함

◎ 활동제한

※ 불성실 활동자 패널티 : 불성실 활동시점 이후 현장과제 신청시 선정 제한

- 모니터링 과제수행 중 사전 알림없이 불참, 결과보고서 미제출 : 향후 과제 선정 3회 제한

- 허위 결과보고 : 향후 과제 참여자 선정에서 완전 배제

※ 모니터에게 부여하는 과제외에 시정모니터를 사칭하여 서울시와 시정모니터의 명예를  
실추시킬 경우에는 시정모니터 자격 박탈

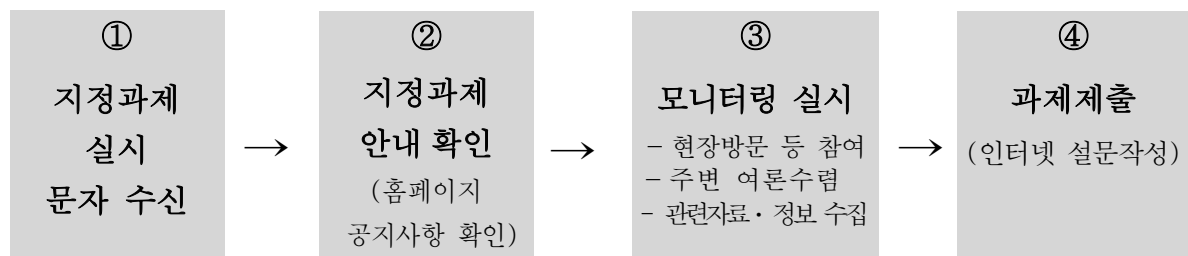
◎ 시정모니터 연혁

- 1997. 3 ~ 12 : 제1기 시정모니터 426명 활동
- 1998. 2 ~ 12 : 제2기 시정모니터 500명 활동
- 1999. 2 ~ 12 : 제3기 시정모니터 500명 활동
- 2000. 2 ~ 4 : 제4기 시정모니터 500명 활동
- 2000. 5 ~ 12 : 제4기 시정모니터 500명 증원 (총 1,000명)
- 2001. 2 ~ 12 : 제5기 시정모니터 1,000명 활동, 현장모니터링 도입
- 2002. 2 ~ 12 : 제6기 시정모니터 1,000명 활동
- 2003. 2 ~ 12 : 제7기 시정모니터 800명 활동
- 2004. 1 ~ 12 : 제8기 시정모니터 800명 활동
- 2005. 2 ~ 12 : 제9기 시정모니터 800명 활동
- 2006. 2 ~ 12 : 제10기 시정모니터 800명 활동
- 2007. 2 ~ 12 : 제11기 시정모니터 858명 활동
- 2008. 2 ~ 12 : 제12기 시정모니터 1,303명 활동
- 2009. 2 ~ 2010. 1 : 제13기 시정모니터 1,394명 활동
- 2010. 2 ~ 12 : 제14기 시정모니터 1,561명 활동
- 2011. 2 ~ 12 : 제15기 시정모니터 1,184명 활동
- 2012. 2 ~ 12 : 제16기 시정모니터 1,110명 활동
- 2013. 2 ~ 12 : 제17기 시정모니터 1,038명 활동
- 2014. 2 ~ : 제18기 시정모니터 활동 예정

## ◎ 지정과제 모니터링

■ 시정 주요시책·제도의 추진 시 시정모니터의 의견 수렴이 필요한 과제

■ 진행 절차



■ 실시요령 및 주의사항

### ▶ 객관식 설문 작성

- 해당과제의 모니터링 실시 목적, 사업개요, 설문지 내용을 사전에 충분히 숙지한 후 답변 기재

### ▶ 주관식 설문 작성

- 질문내용과 관련하여 시정자료를 수집하고 주변사람들의 여론을 적극 수렴하여 본인 생각과 함께 정리한 후 구체적인 내용 위주로 기술
- 평상시 불편을 느꼈거나 미흡하다고 여겨지는 사항, 관련 법령이나 제도의 불합리한 점, 문제점 해결을 위한 대책·제안 등을 적극 제시

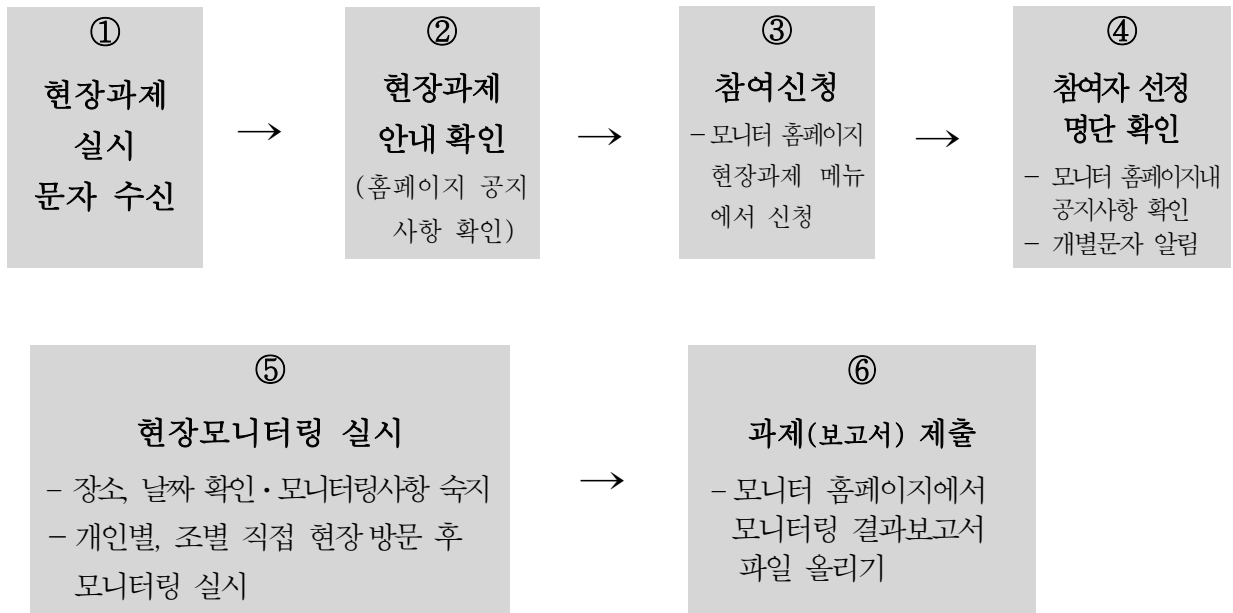
### ▶ 현장 참여형 설문 작성

- 지정한 시책현장에 참여하여 설문지 내용과 관련된 사항을 관찰 및 체험 후 설문 답변 기재
- 현장에서 느낀 불편사항, 문제점 해결을 위한 개선점, 대책 등을 제안



## ◎ 현장과제 모니터링

- 시민과 밀접한 관련이 있는 시책사업 현장에서 직접 확인·점검이 필요한 과제
- 진행 절차



### ■ 실시요령 및 주의사항

- ▶ 현장과제 실시 안내문(홈페이지에 공지)을 숙지 한 후 지원신청
  - 모니터링 실시방법·추진일정·참여자 자격기준 사전 확인
- ▶ 사전교육이 있을시 반드시 참여
- ▶ 개인별(조별) 지정된 날짜, 장소에서 현장모니터링 실시
- ▶ 모니터링 결과보고서는 지정된 기한내 제출시만 인정됨
  - 기한을 초과하여 제출된 보고서는 실적에 미포함됨
- ▶ 부득이한 개인사정에 의해 현장모니터링 참여가 불가할 경우 반드시 사전에 개별연락
  - 무단불참 및 보고서 미제출시 패널티 적용(향후 과제 선정 3회 제한)

◎ 현장과제 유형

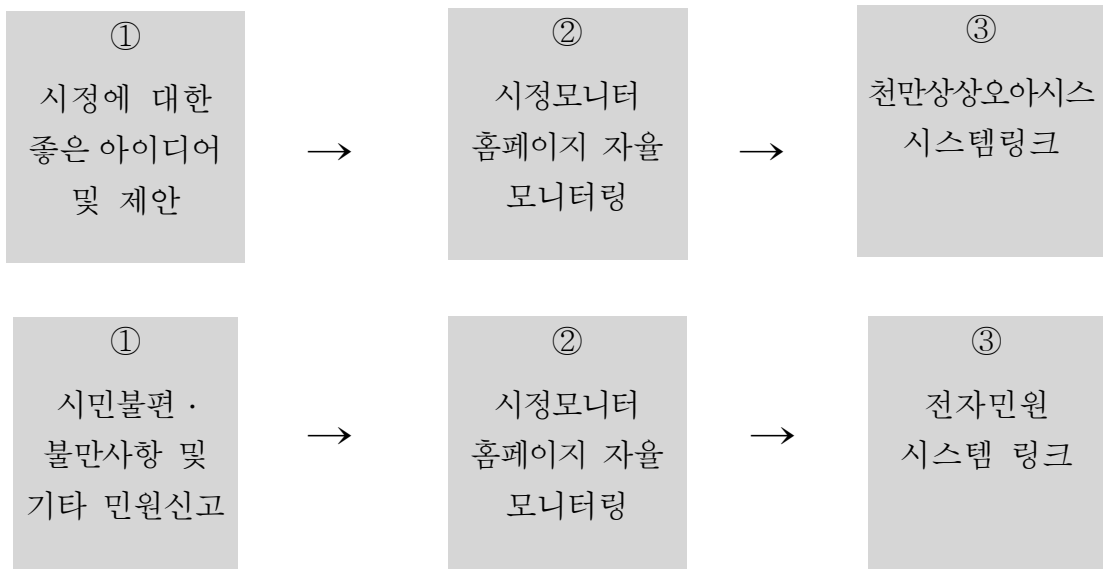
유 형	대상사업(2013년 과제예시)
▶ 미스터리샤피어 운영 시민고객으로 가장하여 민원부서 등의 서비스 수준을 체크하고 개선점을 제안 (전화점검, 방문점검)	-민원접점부서 서비스품질 평가 -120 다산콜센터 상담품질 평가 -도시기반시설본부, 서울대공원 민원 친절도 평가
▶ 주요시책 현장밀착 모니터링 주요현장 시설물 전·후 시민불편사항 모니터링	-시민불편살피미 처리실태 현장점검 -공공디자인 시설물 현장점검 -외국인 관광안내소 시설물 점검
▶ 주요행사 모니터링 주요행사에 참여하여 행사 만족도 평가 및 개선사항 제안	-지구촌 나눔 한마당 축제 -서울대공원 계절별 축제
▶ 전문분야 모니터링 외국어능력 등 전문성을 갖춘 모니터 요원을 활용한 모니터링	-외국인관광안내소 서비스품질 평가 -움직이는 관광안내소 서비스품질 평가

※ 미스터리 샤피어란?

일반 시민고객으로 가장하여 민원 현장의 서비스 수준을 체크하고 개선점을 제안하는 사람

## ◎ 자율적인 모니터링

- 지정·현장과제 수행 외에 시정모니터들의 자율적인 모니터링활동으로 수시 제출이 가능하며 실적에는 포함되지 않음
- 진행 절차



### ■ 실시요령 및 주의사항

#### ▶ 시정 제안 글쓰기

- 제출된 의견은 **천만상상 오아시스**의 처리절차에 의거 처리되며 채택된 의견은 서울시 정책으로 실현됨
- 「천만상상 오아시스」 주관부서 : **사회혁신담당관**

#### ▶ 불편사항 신고 글쓰기

- 모니터 의견에 대해서는 **전자민원/민원신청** 처리절차에 의거 소관 부서에서 처리 후 결과를 개별 통보(문자메시지 및 이메일)
- ※ 중복제출, 내용부실, 기시행, 소관업무 외 사항은 제외
- 서울시 홈페이지 '전자민원/민원신청' 내 '민원상담/신고'에서 신청 및 '나의 민원보기'에서 확인 가능
- 「전자민원/민원신청」 주관부서 : **민원해소담당관**

## ◎ 보고서 작성시 주의사항

- ▶ 평소 주요시책 등에 대한 시민의 반응 및 언론의 보도 방향 등에 대한 적극적 관심과 모니터링 활동을 한 후
- ▶ 과제에 따라 다양한 내용의 곁핼기식 보다는 깊이 있는 내용으로 작성
- ▶ 의견요지를 먼저 제시하여 내용 이해도 제고
- ▶ 실태와 문제점을 제시한 후, 시민 입장에서 생각하는 개선방안 제안
- ▶ 현장 지적사항은 발생위치와 일시, 내용을 구체적으로 제시

## ◎ 모니터 내용 구성상의 유의사항

- ▶ 인지된 문제가 실재(實在)하는지 확인 검증
- ▶ 추상적, 일반적, 상식적 언급은 시책 활용가치가 떨어지므로 구체적이고 체험을 토대로 현장감을 최대한 부각하여 작성
- ▶ 모니터 개인의 의견 뿐 아니라 주변 시민의 의견을 반영하여 객관성 제고
- ▶ 제안의 경우 당위론적인 언급은 지양하고 구체적인 실천방안을 제시

## ◎ 활용가치가 미핼한 모니터링 보고 사례

### ▶ 막연한 문제 제기

“안전문제는 그 무엇보다도 중요하고 현실적인 문제로 대두되고 있다.  
안심하고 도시 생활을 할 수 있도록 안전관리에 최선의 노력을 기울여야 한다”

### ▶ 당위적, 상식적 언급

“최근 빈번한 지하철 사고는 해이해진 공직자의 자세에 기인하는 바가 크므로  
지하철이 갖는 중요성을 감안하여 투철한 사명감으로 임해야 할 것이다”  
“철저한 안전관리를 위해서 충분한 예산을 투입하고 새로운 기술을 과감히  
도입하며 조직에 대한 점검을 하여 가장 효율적인 안전관리시스템을 갖추  
어야 한다”

### ▶ 문제 해결을 위한 연구가 부족한 경우

“지하철 환승역이 복잡하고 이동방향을 찾기가 어려워 불편을 겪는 사례가 많으니 방향표시를 개선해야 한다”

*이에 대해 다음의 예와 비교해 보자.*

“지하철 환승역이 복잡하고 이동방향을 찾기가 어려워 불편을 겪는 사례가 많으니 방향표시를 개선해야 한다. 지하철 노선을 표시하는 색상을 통일하고, 환승통로에 노선띠를 부착하여 노선띠만 따라가면 갈아탈 수 있도록 하자.”

※ 전자는 행정참고 이상의 가치를 인정받기 어려우나, 후자는 비록 간단한 내용이지만 그 효용이 인정되어 지하철 전역에 실제 적용되었음

### ▶ 그 밖에 부적절한 의견

- 신문 독자 투고 등을 통해 꾸준히 제기되는 문제 (이미 그 내용이 널리 알려져 있으며 관련법의 개정 등 추진 중인 내용)
- 개인 및 집단의 민원내용
- 타기관 관련 내용 (우편, 전화, 전기, 건강보험, 고속도로, 민간병원, 철도 등 시민 생활과 관련이 깊으나 서울시 소관 사항이 아닌 내용)

### 시정관련 자료를 얻을 수 있는 방법

- 서울시 홈페이지([www.seoul.go.kr](http://www.seoul.go.kr))
- 시정모니터 활동안내서
- TV, 라디오 뉴스와 신문 등의 보도사항(지역뉴스란)
- 시와 시의회, 자치구 홍보지(서울사랑, 서울시의회보, 구 소식지 등)
- 시청과 구청을 직접 방문 또는 전화 문의

## ◎ 활용형태

- 시책 반영 : 시책의 입안, 추진 시책의 점검, 보완 등에 직접 활용
- 행정 참고 : 시책 입안, 보완에 반영되지는 않으나 시책 추진상 참고
- 중장기 검토 과제 : 현행 제도하에서 조치는 곤란하나 의견의 타당성이 인정되어 중장기적으로 검토하는 과제로 관리

## ◎ 활용결과의 통보

- 시정에 대한 제안이나 아이디어는 천만상상 오아시스 절차에 따라 상상 실현회의를 거쳐 채택된 의견은 바로 서울시 정책으로 반영됨
  - 주관부서 : 사회혁신담당관
- 시급을 요하는 시민불편사항, 잘못된 시정의 신고 등은 서울시 홈페이지내 전자민원/민원신청 절차를 통해 빠른 시간 안에 불편사항이 시정됨
  - 주관부서 : 민원해소담당관

## ◎ 홈페이지 현황

- 홈페이지 주소 : <http://www2.seoul.go.kr/monitor/>
  - 서울시 홈페이지에서 시정모니터 홈페이지로 이동하는 방법
    - ※ 서울시홈페이지 → 시민참여 → 시민의견 → 희망서울모니터단 → 시정모니터사이트 바로가기 클릭
- 회 원 : 시정모니터 전원
- 운 영 : 서울시청 뉴미디어담당관
  - 주 소 : 서울 중구 세종대로 110 서울시청 뉴미디어담당관
  - 연락처 : 2133-6508, 6510
  - Fax : 2133-0790
  - E-mail : [seoulmonitor@seoul.go.kr](mailto:seoulmonitor@seoul.go.kr)
- 메뉴얼 주요구성

메뉴명	운영사항
시정모니터 안내	▶ 시정모니터 제도 운영개요
공 지 사 항	▶ 지정과제·현장과제 안내문 게시, 현장모니터링 선정자 발표 등 모니터링 운영 관련 안내사항 공지
지 정 과 제	▶ 지정과제 안내, 인터넷 설문작성, 결과제출
현 장 과 제	▶ 현장모니터링 과제 안내, 참여신청, 결과보고서 제출
자 유 의 견 제 출	▶ 시정제안 ⇒ 『천만상상오아시스』 시스템 링크 ▶ 불편신고 ⇒ 『전자민원』 시스템 링크
Photo Gallery	▶ 오리엔테이션, 모니터링 현장 등의 사진



## 1. 과제 확인

- ① 알림문자 수신
- ② 시정모니터 홈페이지 로그인



- ③ 공지사항 확인하기 : 제목 클릭



- ④ 내용 확인하기



## 2. 과제 참여 및 결과 제출

### 1 지정과제 참여하기

① 시정모니터 홈페이지 메인화면 → 로그인 → 지정과제 클릭

※ 지정과제의 상태가 "진행중" 인 과제만 참여가능



② 과제참여 : 설문서 작성 (모든 문항에 체크하셔야 완료되니 다시 한 번 확인)

[illegible]

### ③ 참여결과 확인

[illegible]

## 2 현장과제 신청하기

① 시정모니터 홈페이지 메인화면 → 로그인 → 현장과제 클릭



② 모집 중인 현장과제 확인 : 현장과제의 상태가 진행 중인 과제만 참여가능



③ 신청란에 내용입력 → 신청하기

- 신청했던 과제를 클릭하면 자신의 신청사항이 적힌 페이지로 자동 접속되며 수정 또는 철회(취소)가 가능
- ※ 조편성이 있는 경우는 반드시 "조" 선택



- ※ 선정결과 발표 → 공지사항에서 명단확인

### 3 현장과제 참여하기

#### ① 공지사항을 통해 선정자 명단 확인 후



#### ② 선정된 모니터는 과제 수행 방법 숙지 및 보고서 양식 다운로드

#### ③ 사업현장을 방문하여 모니터링 실시 후 결과보고서 작성(반드시 지정양식 사용)

#### ④ 보고서 제출





### 3. 자유의견 제출

- ① 시정제안 : 천만상상 오아시스 → 시스템 연결 → 내용작성 → 등록
- ② 불편사항 신고 : 전자민원 → 시스템 연결 → 내용작성 → 신청
- ③ 자유의견 글쓰기 : 자유의견 글쓰기 → 내용 작성  
(답변이 필요한 경우만 답변요청 체크) → 확인



## 4. 시정모니터 커뮤니티 운영

시정모니터 커뮤니티는 시정모니터 회원 간의 정보교환 및 소통의 공간입니다.

- ① 이야기방 : 모니터링 활동 등 궁금한 사항에 대하여 글을 올리고 회원 및 운영자가 자유롭게 답글 게시



- ② 포토갤러리 : 현장에서 모니터들이 활동하는 사진을 게시하여 회원과 공유



※ 의견 제시, 시정모니터 회원의 활동사진을 자유롭게 게시하여 주시기 바랍니다.