

『서울을 안전하게 시민을 행복하게』

2018년 주요업무계획



서울종합방재센터

목 차

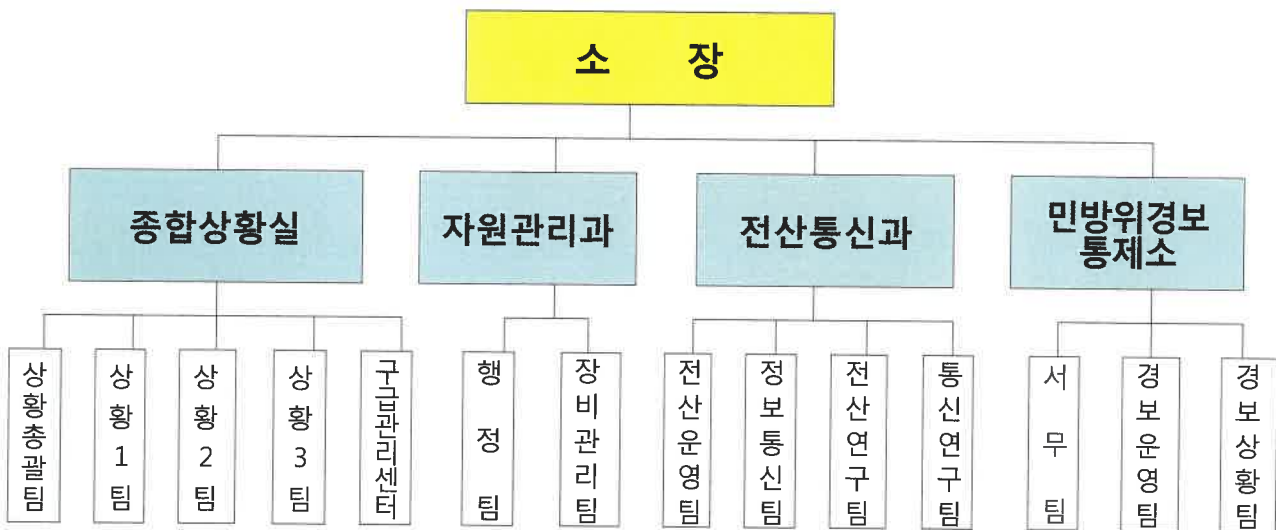
I	일 반 현 황	3
II	신 고 처 리 현 황	7
III	정 책 목 표 및 방 향	8
IV	주 요 업 무 계 획	9
V	특 수 시 책	30

I. 일반 현황

연혁

- 개 관 : 2002. 3. 22.(규모 : 5,017.55㎡, 소요예산 : 65,834 백만원)
 - 센터(지하) 3,097.62㎡ / 소방재난본부 청사2층 1,039.36㎡ / 별관 880.57㎡
- 서비스 확충
 - 2004~2005년 외국인통역, 의료지도, 위치추척서비스
 - 2008~2011년 출동정보문자, 원격화상의료지도, 도로명주소 신고서비스
 - 2012~2013년 구급상황관리센터, 소방안전지도시스템 운영

조직 (1실 2과 1통제소)



인력

정원 : 239명 (소방직 175, 일반직 등 39, 정원외 인원 25)

총계	소방직									일반직 등							별도정원			
	소계	소방준감	소방정	소방령	소방경	소방위	소방장	소방교	소방사	소계	5급	6급	7급	8급	9급	임기제	전문경력관	소계	구급관리사	청원찰
239	175	1	1	7	7	10	37	46	66	39	1	7	14	9	2	5	1	25	16	9

부서별 주요업무

부 서	주요 업무
종합 상황실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 화재·구조·구급 등 재난 발생시 119신고 접수 및 상황관리 ○ 유관기관 공조체제 유지 및 관련정보의 공유, 재난통계 관리·분석 ○ 119구급대원 등 이송 중 응급환자에 대한 안내·상담 및 응급의료 정보제공
자 원 관리과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인사·상훈, 교육훈련, 복무·감찰, 보안 및 국가중요시설 관리 ○ 주요업무계획, 기구 정·현원 관리, 시의회 행정사무감사 ○ 예산편성, 세입·세출 예산집행, 급여·공유 재산관리, 후생복지 등
전 산 통신과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 119종합전산정보시스템 유지관리, 확충보강, 성능개선 ○ 119종합상황실 유·무선 통신시스템 유지관리 운용 및 개선 ○ 경찰, 군, 한전 등 유관기관 간 시스템 연계관리 및 상호연동 등
민방위 경 보 통제소	<ul style="list-style-type: none"> ○ 적 공격 시 민방공 경보발령 및 전파 ○ 자연재난 발생 시 재난 경보 전파 ○ 경보시설 확충, 보강 및 점검 관리

세출예산

(단위 : 백만원)

연도별	구분	계	기본경비	사업비	비고
2017년		14,062	1,413	12,649	
2018년		14,953	1,567	13,386	
증감 (%)		891	154	737	
		5.9%	9.8%	5.5%	

시스템 현황

■ 전산정보시스템 : 57종 7,218점

합 계	119지령시스템	종합재난관리시스템
57종 7,218점	46종 7,048점	11종 170점

■ 재난영상시스템 : 5종 1,586점

합 계	화재감시	전광판	재해영상	종합상황판	상황관제
5종 1,586점	1,032점	4점	76점	448점	26점

■ 재난영상정보(CCTV) : 15,686점

계	소방		서울시							유관기관		사실
	화재	메트로	도시철도	안전통합상황실	교통	시설	지하공동구	터널	산불	문화재	국가재난	제2롯데
15,686	47	4,280	3,769	748	452	340	102	32	4	195	3,058	2,659

■ 유선통신시스템 : 5종 108점

합 계	교환기	다중녹음장비	비상동보장치	일제방송	수보대
5종 108점	29점	25점	4점	26점	24점

■ 무선통신시스템 : 3종 1,457점

합 계	무선통합망	차량동태관리	무선중계시설
3종 1,457점	258점	861점	338점

■ 통신장비현황 : 7,762대

합 계	무전기(7,172)			휴대전화	무선중계	햄	위성전화
	UHF	TRS	VHF				
7,762대	4,719	2,403	50	512	61	14	3

시스템 현황

119 신고접수대(수보대) : 213대

구분		수량	수보대
서울종합 방재센터	종합상황실	49	접수대 24, 관제대 12, 감독대 2, 위치추적대 1, 비상접수대 10
	구급상황관리센터	24	의료지도 2, 의료상담 22
소방서		24	지령접수단말
119안전센터		116	지령접수단말

119 회선 : 720회선

용도	전화국	회선수
119신고접수용	8개(중앙, 신촌, 전농, 혜화, 서초, 송파, 구로, 영등포)	480회선
백업용	1개(영동)	240회선

민방위경보사이렌 : 175개소

계	관공서	학교	아파트	개인건물
175	106	49	7	13

전기 및 기계설비

전기	기계	공조기 등	기타
변압기 3대 UPS 12대 발전기 2대 (600kW, 40kW)	펌프 8대, 송풍기 7대 자하저수조(42,000ℓ) 1개 전기온수기 1대	공기조화기 2대 (74,000m ³ /h) 자동제어시스템 1식 시스템에어컨 8대	청정소화약제 소화설비 (HCFC BLEND A, 68ℓ×20) 구조보강모니터링시스템 1식

위험물 시설

시설명	설치위치	위험물		
		류별	품명	수량
옥내탱크저장소	지하1층 기계실 옆	4류	제2석유류 (경유)	4,000ℓ 900ℓ

II. 신고 처리 현황

접수 총괄

구분	계	긴급전화(675,665건)							비긴급전화 민원안내 등 기타
		화재	구조	구급	풍수해	안전사고	위치정보	가민통보	
2016년	2,181,055	22,666	40,816	514,968	1,815	70,010	4,517	3,460	1,522,803
2017년	2,280,016	22,397	41,630	526,641	2,123	72,275	3,459	5,140	1,606,351
증감 (%)	98,961	△269	814	11,673	308	2,265	△1,058	1,680	83,548
	4.5%	△1.2%	2.0%	2.3%	17.0%	3.2%	△23.4%	48.6%	5.5%

▷ 긴급 전화신고 : 673,665건 (29.5%), 비긴급 전화 : 1,606,351건 (70.5%)

유·무선 신고현황

구분	합계	유선전화	휴대전화
2016년	2,181,055	539,378 (25%)	1,641,677 (75%)
2017년	2,280,016	518,936 (23%)	1,761,080 (77%)

구급상황 관리 실적

구분	합계	병원·약국안내	질병상담	응급처치지도	의료지도	이송병원안내	기타
2016년	308,043	140,389	35,472	111,736	19,315	34	1,097
2017년	279,463	119,697	39,598	100,562	18,503	25	1,078
증감 (%)	△28,580	△20,692	4,126	△11,174	△812	△9	△19
	△9.3%	△14.7%	11.6%	△10%	△4.2%	△26.4%	△1.7%

▷ 기타실적 : 의료상담외 문의, 병원·약국외 안내문의, 오인접수 등

Ⅲ. 정책목표 및 방향

완벽한 상황관리, 견고한 안전확보

재난대응 컨트롤 기능 강화

- 119종합전산정보시스템의 안정적 운영
- 유·무선 통신시스템 운영 및 성능보강
- 선제적 재난대응을 위한 협력체계 구축
- 민방위경보시설 보강 및 철저한 유지관리

재난관리 시스템 고도화

- 소방서 및 119안전센터 전용회선 증속 추진
- 119지령시스템 안전성을 위한 보안역량 강화
- 안정적 현장활동을 위한 무선통신장비 효율적 지원
- 재난신고 데이터 활용 상황분석 능력 향상

119 명품 소방서비스 지향

- 모바일 출동현황정보 시민 제공 서비스
- 중증환자 소생을 향상을 위한 상황관리 고도화
- 소방서 상황실 통신요원 시스템 관리능력 향상
- 환경 변화에 적응하는 선제적 홍보역량 강화

조직 활성화로 직무능력 향상

- 활기차고 역동적인 직장분위기 조성
- 청렴소방 구현 및 공직기강 확립
- 황금시간 확보를 위한 상황요원 전문성 향상
- 민방위 경보발령 체계 학립을 위한 교육·훈련

특 수 시 책

- 서울종합방재센터 고도화를 위한 연구용역
- 소방현장 무선통신망(UHF) 성능개선
- 영상신고를 통한 재난대응시스템 구축

IV. 2018. 주요업무계획

1. 재난대응 컨트롤 기능 강화

2. 재난관리시스템 고도화

3. 119 명품 소방서비스 지향

4. 조직 활성화로 직무능력 향상

1. 재난대응 컨트롤 기능 강화

- ① 119종합전산정보시스템의 안정적 운영
- ② 유·무선 통신시스템 운영 및 성능보강
- ③ 선제적 재난대응을 위한 협력체계 구축
- ④ 민방위경보시설 보강 및 철저한 유지관리

1 119종합전산정보시스템의 안정적 운영

추진배경

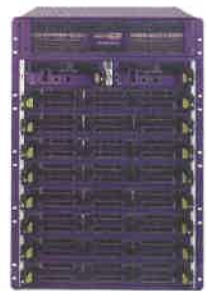
- 119종합전산정보시스템 유지관리 용역을 통한 안정적 운영
- 시스템의 안정적인 운영을 통한 도시방재 능력 극대화
- 장비 확충과 성능 보강으로 신속한 접수체계 및 출동지령 확립

주요내용

- 119종합전산정보시스템 유지관리 용역
- 119지령시스템 보안관련 솔루션 도입 및 시스템 보강

추진계획

- 119종합전산정보시스템 유지관리 용역(2,000백만원)
 - 대 상 : 119지령시스템, 종합재난관리시스템, 네트워크 시스템장비 및 주변기기 등
 - 인 력 : 상주 18명(주간 13명, 야간 5명)
- 긴급구조시스템 전산장비 및 시스템 보강(349백만원)
 - 내 용 : 119지령시스템의 중요 자원을 보호하고 증가하는 보안위협에 대비 하고자 시스템 장비 등 보강
 - 내 역 : 로그통합관리솔루션 1식, 매체제어솔루션 1식 백본 2식 구매



- 노후 지령서버 교체 사업(135백만원)
 - 내 용 : 노후화된 방송, 녹취 DB 등 서버 교체
 - 내 역 : 방송서버, 녹취DB서버, 지령콘솔 서버 구매
- 지령전산장비 소모품 구입(83백만원)
 - 내 용 : 방재센터, 24개 소방서 상황실 소모품 구매



2 유·무선 통신시스템 운영 및 성능 보강

추진배경

- 재난 발생시 출동지령 및 상황관리의 고효율화를 위한 통신망 운영
- 안정적인 통신시스템 운영으로 상황관리 및 재난현장 대응력 향상

주요내용

- 무선·영상시스템 및 소방관서 유·무선 통신장비 유지관리
- 차량동태관리시스템 고성능 서버 및 스토리지 보강
- 내구연한이 경과된 노후 통신장비 교체 및 확충

추진계획

○ 무선영상시스템 및 소방관서 통신장비 유지관리(1,957백만원)

- 대 상 : 재난영상시스템, 유·무선 통신시스템, 차량동태관리시스템, 소방관서 통신장비
- 기 간 : 2018. 1. 1. ~ 2018. 12. 31.(12개월)
- 인 력 : 상주 19명(주간 15명, 야간 4명)



○ 차량동태관리시스템 고도화(300백만원)

- 내 용 : 출동대 편성차량의 실시간 위치추적을 위한 고성능 서버 및 스토리지 보강으로 시스템 성능 개선
- 내 역 : 서버, 솔루션, 스토리지 및 관련 장치



○ 소방서 노후 교환기 교체(140백만원)

- 대 상 : 강남소방서(2003년식)
- 내 용 : IP교환기 1식(콜 서버, 미디어 게이트웨어 등)



○ 소방서 상황실 노후 수보장비 교체(130백만원)

- 대 상 : 동대문소방서('96년식)
- 내 용 : 수보대 1식(무선통신시스템, 방송장비, 운영PC 등)

3 선제적 재난대응을 위한 협력체제 구축

추진배경

- 일원화된 보고체계 확립 및 소통을 통한 신뢰 구축
 - 재난현장(현장대응단) ⇔ 종합상황실 간의 유기적 협업 필요
- 종합상황실의 상황관리시스템 이해 및 상황관리 업무 체험
 - 서로 다른 근무환경(방재센터 ⇔ 소방서)에 따른 이견(異見) 해소

주요내용

- 소방서 현장대응단 노하우 공유 및 종합상황실 근무체험
- 종합상황실과 소방서간 상황관리 운영시스템의 이해
- 상황관리 및 전파체계의 문제점과 개선방안 도출

추진계획

- 소방서 지휘팀장 간담회
 - 대 상 : 총괄(상황)팀장, 소방서 지휘팀장
 - 방 법 : 반기별 1회
 - 내 용 : 상황관리상 문제점 및 개선방안 토론
- 상황관리를 위한 종합상황실 합동근무
 - 대 상 : 소방서 통신요원
 - 방 법 : 반기별 1회
 - 내 용 : 상황접수·관제 등 상황관리 정보공유
- 효율적 상황관리를 위한 「현장의 소리」 의견수렴
 - 대 상 : 소방서 지휘팀장 및 상황요원
 - 방 법 : 반기별 1회(개별 방문 또는 설문조사)
 - 내 용 : 상황관리의 문제점 및 건의사항 등



4 민방위 경보시설 보강 및 철저한 유지관리

추진배경

- 북한의 군사위협과 국지도발, 우발적 무력충돌 개연성 상존
- 지구온난화에 따른 홍수·태풍과 지진 등으로 인한 재난발생 대비

주요내용

- 경보사이렌 신설을 통한 경보음 미약지역 해소, 노후장비 교체
- 경보시설 유지보수 및 점검
- 경보사이렌 이전설치 및 보수·도색공사

추진계획

- 경보사이렌 신설 및 교체 (1,245백만원)
 - 기간 : 2018. 1. ~ 6.
 - 내용
 - 신설(1개소) : 도심화지역 경보전파 음영지역 해소
 - 교체(14개소) : 내구연한(9년) 경과 노후사이렌 교체
- 위성수신기 교체 (156백만원)
 - 기간 : 2018. 1. ~ 6.
 - 내용 : 노후위성수신기 39대 교체
- 경보시설 유지관리용역 (638백만원)
 - 기간 : 2018. 1. ~ 12.
 - 대상 : 경보시스템 1식 및 경보사이렌 175대
 - 인력 : 상주 5명 (24시간 상황근무 1명)
 - 내용
 - 정기점검(매월) 및 특별점검(실제발령 등 대비)
 - 장애발생 및 오작동 방지를 위한 분진제거작업(5, 11월)
- 경보사이렌 이설 및 보수 (26백만원)
 - 기간 : 연중 필요시 추진
 - 내용
 - 이설공사 : 경보사이렌 이전설치 민원요청 해결
 - 보수공사 : 도색작업 및 지지철선 등 안전시설 보강



2. 재난관리시스템 고도화

- ① 소방서 및 119안전센터 전용회선 증속 추진
- ② 119지령시스템 안전성을 위한 보안역량 강화
- ③ 안정적 현장활동을 위한 무선통신장비 효율적 운영·관리
- ④ 재난신고 데이터 활용 상황분석 능력 향상

1 소방서 및 119안전센터 전용회선 증속 추진

추진배경

- 행정망 및 지령망의 트래픽 급증에 따른 회선 증속 필요
- 고성능·고용량 최신 장비 도입을 통한 전용회선 서비스 고도화

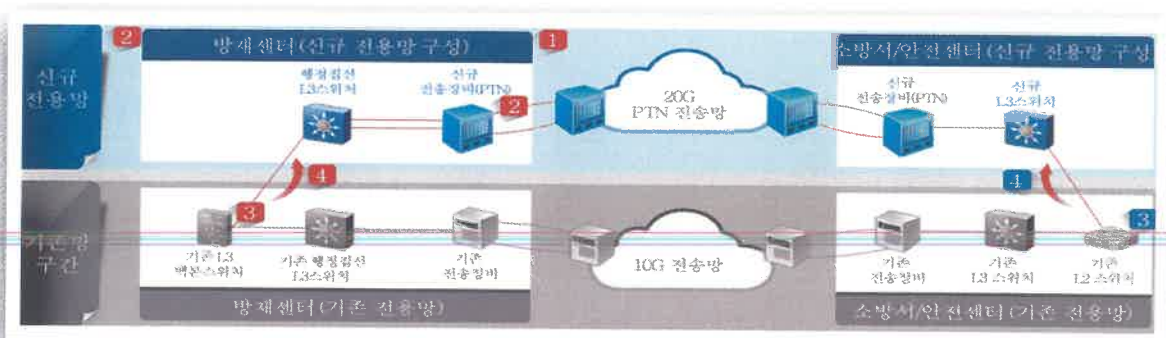
주요내용

- 무소음·저전력 대용량 광 전송장비 구축(전송장비 150대)
- 통신망 전원 및 전송장비 이중화(네트워크장비 112대)
- 소방서 및 119안전센터 행정망 지령망 통신망 증속

추진계획

- 예 산 : 비 예산(통신사 업무협약)
- 내 용 : 소방서 및 안전센터 행정망, 지령망 속도 증속 내역

구분	기존 속도(2017년)		증속 후 속도(2018년)
행정망	서 : 100MB, 센터 : 40MB	10GB	서 : 500MB, 센터 : 70MB
지령망	서 : 20MB, 센터 : 20MB		서 : 40MB, 센터 : 40MB
			20GB



○ 추진일정

- 소방관서 현장 실사 및 세부계획 수립 : 2018. 1.
- 전용회선 장비 설치 및 통신망 구성 : 2018. 1. ~ 2.
- 통신망 전환 및 서비스 안정화 : 2018. 3. ~ 4.

2 119지령시스템 안정성을 위한 보안역량 강화

추진배경

- 지속적으로 증가하는 사이버위협에 대하여 시스템 안정성 확보
- 주요정보통신기반시설 지정에 따른 보안 요구사항 증가

주요내용

- 내·외부적 보안위협 제거를 위한 통합 보안 솔루션 도입
- 긴급구조시스템 주요장비 보안 취약점 분석 및 보완
- 주요정보통신 기반시설 물리적 보안강화 및 보안교육 실시

추진계획

- 로그 통합관리 솔루션 및 매체제어 솔루션 도입
 - 기간 : 2018. 1. ~ 5. (5개월)
 - 대상 : 긴급구조시스템 주요서버 및 지령단말PC
 - 내용 : 서버 로그이력 통제, 단말PC의 USB 매체 차단
- 기반시설 보안 취약점 분석·평가 용역 사업
 - 기간 : 2018. 1. ~ 5. (5개월)
 - 대상 : 긴급구조시스템 주요서버 및 지령단말PC
 - 내용 : 기반시설 지정 장비 취약점 분석·보완



- 출입통제 시스템 강화 및 분기별 보안교육

- 기간 : 2018. 1. ~ 4. (4개월)
- 대상 : 전산·통신기계실, 유지관리 용역 사무실
- 내용 : 홍채인식 출입통제 시스템 도입
(출입이력 로그관리-외부인 출입 통제)



3 안정적인 현장활동을 위한 무선통신장비 효율적 지원

추진배경

- 디지털 UHF 무선통신 장비 보급으로 효율적 현장대응 지원
- 안정적 현장활동을 위한 무선통신장비 성능 관리
- 현장대원의 적절한 업무수행을 위한 무선통신 능력 향상

주요내용

- 현장업무 지원을 위한 무선통신 장비의 보급
- 현장활동 지속성을 위한 최적의 무선통신 장비 성능 유지
- 현장대원의 무선통신 운용능력 향상지원

추진계획

- 소방현장무선통신망(UHF) 휴대용 단말기 지원
 - 일 정 : 상반기
 - 대 상 : 119특수구조단, 24개소방서
 - 내 용 : UHF 고정국 10대, 차량국 15대, 휴대국 150대, 항공용 VHF 24대
- 현장활동을 위한 휴대용 무전기 배터리 구매
 - 일 정 : 상반기
 - 대 상 : 119특수구조단, 24개소방서
 - 내 용 : 배터리 구매 보급(4,500만원)
- 통신담당자 통산보안 및 운영에 관한 교육
 - 일 정 : 상반기 6월 / 하반기 12월
 - 대 상 : 119특수구조단, 24개소방서 통신담당자
 - 내 용 : 통신운영 애로사항 및 의견 청취 토론



4 재난신고 데이터 활용 상황분석 능력 향상

추진배경

- 다양하고 광범위한 재난신고의 선제적 대응 필요성 증대
- 긴급신고 전화 통합이후의 재난신고에 대한 다각적인 분석 필요
- 종합상황실 업무분석을 통한 효율적인 상황관리 능력 향상

주요내용

- 재난대응활동 검토·평가를 통해 선제적 상황관리 및 전술 방안 강구
- 재난신고 빅데이터 분석을 통해 효율적인 상황관리 및 황금시간 달성

추진계획

- 종합상황실 업무 분석을 통한 효율적인 상황실 운영 방안 마련
 - 대응1단계 이상 화재 시 화재방어검토회의 상황요원 참석
 - 소방서 지휘팀장 및 통신(상황)요원 등 합동근무 (년 2회)
- 119신고접수 통계관리를 통한 다양한 분석·전망 수립
 - 긴급신고 번호 통합에 따른 타기관 공동대응 등의 실적 관리
 - 사회 이슈 및 주요언론보도와 시민 관심 재난 및 안전사고 등의 분석
 - 명절, 기상변화 등의 테마별 분석·전망
- 황금시간 확보를 위한 상황요원 업무실적 분석
 - 출동시간 단축을 위한 119신고접수 황금시간 목표설정
 - 상황요원 개인별, 팀별 업무 실적 분석(월 1회)
 - 상황관리 우수 직원 선발 포상

3. 119 명품 소방서비스 지향

- ① 모바일 출동 현황정보 시민제공 서비스
- ② 중증환자 소생을 향상을 위한 상황관리 고도화
- ③ 소방서 상황실 통신담당자 시스템 관리능력 향상
- ④ 환경 변화에 적응하는 선제적 홍보역량 강화

1 모바일 출동현황정보 시민 제공 서비스

추진배경

- 119신고 후 구급차의 위치를 알 수 없어 신고자를 안심시킬 수 있는 대책 필요
 - 출동정보의 단순문자 제공으로 신고자 심적 불안감 증대
 - 출동차량 상세정보 부재로 독촉적·반복적 신고 증가
- 중복되는 확인전화 방지를 통하여 상황실 신고접수 업무 효율 증대

주요내용

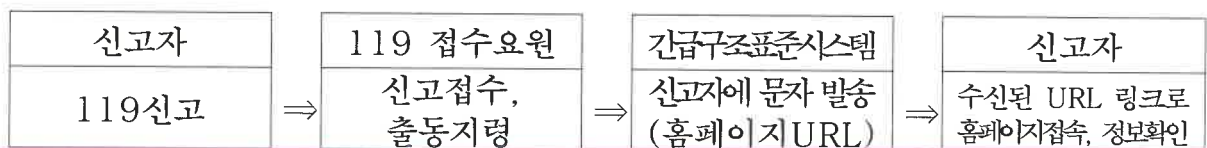
- 재난발생 지점의 주소 및 지도 정보 제공
- 출동 중인 차량 업무용 휴대전화 번호 제공
- 출동 119안전센터 차량 실시간 위치 정보 제공

추진계획

○ 추진일정

- 2018. 1. ~ 2. : 업무분석 및 개발계획
- 2018. 3. ~ 4. : 프로그램 개발 및 적용
- 2018. 5. ~ 6. : 시범운영 및 개선사항 도출·반영

○ 출동정보 제공 절차



○ 단기 : 심정지 및 구급 신고자 출동정보 제공서비스

- 문자에 링크 클릭시 출동내용 신고자 제공서비스
- 출동차량 실시간 위치, 신고주소, 출동 119안전센터 확인

○ 장기 : 긴급한 상황에 대처 할 수 있는 사고별 대응요령 제공

- 응급상황의 대응방법을 링크로 제공하여 재난 초기 행동요령 안내
- 사고대처 요령 바로가기 추가 → 자연재난 외 긴급 상황 대처요령 제공



2 중증환자 소생을 향상을 위한 상황관리 고도화

추진배경

- 응급의료정보에 대한 대시민 접근성을 높여 응급의료서비스 확대
- 질 높은 구급서비스 제공 및 구급상황정보의 신속 정확한 전달

주요내용

- 심정지 환자 수보 상담시 자동심장충격기 정보 제공
- 체계적이고 효율적인 의료기관 자원 관리 활용
- 상황실 구급품질관리 향상을 위해 전문교육 강화

추진계획

- 심정지 환자 수보·상담 시 자동심장충격기 정보 제공
 - 심정지 출동전 자동심장충격기 위치 신속 정보 제공
 - 상담요원 구급관제 전담요원 지정 및 수보대 운영
 - 스마트 영상시스템을 통해 자동심장충격기 사용법 지도
- 체계적이고 효율적인 의료기관 자원 관리 활용
 - 중증응급환자 수용가능 병상정보 구급대 안내
 - MDT를 통해 진료가능 이송병원 및 근거리 병원 정보 제공
 - 응급의료자원 정보수정(년 2회) 및 휴일의료기관 매주 설문조사
- 상황실 구급품질관리 향상을 위해 전문교육 강화
 - 자살시도자 상담 대응 능력 향상을 위한 위탁교육 (년 1회)
 - 수보·상담단계 구급서비스 품질관리 분석 결과 피드백 및 교육
 - 외부의료기관 위탁 및 의료상담전문의 최신의학 정보 교육



3 소방서 상황실 통신요원 시스템 관리 능력 향상

추진배경

- 일선 소방관서 소방통신장비의 효율적 관리와 운영
 - 상황실 통신요원 시스템 관리 교육으로 장애예방 및 긴급조치 능력 향상
- 소방통신 업무의 이해와 공유로 유·무선통신 운영체계 발전방향 모색
 - 정보화사업 추진사항 공유로 4차 산업시대 소방통신망 발전적 운영 모델 제고

주요내용

- 방재센터, 소방서 통신장비 현황 및 시스템 운영방법 교육
- 소방통신장비 보안관리, 장애조치 등 관리방법 교육
- 서울종합방재센터 연간 정보화사업계획 공유

추진계획

- 정보화사업 추진사항 직원 공감의 장 마련
 - 일 정 : 2018. 1분기
 - 장 소 : 방재센터 작전통제실
 - 대 상 : 24개 소방서 상황실 통신담당
 - 내 용
 - 2018년 정보화 추진사업 사업 공유
 - 중장기 사업 및 개선요구사항 의견 수렴



- 소방서 상황실 통신시스템 관리 교육

- 일 정 : 2018. 3분기
- 장 소 : 방재센터 작전통제실
- 대 상 : 24개 소방서 상황실 통신담당
- 내 용
 - 소방정보통신 운영 및 보안교육
 - 소방서, 안전센터 통신장비 관리 방법
 - 통신시스템 장애조치 사례 및 조치방법



4 환경 변화에 적응하는 선제적 홍보역량 강화

추진배경

- 내·외국인 방문 증가에 따른 홍보방안
 - 외국기관 방문 대비 외국어 능력 보유 홍보요원 필요
 - 야간 및 휴일 대비 적절한 언론대응 필요성
 - 다양한 방문그룹에 따른 맞춤형 홍보기념품 제작

주요내용

- 외국 재난기관 방문 대비 예비 홍보요원 지정 운영
- 홍보환경 업그레이드 통한 다양한 홍보물 게시
- 방문 기념품 제작으로 다중 홍보 활동 전개

추진계획

- 상황팀별 홍보 담당자 지정 운영
 - 인 원 : 팀별 1명 또는 2명
 - 대 상 : 외국어 능력 보유자
 - 내 용 : 야간·주말·공휴일 홍보 업무 및 취재 지원
- 홍보 담당자 전문성 강화 프로그램 운영
 - 모의 브리핑 실시 : 매월 1회 (영문, 국문 등)
 - 언론 대응 방법·절차·사례 등 토론회 실시 : 분기별 1회
 - 외국어 능력 향상을 위한 교육 및 관련기관 방문 : 반기별 1회
- 홍보장비 유지관리 및 방문 기념품 제작
 - 홍보물 유지관리 : 홍보용 사진 게시 및 전시관 관리
 - 방문 그룹별 맞춤형 방문 기념품 제작 및 구매



4. 조직 활성화로 직무능력 향상

- ① 활기차고 역동적인 직장분위기 조성
- ② 청렴소방 구현 및 공직기강 확립
- ③ 황금시간 확보를 위한 상황요원 전문성 향상
- ④ 민방위 경보발령 체계 확립을 위한 교육·훈련

1 활기차고 역동적인 직장분위기 조성

추진배경

- 반복적 업무 수행으로 인한 피로감 해소 및 근무의욕 고취
- 직원 상호간 소통·공감 강화로 창의적·개방적인 조직문화 형성
- 적극적인 사기진작으로 활기차게 일할 수 있는 직장분위기 조성

주요내용

- 직무역량 강화 및 업무능력 향상을 위한 “워크숍”
- 사기진작 및 근무의욕 고취를 위한 “우수 직원 표창”
- 직원 상호간 개방적 문화를 위한 “소통·공감·어울림”

추진계획

- 직무역량 강화를 위한 반기별 『워크숍』 개최
 - 일 정 : 상반기 3 ~ 4월 / 하반기 9 ~ 10월
 - 장 소 : 각 부서별 선정
 - 내 용 : 직원 간 소통의 시간, 업무능력 향상 발표 등
- 부서별 유공 및 우수 직원 선발·표창
 - 인 원 : 12명 (소방의 날, 연말 유공자 선발)
 - 방 법 : 부서별 유공·우수 직원 선발
 - 내 용 : 각 분야에서 묵묵히 일한 직원 위로 및 격려
- 「소통·공감·어울림」 우수공무원 격려·연수
 - 일 정 : 상반기 5 ~ 6월 / 하반기 11 ~ 12월
 - 방 법 : 부서별 유공·우수 직원 선발
 - 내 용 : 방재센터 위상을 빛낸 직원을 선발 격려 및 연수 실시 등



2 청렴소방 구현 및 공직기강 확립

추진배경

- 깨끗한 조직문화 정착으로 『무결점 청렴품격』 완성
- 청렴·친절 서비스 역량 강화로 『신뢰받는 소방상』 정립
- 공직기강 확립으로 『열심히 일하는 공직풍토』 조성

주요내용

- 청렴소방 시스템 운영 강화 및 조직문화 확산
- 시민만족 친절한 소방공무원상 정립
- 공직기강 확립으로 공·사생활에서의 모범공무원상 정립

추진계획

- 청렴소방 시스템 운영 강화
 - 공직 비리 익명제보시스템 운영(전화, 메일, 홈페이지 등)
 - 시기별·상황별 자체점검 및 청렴교육 실시
 - 직원 애로·건의사항 청취 및 부정청탁 등 김영란법 준수
- 청렴 조직문화 확산
 - 금품 수수자 ‘원 스트라이크 아웃’, 감독자 징계·인사조치
 - 청렴·친절 유공자 인센티브 부여(표창, 성과금 등)
- 시민만족 친절한 소방공무원상 정립
 - 신고접수 전화 친절히 받기 및 민원발생 방지
 - 센터 방문고객 ‘먼저 인사하기’ 등 친절히 맞기
- 공·사생활에서의 공직기강 확립
 - 자체 감찰기능 강화 ⇒ 불시점검 강화, 강도 높은 처벌로 사전 예방적 기능
 - 신고전화 응대방법 등 취약부분 집중 관리



3 황금시간 확보를 위한 상황요원 전문성 향상

추진배경

- 119 출동의 시작과 끝을 책임지는 「상황요원 전문가」 양성
- 긴급구조표준시스템 사용자와 관리자간 상호 협업체계 유지
- 시민의 알권리 요구 및 민원성 정보공개청구 신청 증가

주요내용

- 상황별 대응능력 배양 및 전문교육 이수 추진
- 효율적 상황관리를 위한 부서간 정기토론회 개최
- 민원예방을 위한 친절교육 및 업무평가와 환류



추진계획

- 상황요원 전문성 강화를 위한 교육훈련 및 인력확보 추진
 - 소방학교 및 외부기관의 상황요원 관련 교육 우선 참여 등 기회 확대
 - 한글타자검정 실시 : 연2회 [※ 기준 : 한글워드 250타, 정확도 97%이상]
 - 우수상황요원 격려 및 노하우 공유를 위한 멘토링 시행
- 효율적 상황관리를 위한 종합상황실-전산통신과 정기토론회 개최
 - 상호 협업체계 유지를 위한 정기토론회 정례화 : 매월 1회
 - 現 긴급구조표준시스템 상황관리의 문제점 및 개선안에 대한 토론
 - 시스템 사용자와 관리자간 소통을 위한 이해와 이견을 도출하여 방안 마련
- 상황요원 친절교육 및 민원업무평가 분석·보안
 - 민원발생 예방을 위한 친절교육 : 반기별 1회(민원발생 즉시)
 - 정보공개 도우미 제도 운용 : 팀별 2명
 - ※ 민원확대 차단 및 민원업무(정보공개신청, 응답소 이용안내) 처리

4 민방위 경보발령 체계 확립을 위한 교육·훈련

추진배경

- 민방공·재난상황 발생 시 완벽한 경보발령 업무수행
- 자치구 민방위경보담당자 교육을 통한 경보업무추진 역량 제고

주요내용

- 철저한 사전준비와 상시 가상훈련을 통한 100% 발령
- 경보상황요원 및 자치구 직원의 경보발령 능력 강화 교육

추진계획

- '18년 경보발령 : 5회 (민방위훈련 및 현충일 추모)

월별	내 용	회 차	비 고
3월	민방공대피 훈련	제405차	민방위의 날 훈련
5월	재난대비 훈련(안전한국)	제406차	민방위의 날 훈련
6월	추모 묵념사이렌	제63회	현 충 일
8월	민방공대피 훈련(을지연습)	제407차	민방위의 날 훈련
9월	재난대비 훈련	제408차	민방위의 날 훈련

- 경 보 발 령 가 상 훈 련 실 시 : 2회/일

- 경보사이렌 취명절차 및 상황별 매뉴얼 반복훈련
- 시험용 경보사이렌을 이용한 장비작동 방법습득

- 경보시스템 운영 기술교육

- 상황직원 전문성 함양 기술교육 (4월, 10월)
- 신규·전입직원 직무 전문교육 (1월, 7월)



- 자치구 민방위경보 담당자 교육

- 시기 : 4월, 10월 (상·하반기)
- 장소 : 민방위 경보상황실(집합교육)
경보사이렌 현장(현장교육)
- 내용 : 민방위 경보시설견학 및 경보사이렌 관리방법



V. 특수시책

- ① 서울종합방재센터 고도화를 위한 연구용역
- ② 소방현장 무선통신통신망(UHF) 성능 개선
- ③ 영상신고를 통한 재난대응시스템 구축

1 서울종합방재센터 고도화를 위한 연구용역

추진배경

- 최근 증가하는 재난사고에 대처하기 위한 서울종합방재센터 고도화 필요
 - 119 신고접수 처리의 상황판단 및 처리 역량 강화 필요
 - 상황관리 고도화를 위한 신고 상황 및 처리 결과에 대한 분석 필요
- 서울 소방행정타운으로의 이전(예정)에 따른 운영여건 개선 필요
 - SNS·영상등신고 다양화, CPR 등 신고자 영상안내 등에 따른 신규 관제 모델 개발 필요
 - 재난 종합관제 및 실시간 통계 관리 등 새로운 관제 환경에 따른 운영여건 개선 필요

주요내용

- 선진 운영사례 및 출동지령 및 시스템 업무 고도화 개념 정립
- 미래지향적 상황관리 및 119지령시스템 개발을 위한 업무 분석
- 기 운영중인 상황관리 업무 및 출동지령시스템 개선사항 도출
- 서울종합방재센터 고도화 및 업무/출동시스템개선 방향 제시

추진계획

- 서울종합방재센터 고도화를 위한 기초 연구 실시
 - 기간 : 2018. 3. ~ 10.(8개월)
 - 예산 : 총10백만원 ※ 서울연구원 예산
 - 기관 : 서울연구원(안전환경연구실)



서울종합방재센터
고도화를 위한 연구용역
SEOUL EMERGENCY OPERATIONS CENTER WHITE PAPER

(2018)



서울종합방재센터
Seoul Emergency Operations Center

- 서울 소방행정타운으로 이전시 고도화 정책 자료로 활용
 - 일원화된 재난대응체계 구축을 위한 상황관리체계 고도화에 활용
 - 재난업무의 분석 → 개선대책 수립 → 업무 개선의 지속적인 선순환이 가능한 모델 창출
 - CPR 영상 관제 등 새로운 신고환경에 맞는 상황관리시스템 개발

2 소방현장 무선통신망(UHF) 성능 개선

추진배경

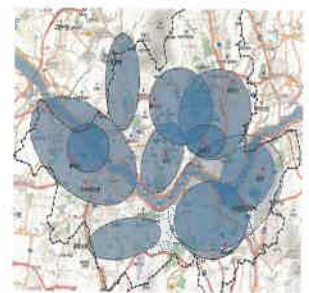
- 관내 소방 현장활동 지역의 통신망 성능 개선
 - 안정적 현장 활동을 위한 무선통신망 음영지역 해소 필요
- 재난현장의 무선통신망 성능 확보를 위한 중계소 성능분석
 - 지하화재 등 다양한 재난현장의 증가에 따른 통신망 안정성 확보 필요

주요내용

- 소방현장 무선통신망(UHF) 중계소 통신 커버리지 측정
- 무선전파 측정값에 따른 커버리지 맵 작성 및 분석
- 무선통신망(UHF) 중계소 재배치 계획수립 및 신설

추진계획

- 관내 소방서 수신용 중계소 전파 커버리지 측정
 - 45개 중계소 중 취약 무선중계소 선정을 위한 실측
 - 중계소 노후 여부 및 안테나 등의 성능 점검
- 측정된 전파 커버리지 지도 작성 및 분석
 - 지역별 측정 값을 활용, 맵핑을 통한 커버리지 지도 작성
 - 음영지역 및 중계소 전파 커버리지 분석을 통한 재배치 전략 수립
- 재배치 전략 수립에 따른 통신망 개선
 - 음영지역 해소를 위한 최적의 중계소 재배치
 - 중계소 신설 및 이전, 중계 안테나 교체



3 영상신고를 통한 재난대응시스템 구축

추진배경

- 시민 초기 재난대응을 유도할 수 있는 인프라 구축 필요
 - ※ 심정지 환자 4분 이내 심폐소생술 실시 시 생존율 증가
- 기존 119다매체신고시스템(소방청) 영상전화 접수 기능 제한(착신만 가능)
 - 영상전화 역걸기, 영상접수자와 구급상담사 간 3자회의통화 기능 필요

주요내용

- 영상수보 하드웨어 인프라 구축
- 영상 3자 통화 및 역걸기 서비스 구현
- 119신고전화 모니터링 및 현장에 영상정보 정보제공

추진계획

- 추진일정 : 2018. 1. ~ 10.(10개월)
 - 2018. 1. ~ 4. : 사업계획, 제안서평가, 사업계약
 - 2018. 5. ~ 10. : 시스템 구축 및 운영
- 음성수보용 인프라 노후화 따른 영상수보 인프라 구축
 - 영상전화 접수가 가능한 IP교환기, CTI 등 장비 도입
 - 영상 녹취 적용 및 영상 외부 송출 서비스 제공
- 119지령시스템 내 영상신고 역걸기 기능 개발
 - 신고 후 구급대 도착 전까지 신고자와 접수요원 간 실시간 영상통화를 통한 심폐소생술 가이드 제공
 - 현장상황에 알맞는 인명구조장비 정보 제공, 신속한 인명구조 유도
- 신고자-접수(관제)-출동대 간 영상정보 공유 환경 구축
 - 실시간 사고현장 상황 공유를 통해 사고 대처능력 강화
 - 재난현장 도착 전 재난상황 파악 가능으로 신속한 대응 방안 마련
- 권역별 호 분배 및 신고 통계, 신고접수 현황 프로그램 개발
 - 신고전화 폭주시 타 권역 연계처리, 해당 권역내 처리 등 상황에 맞춘 신고접수 가능
 - 접수자 개인별 신고 접수 현황 모니터링 및 통계 제공

