

시 민

문서번호	재난관리과-3015
결재일자	2014.7.29.
공개여부	대시민공개
방침번호	

담당자	구급팀장	재난관리과장	소방서장
임미현	김운하	강인구	07/29 박근중
협 조	소방행정과장 예방과장 현장대응단장		강기훈 허권립 박성근

당신의 친절이 바로 관악의 얼굴입니다...!

동물적 반응 수준의 친절 체질화를 위한
민원응대 품질평가 친절도 향상 대책



서울관악소방서

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 시 민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 음 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	<ul style="list-style-type: none"> ● 법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> (예시 : 일상감사 대상여부 등) 무 ■ ● 기 타 사 항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 빗물순환 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 바른 우리말 <input type="checkbox"/> 무 ■
타 자 원 의 활 용	<ul style="list-style-type: none"> ● 중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 기 업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	<ul style="list-style-type: none"> ● 관 계 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■ ● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
언 론 홍 보 계 획	<ul style="list-style-type: none"> ● 홍 보 계 획 : 보도자료 <input type="checkbox"/> 기자설명회 <input type="checkbox"/> 현장설명회 <input type="checkbox"/> 기획보도 <input type="checkbox"/> 기고문 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> () 없음 <input type="checkbox"/>

고객만족도 및 청렴도 LEVEL-UP ·
성과평가1위달성

동물적 반응 수준의 친절 체질화를 위한

민원응대 품질평가 친절도 향상 대책

친절하고 성실한 자세로 대시민 소방행정서비스 제공과 2014년도 성과평가에서 우수한 성과를 거양하기 위하여 직원 스스로 친절을 실천함은 물론 생활화를 넘어 체질화를 통한 민원응대 품질의 획기적인 향상 실천대책 임

I. 실행근거

- 본부 소방행정과-33532(2013.12.11.)호 『2014년 소방서 성과평가 개선계획 알림』
- 재난관리과 -2667(2014.07.14.)호 『구조(생활안전대) 및 구급대원 친절도 향상 계획 보고』

II. 실행배경

- 2014소방서 성과평가 평가지표 구성 체계 → 외부평가 신설
 - 외부평가 : 소방서비스를 받은 시민에게 직접 설문하는 만족도 평가
 - ※ 시민이 느끼는 소방서비스 진단 → “전체 평가 비중의 40% 차지”

III. 실행방향

- 소방서비스에서 친절은 “생활화를 넘어 체질화”로 의식 수준 획기적 전환
 - “고객감동은 친절로 시작, 친절에서 끝나야 - 친절이 전부”

- 전 직원 친절마인드 향상을 위한 다양한 방안 마련
- 방문·전화 민원응대 분야 뿐만 아니라 진압·구조·구급·예방 등 소방서비스 전 분야 로의 친절방안 확대 시행 → 서비스 사각지대 해소

IV. 세부 실행 방법

- 생활안전 · 구조 · 구급 · 예방 『친절책임관』 지정 운영
 - 기 간 : 연중
 - 대 상 : 펌프차량 12, 구조대 3, 구급대 18, 민원담당 7, 의소대 2
 - 친절책임관 지정 : 각 팀당 가장 친절하고 책임감 있는 대원을 정부로 선정
 - 구조대 및 생활안전대 : 구조버스 및 펌프차량 탑승대원
 - 구급대 : 구급차량 탑승대원 중 선임자
 - 예방분야 : 민원담당 4명, 검사인원 3개조
 - 내 용 : 생활안전, 구조, 구급출동시 시민만족도(신속성, 친절성, 전문성, 청렴도)에 대한 친절대응 및 자체 평가 관리
- 구급차량 『스마일 스티커』 부착 운행
 - 기 간 : 연중
 - 대 상 : 각 부서 구급차량 6대
 - 내 용 : 차량 내부에 스마일 스티커를 상시 부착, 대원들의 불친절행태, 민원 사전방지, 신속·친절·전문성을 갖춘 현장활동 체질화 정착
- 직원 친절교육 실시
 - 기 간 : 연중
 - 대 상 : 전직원
 - 방 법
 - 수시
 - 주 1회 : 안전센터장 / 담당팀장

- 월 1회 : 구급팀장, 행정팀장
- 정기 : 정례조례 및 외부강사 초빙 CS친절교육시 병행 실시

V. 부착 방법

■ 부착 위치

- 책임관 명찰 : **왼쪽 가슴 위**
- 스마일 스티커 : **구급차량 내부**(운전석 뒤 창문 중앙)



VI. 행정사항

- 예방과장은 민원실 환경 개선에 깊은 관심을 갖고 친절도 향상에 특단의 노력을 경주할 것은 물론 **친절책임관 운영의 성과 제고**에도 심혈을 기울여 주시기 바라며,
- 각 팀장(안전센터장)은 친절도 향상대책과 관련하여 수시 교육을 강화하여
 - 단 한건의 불미스러운 민원도 발생치 않도록 자체 교육을 실시함과 동시에 직원 스스로 친절함이 생활화 되어 민원응대 품질평가에서 **가시적 효과 달성**은 물론

- 자체 친절도 평가에서 미진한 대원들은 스스로 특단의 노력을 경주하여 친절과 성실의 소방서비스 제공에 최선을 다하여 주시기 바람. 끝.