| 시 민 |
|---|

| 감사총괄팀장 | 감사담당관 | 소방재난본부장 | 행정2부시장 |
|---|---|---|---|
| 석명희 | 이석훈 | 권순경 | 01/30<br>이건기 |
| 협 조 | *소방행정과장* | | 이성묵 |
| | *재난대응과장* | | 우병호 |
| | *예방과장* | | 윤영철 |
| | *안전지원과장* | | 진준호 |
| | *현장대응단장* | | 이영팔 |

| 문서번호 | 소방감사담당관-1391 |
|---|---|
| 결재일자 | 2015.1.30. |
| 공개여부 | 대시민공개 |
| 방침번호 | 행정2부시장 방침 제33호 |

함께서울
시민과 함께 세계와 함께

# 2015년 소방청렴도 향상 종합대책

Seoul Fire Services 119 서울소방

## 서 울 특 별 시

## [소방재난본부]

# 사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

| 검토항목 | 검 토 여 부 (■ 표시) | | |
|---|---|---|---|
| 시민참여 고려사항 | ● 시 민 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 이해당사자 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 전 문 가 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 옴브즈만 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| 법령 및 기타 고려사항 | ● 법 령 규 정 : | 교통 □ 환경 □ 재해 □ | |
| | | 기타 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 기 타 사 항 : | 고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □ | |
| | | 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ | |
| | | 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ | 무 ■ |
| 타자원의 활용 | ● 중 앙 부 처 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 민 간 단 체 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 기 업 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| 관계기관 및 단체 협의 | ● 관 계 기 관 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 민 간 단 체 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |
| | ● 시 산 하 기 관 : | 유 □ ( ) | 무 ■ |

# 목 차

Ⅰ. 2014년 청렴도 평가결과 분석 1

Ⅱ. 추진 환경 및 목표 5

Ⅲ. 중점 추진계획 6

Ⅳ. 협 조 사 항 23

# Ⅰ. 2014년 권익위 청렴도 평가결과

❖ 5년 연속 서울시 외부 청렴도 견인 역할 수행
- 2014년 권익위 외부청렴도 소방분야 8.30점 (서울시 7.12)

❖ 부패간접경험 2건 발생 → 잠재적 부패위험 확인
- 업무전문성 향상과 감시시스템 확대로 치밀한 청렴도 관리 필요

## 1 외부 청렴도 측정결과

### ☐ 측정개요

○ 대 상 : 소방특별조사 (2급 이상 공장)

○ 표 본 : 56개소 (모집단 525개소)

○ 기 간 : '13. 7월 ~ '14. 6월

### ☐ 측정결과 : 8.30점 ※ 서울시 :7.12점

○ 서울시 평균 대비 1.18⇧, 전국 소방분야 평균보다 0.07⇩

| 평가영역(가중치) | | 세부항목(가중치) | 2014 | 2013 | 전년대비 |
|---|---|---|---|---|---|
| 외부 청렴도 점수 | | | 8.30 | 9.19 | -0.89 |
| 부패 지수 (0.638) | 부패직접경험 (0.511) | 금품제공률 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 금품제공빈도 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 금품제공규모 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 향응제공률 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 향응제공빈도 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 향응제공규모 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 편의제공률 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | | 편의제공빈도 | 10.00 | 10.00 | 0 |
| | 부패간접경험(0.138) | 금품·향응·편의 제공 간접 경험 | 0 (2건) | 6.02 (1건) | -6.02 |
| | 부패인식 (0.351) | 특정인에 대한 특혜 여부 | 8.49 | 9.21 | -0.72 |
| | | 연고관계에 따른 업무 처리 | 8.36 | 8.26 | 0.10 |
| | | 알선.청탁, 압력행사 | 8.93 | 9.59 | -0.66 |
| | | 부당한 사익추구 경향 | 8.87 | 9.70 | -0.83 |
| 부패 위험 지 수 (0.362) | 투명성 (0.552) | 업무처리 기준 절차의 공개성 | 8.87 | 9.40 | -0.53 |
| | | 기준절차의 수용가능성 | 7.95 | 8.91 | -0.96 |
| | 책임성 (0.448) | 업무완수에 대한 노력 | 8.60 | 9.32 | -0.72 |
| | | 권한남용 | 8.76 | 9.21 | -0.45 |

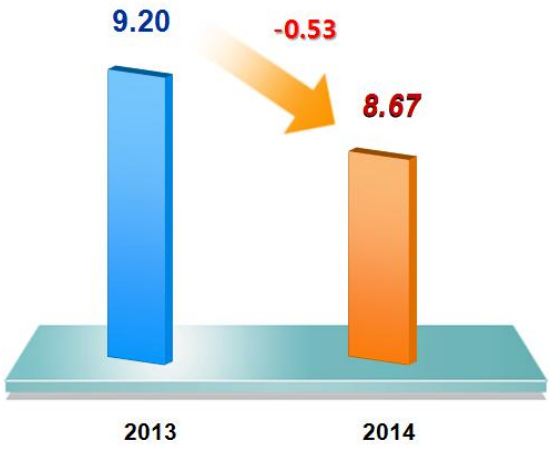
## ☐ 지수별 세부항목 분석

○ ‘부패직접경험’ 응답은 0건이지만 ‘부패간접경험’ 응답 2건 발생

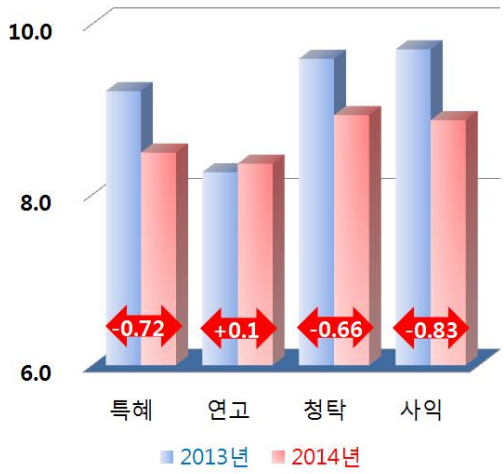
○ 2013년 대비 「부패인식」 점수 0.53점 하락

- 특히 부당한 사익추구경향과 특정인에 대한 특혜 하락폭이 컸음

**부패인식 점수**




**부패인식 세부항목**

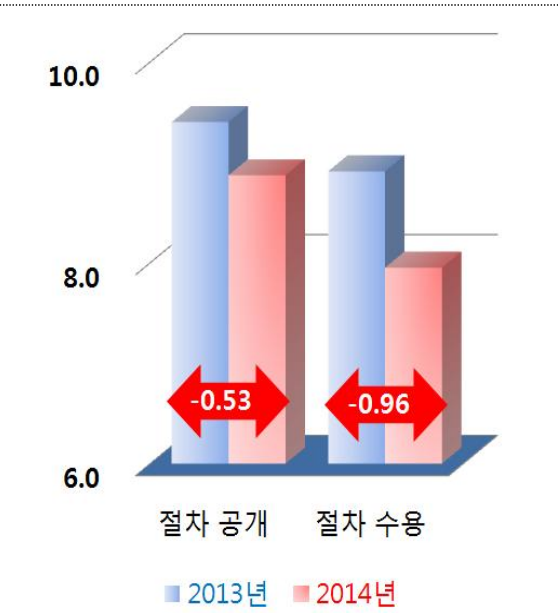



○ 2013년 대비 투명성·책임성 지수도 전반적 하락

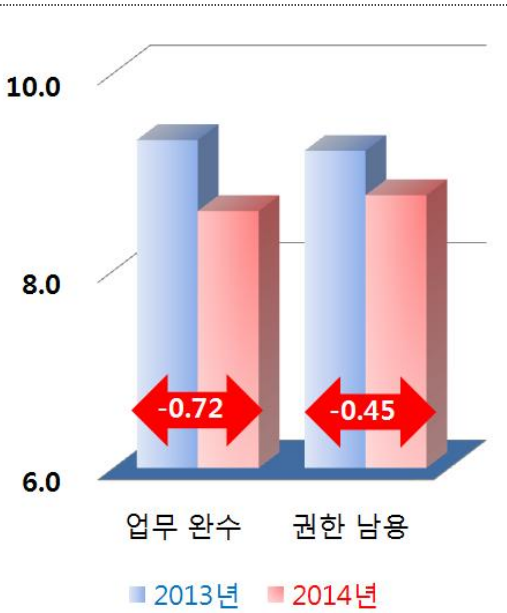
- 투명성 세부항목 중 기준절차 수용가능성 하락폭이 컸음 (0.96⇩)

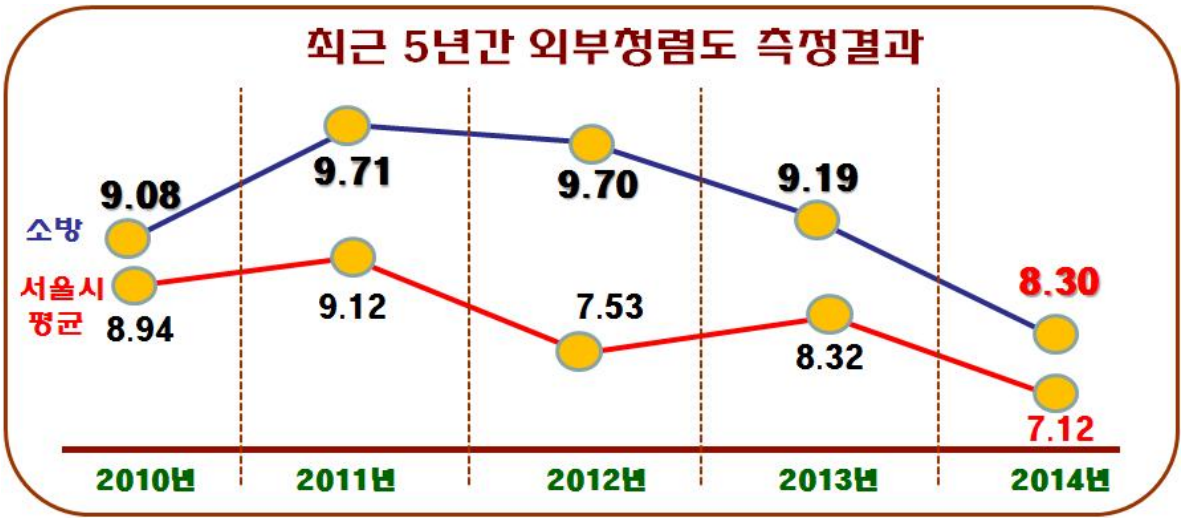
- 책임성 세부항목 중 업무완수에 대한 노력 하락폭이 컸음 (0.72⇩)

**투명성 점수**




**책임성 점수**






○ 서울소방은 그동안 청렴도 향상에 주도적 역할을 수행해 왔지만,

- 소방청렴도 전국 1위('11년,'12년), 6년 연속 9점대 유지('08년~'13년)

○ 2011년 이후 하락추세에 있다가 2014년 8.30점(전국 12위)으로 부진

○ 특히 부패간접경험 2년 연속 발생으로 청렴도 하락의 결정적인 원인

## □ 원인 분석

### ○ 전수 특별조사

- 2월 경주 마우나리조트 붕괴사고 계기 소방방재청 전수조사 지시
- 전수 조사(대상물 123,607개) 중 2급 공장(525개)이 측정대상

### ○ 예방요원 업무량 과중

- 2013년 화재배상 책임보험 의무가입(대상물 45,556개) 추진
- 2014년 전수 소방특별조사로 작년보다 3배나 많은 업무량 추진

※ 기한 내 조사 완료를 위해 친절성, 전문성 저하

### ○ 설문대상 민원인

- 최초 청렴도 측정(2003년) 후 설문대상은 완비, 완공, 위험물만 해당

⇒ 3개 업무는 지속적 업무교류로 소방청렴도 인식 및 설문방식 익숙

- 소방특별조사는 올해 처음 설문대상에 포함

⇒ 안전점검 강화방침에 따른 민원인 불만 및 과거 부패 이미지 잔존

## 2 내부 청렴도 측정결과

### ☐ 서울시 내부청렴도 점수 : 7.88점

○ 광역시도 평균(7.94점)보다 0.06점 낮으며, 전년대비 0.29점 하락

○ 직원 내부 평가에 금품·향응 등에 대한 직·간접 경험 응답 존재

### ☐ 종합청렴도 감점 : 0.66점

○ 2013년 감점 0.32점 대비 2배 이상 증가

- 부패징계 건수증가가 주요요인 ('13년 11건 → '14년 25건)

## 3 청렴대책 수립상 시사점

### ☐ 치밀한 부패관리시스템 구축 필요

○ 청렴 조직문화 정착의 자평에도 불구하고 부패 잠재위험 확인

- 부패간접경험 2년 연속 발생 ('13년 1건 / '14년 2건)

- 부패인식 지수 중 부당한 사익추구 경향 항목 대폭 하락 (0.53⇩)

○ 현재 운영 중인 감시시스템 재점검 및 보다 치밀한 관리체계 구축

### ☐ 시민들의 업무 전문성 향상 요구 증대

○ 예방업무 기피 및 잦은 인사이동 ⇒ 전문성 저하

- 기준절차 수용가능성 점수 3년 연속 하락 (9.58→8.91→7.95)

○ 예방요원 선발기준 전문성 반영 및 청렴유공 인센티브 재설계

### ☐ 내부청렴도 지수 영향력 재확인

○ 내부청렴도는 서울시 종합청렴도 순위에 중요한 역할

- 2013년(1위) 내부청렴도 0.56⇧ ⇔ 2014년(16위) 0.29⇩

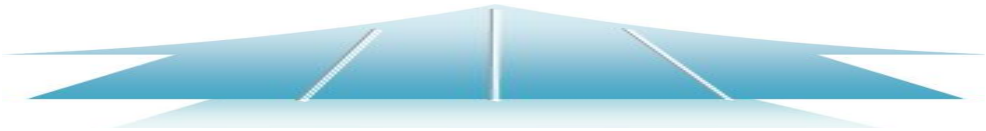
○ 청렴교육 콘텐츠 강화 및 내부 소통확대를 통한 윤리의식 지속 관리

# Ⅱ. 추진 환경 및 목표

## 1 추진 환경

## 2 추진 목표

**비 전** : 견고하고 지속가능한 청렴소방 정착



**목 표** : 청렴모범기관(6년 연속 9점대)으로서 위치 회복

**전 략**

- 치밀한 청렴도관리
- 현장소통 강 화
- 고객중심 업무추진
- 청렴·친절 문화확산

# Ⅲ. 중점 추진계획

| 구 분 | 주 요 사 업 명 |
|---|---|
| 치밀한 청렴도 관리 | 1 청렴컨트롤 타워! 대책회의 정례화 |
| | 2 청렴도와 소방서 성과지표 연계관리 |
| | 3 청렴암행어사「기강감찰반」확대 운영 |
| | 4 공직비리 익명제보 신고자 확대 |
| | 5 원 스트라이크 아웃 + 볼 카운팅 실시 |
| 현장소통 강 화 | 6 청렴 선포식 및 청렴대책 설명회 개최 |
| | 7 반부패 제도개선 우수시책 발굴 |
| | 8 불필요한 예방업무 줄이기 T/F 운영 |
| | 9 시민청렴자문단 운영으로 민·관 소통 활성화 |
| 고객중심 업무추진 | 10 민원업무처리 모니터링 및 피드백 강화 |
| | 11 소방산업체와의 소통을 통한 체감만족도 제고 |
| | 12 품질관리제(TQM)를 통한 예방행정서비스 향상 |
| | 13 방문고객 편의중심의 원스톱종합민원실 추가 설치 |
| 청렴·친절 문화 확산 | 14 성과중심 청렴·친절 인센티브 확대 |
| | 15 자율적 제도개선과제 발굴 지원 |
| | 16 청렴교육 의무이수제 등 의식교육 강화 |

## 1 청렴컨트롤 타워! 대책회의 정례화

✦ 소방서 기관장 · 부서장 청렴대책 추진현황 점검회의 운영

✦ 예방 · 검사 · 위험물 등 분야별 청렴도 개선방안 마련

□ 소방관서장 청렴대책회의 개최

○ 주　　재 : 소방재난본부장

○ 개최주기 : 연 2회(상 · 하반기)

○ 내　　용

- 지속가능한 청렴소방 정착을 위한 방안 강구
- 예방업무 시민만족도 및 소방해피콜 부진사항 대책 발표

□ 청렴컨트롤 타워 구성 및 운영 (매월)

○ 주　　재 : 소방감사담당관

○ 대　　상 : 각 소방서 예방과장

○ 내　　용

- 소방해피콜 운영 결과 미흡 항목에 대한 대처방안 강구
- 청렴도 향상 추진과제 실천사항 점검

□ 예방업무담당자 청렴실무회의 (필요시)

○ 주　　재 : 감사총괄팀장

○ 대　　상 : 예방과 팀장 및 예방요원

○ 내　　용

- 민원업무 전문성 확보, 민원인 불평 · 불만 사례 연구
- 추진 중인 청렴대책들의 실효성 점검 등

## 2 청렴도와 소방서 성과지표 연계관리

✦ 소방서비스 시민만족도 설문평가 소방서 성과평가 반영(40%)

✦ 소방해피콜 평균점수 및 청렴도 관련 감점사항 성과평가 포함

### □ 소방서비스 시민만족도 설문내용 개선

○ 2015년 상반기부터 부패간접경험 설문 문항 포함

○ 예방민원 평가대상 및 배점 : 5개 지표 총 34점

| 성 과 지 표 | 점수 | 설문 시민(모집단) 구성 비율 |
|---|---|---|
| 예방팀 2개 민원 | 12 | 건축완공 70%, 방염 30% |
| 검사지도팀 2개 민원 | 16 | 특별조사 70%, 완비 30% |
| 위험물안전팀 민원 | 6 | 위험물 관련 전체 민원 |

○ 설문 구성 : **신속**(20)+**친절**(15)+**전문성**(30)+**공정**(10)+**청렴**(25)

○ 측정방법

- 소방서비스 이용 시민 표본추출 후 전화 만족도 조사
- 각 지표별로 소방서당 30 ~ 120명씩 조사
- 조사기관 : 민간 리서치기관 (공개경쟁 입찰을 통해 결정)

### □ 소방해피콜 성과평가 반영

○ 매월 완비증명, 위험물, 시설완공 처리민원 해피콜 실시

○ 반기별 평균점수(50점 만점)에 따라 소방서 성과평가 반영

### □ 청렴도 관련 감점사항

○ 금품 향응수수 비리적발 시 금액 관계없이 건당 20점 감점

○ 공무원 범죄 발생 최대 5점 감점

○ 비위발생(언론보도, 소송 , 사회적 물의, 공무원의 부당행위) 최대 3점 감점

## 3 청렴암행어사 「기강감찰반」 확대 운영

✦ 관행적, 잠재적 부조리 밀착감시를 통한 비리 요인 제거

✦ 주요 직위자, 비리 의혹자 집중감찰로 취약분야 부패발생 예방

□ **구　　성** : 2개조 (4명) → **3개조 (6명)**

□ **운영기간** : 연중

□ **추진방향** : 시기별·분야별 암행반 집중 운영

○ 명절, 휴가철, 연말연시 등 취약시기 특별점검

○ 인사, 예방, 대응 등 분야별 상시 직무감찰 실시

□ **주요내용**

○ **소방관계자 비리 정보 수집 및 첩보 활동**

- 금품제공 경력 업체, 공무원과의 유착관계 업체 자료 수집
- 소방시설협회, 소방안전협회 등 관련단체 산업동향 파악

○ **주요 직위자 상시 감시체계 유지**

- 법령위반, 권한남용, 사적이익 추구행위 등 모니터링
- 상급자의 부당 업무지시, 청탁·압력행사 여부 확인

○ **비리의혹자 특별관리**

- 금품·향응수수 경력자, 소방산업체 유착의심 직원 여론 청취
- 지나치게 사치스러운 직원, 집단민원 야기자 동향 파악

○ **청렴의무 위반 행위자 강력 조치**

- 금품수수 등 비위자 원 스트라이크 아웃 등 징계
- 관리감독자, 소속 부서 직원 등 연대책임

□ **운영방법** : **비노출 암행감찰**

## 4 공직비리 익명제보 신고자 확대

✦ 스마트폰 활용 부조리 신고, 제보·접수 시스템 도입

✦ 신속하고 책임 있는 고충 해결로 소방행정의 신뢰성 증대

### □ 공직비리 익명제보 제3자 접수시스템(레드휘슬) 확대 운영

○ **도입 배경** (전국소방 최초 도입)

- IP추적방지 및 익명성 보장으로 비리신고자에 대한 신뢰 확보

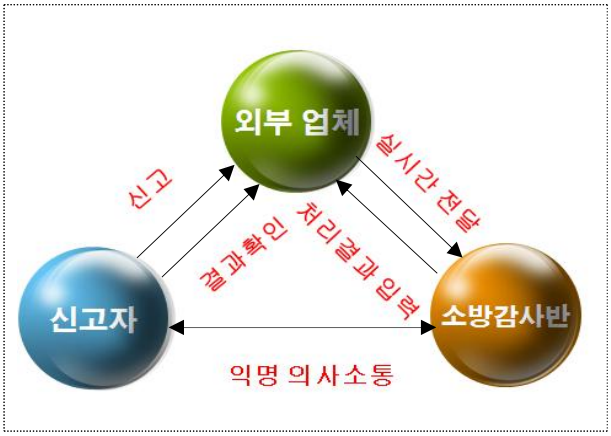
○ **신고자 확대**

- 2014년 : 서울소방공무원
- 2015년 : 서울소방공무원 + **소방산업체 관계자**

○ **2014년 익명제보 접수 실적 : 23건**

- 비리 및 부조리 10, 근무불성실 3, 건의 등 10

**신고 체계**




**안내 스티커**

### □ 소방감사담당관 직통전화 및 메일 운영

○ 직통전화 기능 개선 → 부재 시 자동응답 수신으로 접수

○ 비리신고 전용메일 (32069@seoul.go.kr) 운영

## 5 원 스트라이크 아웃 + 볼 카운팅 (불친절 관리)

✦ **부패 3주체**(수수·제공·감독자) **강력 제재로 부패 연결고리 차단**

✦ **불친절 민원에 대한 불이익 조치로 민원응대 친절도 향상**

□ **금품·향응 수수자 ⇒ 원 스트라이크 아웃(One Strike Out)**

○ 직위, 금액에 관계없이 능동적 수수자는 '해임 이상' 중징계로 공직에서 반드시 퇴출

※ 2009년부터 시행(5명 해임), 2010년 이후 적용대상자 없음

□ **금품·향응 제공자 ⇒ 형사고발 등**

○ 불공정 업주 등 민간인도 공무원과 같은 수준으로 제재

- 「형법」 제133조(뇌물공여 등)에 의거 형사고발
- 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제31조(부정당업자의 입찰 참가자격 제한)에 의거 부정당업체 제재
- 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제5조(시정조치)에 의거 시정명령

○ 플리 바겐(Plea Bargain : 유죄협상제)을 통한 자진신고 유도

□ **관리감독자(기관) ⇒ 징계, 인사조치**

○ 경중에 따라 감독자 징계 또는 인사조치, 기관경고

○ 근무성적, 특별승진·표창 제한 및 소방서 성과에 반영

□ **불친절 민원(Ball) 발생 기관 ⇒ 소방서 성과평가에 반영**

○ 본부, 본청, 중앙소방본부 접수 **불친절 민원 중 사실 확인 시**

○ **1볼** : 본인 예방업무 보직제외, 해당 분기 소방서 청렴표창 제외

○ **2볼** : 해당 반기 소방서 청렴국내연수팀 선발 제외

## 6 청렴선포식 및 청렴대책 설명회 개최

✦ **청렴선서 및 실천 결의를 통한 반부패 청렴의지 천명**

✦ **청렴대책에 대한 관리자, 업무 담당자 상호공감대 형성**

□ **시　　기** : 2014. 2월 중

□ **장　　소** : 서울소방학교

□ **참　　석**

○ 본　부 : 소방재난본부장, 소방감사담당관

○ 소방서 : 예방과장, 예방과 팀장, 감찰, 예방업무담당자 등

□ **청렴 선포식**

○ 참석자 전원 정복 및 정모 착용

○ 대표자 2명의 선창에 따른 청렴선서

○ 2015년 청렴도 향상을 위한 본부장 당부말씀

《 청렴서약 주요내용》

- 공직자로서의 법령준수와 국민 봉사자로서의 친절 공정한 직무 수행
- 직무 관련 일체의 부패행위에 대한 배격과 국민에 대한 책임과 의무
- 비리 연루 시 형사처벌과 사직을 포함한 모든 인사상 불이익 감수

□ **청렴대책 설명회**

○ 청렴도 추진 여건, 목표, 주요시책에 관한 공감대 형성

○ 청렴도 추진부서 직원과의 대화를 통한 아이디어 발굴

## 7 반부패 제도개선 우수시책 발굴

✦ 각 소방서 청렴시책 추진상황 점검과 우수사례 발굴

✦ 수범사례 공유를 통한 자발적 청렴 생활 분위기 확산

□ **시　　기** : 2014. 3월

□ **대　　상** : 각 소방서

○ 반부패 우수사례 : 서면심사를 거쳐 선정된 5개 기관

○ 청렴실천 우수사례 : 서면심사를 거쳐 선정된 3명의 사례

□ **방　　법** : PPT 프레젠테이션

□ **제출내용**

○ 반부패 우수사례

- 각 기관에서 자율적으로 발굴·시행중인 반부패 시책
- 다른 기관에 전파되어 부패방지에 탁월한 효과 예견

○ 청렴실천 우수사례

- 공정한 업무수행 등 청렴한 직원의 생활 실천사례

□ **선정방법 및 절차**

○ 1차 서면심사로 발표안건 선정

○ 2차 발표심사로 최종 순위 결정

○ 선정절차

| 계획수립 및 통보 | ⇒ | 우수사례 접수 | ⇒ | 서면심사 (1차 심사) | ⇒ | 발표회 개최 알림 | ⇒ | 발표 및 현장심사 (2차 심사) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4월 중순 | | 4월 말 | | 5월 초순 | | 5월 중순 | | 5월 중 |

□ **시　　상** : **4개 기관**

○ 최우수(30만원) 1, 우수(20만원) 1, 장려(10만원) 2

## 8 불필요한 예방 업무 줄이기 T/F 운영

✦ 불필요한 예방업무 해소로 직원 스트레스 경감

✦ 시민 중심의 핵심업무 집중으로 업무효율성 제고

### □ T/F팀 구성

○ 감사총괄팀장, 경.신민준, 위.김금종

○ 소방서 예방과 직원 23명 (각 서당 1명씩)

### □ 「앓던 이 뽑기 프로젝트」 추진

○ 대상업무

- 일몰기한 미부여로 관행적으로 추진되고 있는 업무
- 현장에 맞지 않는 대책, 방침 등 불합리한 업무

○ 운　　영 : 2회(상·하반기)

○ 추진방법

- 소방서 감찰주임 의견 취합 후 공문 제출
- 해당업무 존속 실익 등 자체심의회에서 개선과제 선정
- 실행가능성 등 본부 소관부서 검토 후 폐지 추진

○ 추진절차

| 의견수렴 | ⇨ | 자체심의회 개최 | ⇨ | 관련부서 검토 | ⇨ | 폐지 확정 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 감찰주임 취합 | | 위원장 : 소방감사담당관<br>위　원 : T/F팀<br>내　용 : 존속실익 검토 | | 실행가능성 검토 | | 본부 소관 팀<br>폐지 추진<br>(법령관련사항은<br>상급기관에 건의) |

## 9 시민청렴자문단 운영으로 민·관 소통 활성화

✦ 민원인이 직접 참여 · 견제하는 자율감시 체계 강화

✦ 시민과 공직자가 함께 만들어가는 청렴문화 확산

□ **명칭 변경** : 시민부조리감시단 → 시민청렴자문단

※ '부조리감시'라는 부정적 이미지에 대한 회원들의 개선요구 반영

□ **단원 확대** : 120명 → 144명 (본부 6, 소방서 138)

○ 소방서별 시민청렴자문단장 지정운영

○ 각 서 단원 5명 → 6명 (소방산업체 무관 시민 1명 추가)

□ **운영기간** : 연중

□ **활동내용**

○ 민관 청렴공감대 형성을 위한 자문 및 협력

○ 민원업무 처리과정에서 발생하는 청렴도 저해행위 알림

○ 현장에서 느끼는 민원 만족도 모니터링 및 개선사항 발굴

○ 청렴도 향상을 위한 계도 및 홍보 활동 등

□ **운영방법**

○ **기관장** 수시 면담 및 정기 간담회(분기별 1회)

○ **감사총괄팀장** 전화, 이메일 등 상시 정보교환 창구 운영

○ **소방감사담당관** 순회 상담 및 여론 청취(수시)

**2014년 시민부조리감시단 운영**

▪ 구 성 원 : 120명 (본부 및 소방서별 5명)

▪ 활동실적 : 71회 748명 참석

- 민원실 체험 및 부조리 개선안 제출 등

※ 최초발대 : 2011. 4. 26. / 110명 위촉

## 10 민원업무처리 모니터링 및 피드백 강화

✦ 민원담당자 역량 및 업무품질에 관한 민원인 만족도 조사

✦ 적극적인 결과 피드백(feedback)으로 민원서비스 개선

### □ 소방해피콜 센터 운영

○ 대　　상 : 완비증명, 위험물, 시설완공

○ 운영기간 : 2015년 1월 ~ 7월

○ 방　　법

- 본부주관 전월처리 민원업무에 대한 해피콜 실시
- 분야별 임의표본 추출 후 전화설문 → 매 월 결과 발표
- 반기별 평균점수 소방서 성과평가 반영

○ 설문내용 : 친절, 공정, 연고관계, 권한남용, 부패간접경험

○ 운영절차

| 민원처리 | → | 해피콜 | → | 불편·불만 건의사항 | → | 시민만족 협의체 | → | 문제해결 피드백 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (소방서) | | (감사총괄팀) | | - | | (감사총괄팀) | | - |

※ 부정적 의견 및 건의사항은 관련부서와 협의 후 제도개선

### □ 소방민원 청렴도 자체 진단 실시

○ 목　　적 : 소방서별 예방업무 추진실태 및 청렴환경 분석

○ 대　　상 : 23개 소방서

- 2014. 7월 ~ 2014. 12월 처리한 완비증명

○ 기　　간 : 2015. 2월중

○ 실시기관 : 전문 민간 리서치 기관

○ 조사방법 : 권익위 청렴도 측정 조사기법 및 문항 준용

## 11 품질관리제(TQM)를 통한 예방행정서비스 향상

✦ 민원인 체감 친절도 개선을 위한 민원처리 전반 품질 관리

✦ 민간기업 고객응대 우수제도 적극 도입 및 정착화

### □ 소방민원행정 실명제 실시

○ 민원담당 명함제작(부서운영비 활용) 및 민원처리시 함께 전달

○ 이름, 담당업무, 전화번호, 팩스, 이메일 주소 포함 자체 디자인

### □ 고객감동 5S 친절운동 (민원실 내 '5S 친절운동' 게시)

① Stand-up 일어서서 맞이하기 ② See 눈 마주치고 인사하기
③ Smile 웃으며 응대하기 ④ Speed 업무신속처리 ⑤ Satisfaction 결과만족

### □ 진행단계별 민원처리결과 휴대전화 SMS 통지

○ 대 상 : 건축주 또는 영업주, 민원관계자

○ 내 용 : 현지확인계획, 후속민원절차 등 민원인 편의 안내

### □ 완비증명 현장발급제 시행

○ 현장 확인 결과 이상이 없는 경우 현장에서 직접 교부

### □ 예방민원 무방문 접수시스템 운영

○ 서울시 응답소 이용 예방민원 온라인 무방문 접수

**《 접속방법 》**

**서울특별시 응답소** → 신청하기 → 로그인 → 전자민원 응답소
→ 서식(온라인) 민원 → 서식(온라인)신청·발급
→ 소방재난본부 민원
- 소방시설 등 설치신고
- 소방시설 등 완공신고

## 12 방문고객 편의중심의 원스톱종합민원실 추가 설치

✦ 소방서 청사, 민원실 등 업무공간을 방문고객 편의중심으로 개선

✦ 쾌적한 환경과 신속한 민원 처리로 방문고객 만족 극대화

### □ 원스톱종합민원실 설치

○ 설치대상 : 중부 소방서

○ 추진내용

- 민원실과 예방과 공간을 통합하여 신속한 민원업무 처리
- 민원 응대에 적합한 창구 설치, 장애인 편의시설 확충

○ 추진일정 : 설계도면 작성(3월 완료), 설치공사(4~5월)

### □ 정원형 민원사무 공간 조성

○ 꽃 장식, 화분 비치, 편의물품 확보, 부착물 정리 등

○ 봄맞이 환경정비와 연계하여 자체 실정에 맞게 재구성

### □ 시민편의 서비스 제공

○ 쉼터(상담 휴게실) : 청렴 문구 게시, 책자·음료 등 비치

○ 전용 주차장 : 2~3개 주차면 확보, 직원 차량 이용 제한

○ 안내 도우미 : 민원인을 청사입구부터 방문부서까지 안내

**2014년 원스톱종합민원실 설치**

▪ 설 치 : 강동 소방서

▪ 기 간 : 2014. 7. ~ 11월

▪ 예 산 : 1억 3천만원

※ 총 설치 : 20개서

<개선 전>

<개선 후>

## 13 소방산업체와의 소통을 통한 체감만족도 제고

✦ 민원업무 주요 대상인 소방산업체와 소통하는 동반자 관계 형성

✦ 상호 이해와 적극적 문제해결을 통한 발전적 청렴대책 추진

### □ 예방행정 체감만족도 여론조사

○ 목　　적 : 고객중심 청렴대책 추진방향 설정

○ 시　　기 : 2015년 상반기

○ 대　　상 : 소방산업체, 예방업무담당자

○ 방　　법 : 서면설문조사(산업체), 전자이메일(담당자)

### □ 대표자(CEO) 간담회

○ 본부 주관 합동 간담회 개최 (5월 / 소방학교)

○ 소방서별 관할지역 대표자 간담회 개최 (하반기)

○ 산업현장에서 느끼는 불편 및 제도개선 건의사항 청취

※ 소방산업체 현황 (2014.12월 기준) : 2,038개소

| 공사업 | 설계업 | 감리업 | 방염업 | 시설관리업 등 |
|---|---|---|---|---|
| 1,220 | 394 | 174 | 77 | 173 |

2014년 소방산업체대표자 간담회

▪ 기　간 : 2014. 6월 ~ 12월

▪ 실　적 : 6회 749명 참석

▪ 건　의 : 8건

## 14 성과중심 청렴·친절 인센티브 확대

✦ **청렴대책 추진 우수직원 및 기관에 대한 인센티브 부여**

✦ **동기유발과 사기 진작으로 청렴대책 추진 동력 확보**

### □ 성과중심 청렴표창 운영

○ **現 청렴표창 문제점**

- 청렴대책 추진성과와 연계 부족으로 동기부여 기능 미약
- 추상적 선정기준으로 기관별 표창수상 횟수 평준화

○ **개선방안**

- 객관적 지표 설정으로 예측가능성과 동기부여 기능 회복

| 평가 대상 | 점수 분포 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1등 | 2등 | 3등 | 4등 | 5등 | 6등 |
| 소방서 청렴도 평가 | 6점 | 5점 | 4점 | 3점 | 2점 | 1점 |
| 본부 주관 예방업무 시민만족도 평가 | 6점 | 5점 | 4점 | 3점 | 2점 | 1점 |
| 소방해피콜 분기별 평균점수 | 6점 | 5점 | 4점 | 3점 | 2점 | 1점 |
| 소방감사담당관 주관 청렴발표대회 | 5점 | 3점 | 1점 | - | - | - |
| 서울시 주관 발표대회 | 5점 | 3점 | 1점 | - | - | - |
| 소방감사담당관 주관 청렴활동 공모전 | 5점 | 3점 | 1점 | - | - | - |
| 소방서 우수청렴대책횡단전개 | 3점 | 2점 | 1점 | - | - | - |
| 방문민원 응대 서비스 품질 점검 | 3점 | 2점 | 1점 | - | - | - |
| 전화민원 응대 서비스 품질 점검 | 3점 | 2점 | 1점 | - | - | - |
| 시민청렴자문단 우수의견 횡단전개 | 3점 | 2점 | 1점 | - | - | - |
| 불필요한 예방업무줄이기 실적평가(채택) | 3점 | 2점 | 1점 | - | - | - |

### □ 우수기관 인센티브 제공

○ 소방서 **성과평가** 시 기관평가 가점 부여

○ 청렴도 우수부서 청렴연수 실시 : 10팀 (상·하반기 5팀씩)

### □ 하정청백리상(서울시) 추천

○ 대　　상 : 청렴결백·헌신봉사로 공사생활에 모범이 되는 자

○ 인　　원 : 3명(대상 1, 본상 2)

## 15 자율적 제도개선과제 발굴 지원

✦ **부패사례 연구와 조직 내 청렴 분위기 조성, 관리**

✦ **대내외 청렴대책 홍보와 다양한 청렴문화 전파**

### □ 소통 · 공감 · 아우름 청렴국내연수팀 운영

○ 선발인원 : 10개 팀 (상 · 하반기 5개 팀씩)

○ 대　　상 : 소방서 예방과 직원 우선 (소방위 이하)

○ 연수과제

- 각 지방자치단체의 청렴실천 우수사례 조사
- 역사 속 청백리 문화유산 발굴 및 탐방 등

○ 연수기간 : 4일 이내(공가처리)

○ 경비지원 : 여비기준에 따른 실비 정산

○ 선발방법 : 소방감사담당관 심의위원회 구성 후 선발

### □ 청렴 동아리 운영 지원

○ 인　　원 : 소방서별 10명 내외

○ 주요내용

- 청렴시책 발굴 및 추진
- 청렴홍보 영상제작 및 청렴 분위기 조성

○ 운영방법

- 서장 주최 **정기모임** (반기 1회), **필요시** 수시 개최
- 반기별 청렴 연구과제 선정 및 실적 보고
- 연구과제 적정성 및 연구실적에 따라 차등적 연구비 지원

## 16 청렴교육 의무이수제도 등 의식교육 강화

✦ 공직자 청렴교육 지속 시행 및 참여도 · 실효성 제고

✦ 다양한 접근 방식을 통한 의무교육 이수 및 효과 증대

### □ 서울소방 재직주기별 의무 청렴교육

| 교육대상 | 교육과정 | 교육내용 및 시간 | 비 고 |
|---|---|---|---|
| 신규임용자 | 소방학교 신규자반 | 공직윤리 및 가치 등 2시간 | 집합교육 |
| 승진예정자 | 사이버 청렴교육 | 공직가치 등 5시간 이상 | 유사 교육과정 인정 |
| 고위공직자 | 사이버 청렴교육 | 공직자행동강령 등 5시간 이상 | 유사 교육과정 인정 |
| 기타(전직원) | 사이버 청렴교육 | 부패방지 등 15시간 이상 | 소방학교 사이버학습관 |

### □ 청렴 · 친절 전문기관 위탁교육

○ 시　　기 : 2015년 상반기 2회, 하반기 1회

○ 대　　상 : 예방업무담당자, 감찰주임

○ 교육기관 : 청렴연수원, 전문 컨설팅 기관 등

○ 주요내용

- 역사에서 배우는 공직가치 이해 (청렴인물 탐방 등)
- 공직자상 정립 및 가치 함양 (청렴 · 친절의식, 소명의식)

### □ 찾아가는 청렴교육 시행

○ 대　　상 : 민원업무 담당자 등 전 직원

○ 강　　사 : CS 전문 강사(외부) 및 CS리더스 관리사 자격자(내부 18명)

○ 교육방법 : 소방서별 순회 교육 또는 직장교육 시

○ 주요내용 : 고객응대 및 관리기법, 친절환경개선 교육

# Ⅳ. 협조사항

## □ 본 부

○ 조직경영팀

- 원스톱민원실 1개소 추가설치 예산 지원
- 청렴동아리 활동 실적평가 및 연구비 지원
- 소통·공감·아우름 청렴국내연수팀 운영 협조

○ 예방과

- 진행단계별 민원처리결과 휴대전화 SMS 통지 시행
- 서울시 홈페이지 전자민원 완비증명 신청 無방문 서비스 실시

○ 조사팀

- 기강 감찰반 '5S 친절운동' 및 '민원행정실명제' 수시 점검

## □ 소방서

○ 자체 청렴도 향상 **세부추진계획 수립** (2월 중)

○ **소방해피콜 운영 인력 지원** 및 모집단 제출 철저

○ **반부패 우수시책 및 청렴 실천 사례** 적극 발굴

○ **청렴교육 월 1회 이상 실시** 및 예방요원 5시간 의무 이수

○ 청렴도 측정 감점사항 관리 철저

- 대상자 명부 누락·조작
- 부패공직자 DB자료 입력누락
- 호의적 평가 유도행위 여부 설문 응답