

시 민

문서번호	예방과-3157
결재일자	2014.3.11.
공개여부	대시민공개
방침번호	

예방팀장	예방과장	소방서장
정선웅	강성완	03/11 이홍섭
협 조	소방행정과장 현장지휘대장 홍보교육팀장 검사지도팀장	류규희 이남재 김홍기 신동용

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

커피 7€, 커피 플리즈 4.25€

## 고객 만족도 향상 프로젝트 추진계획



양 천 소 방 서  
( 예 방 과 )

## 사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 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 ■
	● 옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 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	● 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	● 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 ■

커피 7€, 커피 플리즈 4.25€

# 고객 만족도 향상 프로젝트 추진계획

부패없는 깨끗한 소방환경을 조성하고 나아가 고객에게 한발 더 다가가는 감동서비스를 제공함으로써 2014년도 소방청렴도 1위 달성에 기여하고자 함.

## I 관련근거

- 2014. 주요업무계획 「시민고객 만족으로 청렴소방구현」
- 고객감동 청렴도 향상방안 추진계획(2014.2.12.)

## II 추진배경

- 청렴도 1위 달성을 위한 깨끗하고 투명한 청렴 조직문화 확산
- 부패제로 클린소방 환경을 조성하여 소방청렴도 향상
- 다중이용업소에 대한 피난안내도 설치의무 강화 : B4 또는 A3
- 다양한 방법의 청렴 실천의지 및 청렴 소방이미지 홍보

## III 세부추진계획

### ■ 고객만족도 향상을 위한 「피난안내도」 제작·전달 [검사지도팀]

- 추진기간 : 2014. 3월 ~
- 대 상 : 안전시설 등 완비증명 발급대상
- 다중이용업소 안전시설 등 설치신고시 「피난안내도」를 사전 제작하여 완비증명 필증 교부시 현장 전달함.

안전시설등  
설치 신고

▶▶▶  
피난안내도  
사전제작

▶▶▶  
완공신청  
(영업주)

▶▶▶  
필증 및 피난안내도  
현장 발급·설치

● 제작요령

- 소화기사용법, 대피요령 등 피난안내도 관련규정에 따른 기본틀 위에
- 설치신고시 평면도를 추가하여 코팅·제작
- 제작시 소방서 홍보문구도 함께 삽입



● 업무활용 확대 방안

- 제작·보급된 “피난안내도” 지속적 저장 관리
- 분실 및 오·훼손으로 고객 요청시 코팅하여 재발급
- 소방안전지도에 등록하여 현장대응 자료로 활용 등

■ 행복과 발전을 기원합니다. 「119 행복·안전소화기」 드림. [예방과]

● 추진기간 : 2014. 3월 ~

● 대 상 : 건축, 완비, 위험물 등 미흡한 사항 보완후  
재차 방문한 민원인(화해조성)

● 주요내용

- 안전과 사업번창 기원메시지의 소화기 선물
- 평소 카운터에 비치하여 유사시 바로 사용
- 시민고객에게 감동을 주는 소방이미지 실현



■ 외부청렴도 평가대비 「청렴실천 보드」 운영

[예방과]

● 추진기간 : 2014. 3월 ~

● 주요내용

- 예방과(민원실) 출입문 앞에 청렴실천 보드 설치
- 방문고객이 민원처리에 대한 만족도를 보드에 표기
- 신속성, 친절성, 전문성 및 만족도에 대한 평가
- 서로 다른색의 단추로 업무 담당자별 구분 평가
- 외부 청렴도평가 설문과 동일한 문항으로 구성하여 사전응대 효과

오늘 민원업무처리 만족하셨습니까?					
□ 신원작성 민원이 신속하게 처리되었습니까? (신속성)					
평가 구분	매우 좋다	좋다	보통	그려 좋다	매우 그려 좋다
		●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
□ 민원처리 담당자의 말투 및 태도 등 친절성에 대하여 어느정도 만족하셨습니까? (친절성)					
		●●●●	●●●●	●●●●	●●●●
□ 민원처리 담당자는 민원 재발생률 규제를 충분히 안내하고 설명하여 주었습니까? (민원성 및 만족도)					
		●●●●	●●●●	●●●●	●●●●

## ■ 명함으로 만나보는 청렴 UCC 동영상

[홍보교육팀, 예방과]

- 추진기간 : 2014. 3월 ~
- 대 상 : 간부 및 예방요원 전원
- 주요내용



- 명함 제작시 청렴UCC동영상 QR코드 삽입
- 민원인 응대 시 활용하여 부패 개연성을 사전 차단
- 청렴 UCC를 통한 소방홍보 효과 극대화

## ■ 기대효과

- 고객에게 한 발 더 다가가는 감동 서비스 제공(청렴도 향상)
- 간접적인 소방홍보 효과 및 시민고객의 소방안전의식 제고

## IV 행정사항

- 해당부서에서는 본 청렴대책 추진에 만전을 기하여 주시고
- 각 부서에서는 2014. 소방청렴도 향상을 위한 특수시책 등을 적극 발굴하여 시행에 철저를 기하여 주시기 바랍니다.