



재난분야 현장조치행동매뉴얼 관리실태 감사결과

2018. 10.

감사위원회
(안전감사담당관)

목 차

| | |
|------------------------------|---|
| 1. 감사 개요 | 1 |
| 2. 감사결과 처분요구 내역 및 조치현황 | 2 |
| 3. 감사결과 처분요구서 | 4 |

I . 감사실시 개요

1. 감사배경 및 목적

- 재난분야별 현장조치 행동매뉴얼 작성·관리 실태 적정 여부
- 현장조치 행동매뉴얼에 대한 담당공무원 교육훈련 여부 등에 대한 점검을 통해 평시 재난대비 태세에 대한 경각심 제고

2. 추진내용

- 감사대상 : 3개 분야 30개 현장조치 행동매뉴얼
- 감사기간 : 2018. 3. 19. ~ 4. 20(기간 중 20일)
- 감사인원 : 안전감사1팀장 등 5명

3. 감사중점

- 현장조치 행동매뉴얼의 작성 기준·절차 준수여부
- 매뉴얼의 구체성 및 적정성 여부, 재난 및 매뉴얼에 대한 교육훈련 여부, 비상연락망 주기적 수정 여부 등

4. 지적사항 총괄

(단위 : 건)

| 합 계 | | | 변상 (금액) | 징계 (인원) | 시정(금액) | | | | 주의 (인원) | 개선 | 권고 | 통보 | 고발 (인원) |
|-----|-------------|-------------|------------|------------|--------|------------|----|----|------------|----|----|----|------------|
| 총건수 | 신분상 조치인원 | 재정상 조치금액 | | | 소계 | 추징 (환수) | 감액 | 기타 | | | | | |
| 9 | - | - | - | - | 3 | - | - | 3 | 5 | - | 1 | - | - |

II . 감사결과 처분요구 내역 및 조치현황

| 연번 | 처분요구 제목 | 처분유형 | 조치현황 | 비고 |
|----|-----------------------|----------------|---|------|
| 1 | 현장조치 행동매뉴얼 작성기준 등 미준수 | 시정 | ○ 「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안」 및 「재난 사고 초기대응 매뉴얼」을 반영하여 관련 매뉴얼을 정비토록 조치 | 조치중 |
| 2 | 현장조치 행동매뉴얼 승인 절차 미이행 | 주의 | ○ 향후 현장조치 행동매뉴얼 개정 시 승인절차를 이행할 수 있도록 주의요구 | 조치완료 |
| 3 | 긴급재난문자 운용 미흡 | 주의 시정 권고 | ○ 인사이동 등에 따른 긴급재난문자 송출담당 변동 시 즉시 시스템상에 변경사항을 반영하도록 주의요구 ○ 긴급재난문자 시스템 상 재난정보 입력자를 일괄 현행화 조치하고 재난발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 긴급재난문자 송출훈련을 주기적으로 실시토록 함 | 조치완료 |
| 4 | 재난대비 매뉴얼 숙달훈련 미이행 | 주의 | ○ 「재난 및 안전관리 기본법」에 따라 위기 유형별로 재난대비 현장조치 행동매뉴얼 숙달 훈련을 매년 1회 이상 정기적으로 실시하도록 주의요구 | 조치완료 |
| 5 | 법정 재난안전 전문교육 기한 내 미이수 | 주의 | ○ 「재난 및 안전관리 기본법」에 따른 재난 안전 전문교육을 법정기한 내에 이수 할 수 있도록 주의요구 | 조치완료 |

Ⅲ. 감사결과 처분요구서

| 연 번 | 감사분야 | 관련기관 | 지적내용 | 처 분 요 구 | | | |
|--------|--------------|------------------------|--------------------------|----------------|------------|--------|--------|
| | | | | 처분 종류 | 신분상 조 치 | 재정상 조치 | |
| | | | | | | 종류 | 금액(천원) |
| 1 | 매뉴얼 작성기준 | 안전총괄본부 등 10개 실·국·본부 | 현장조치 행동매뉴얼 작성기준 등 미준수 | 시정 | - | - | - |
| 2 | 매뉴얼 승인절차 | 기후환경본부 등 9개 실·국·본부 | 현장조치 행동매뉴얼 승인 절차 미이행 | 주의 | - | - | - |
| 3 | 긴급재난문자 | 안전총괄본부 등 12개 실·국·본부 | 긴급재난문자 운용 미흡 | 주의 시정 권고 | - | - | - |
| 4 | 재난대비 훈련 | 안전총괄본부 등 10개 실·국·본부 | 재난대비 매뉴얼 숙달훈련 미이행 | 주의 | - | - | - |
| 5 | 재난안전 전문교육 | 안전총괄본부 등 10개 실·국·본부 | 법정 재난안전 전문교육 기한 내 미이수 | 주의 | - | - | - |

| | |
|------|---|
| 일련번호 | 1 |
|------|---|

감 사 위 원 회

시 정 요 구

제 목 현장조치 행동매뉴얼 작성기준 등 미준수

관 계 기 관 안전총괄본부, 푸른도시국, 기후환경본부, 도시교통본부, 소방재난본부, 기획조정실, 도시기반시설본부, 도시재생본부, 시민건강국, 정보기획관

내 용

「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안(국민안전처, 현 행정안전부), '16.10.31」¹⁾과 「재난사고 초기대응 매뉴얼(안전총괄본부 상황대응과, '17.3.13)」²⁾에 따르면

현장조치 행동매뉴얼 작성시 위 표준안에 따라 매뉴얼 작성규격을 통일토록 하고, 내용작성에 있어서 일반사항, 재난관리체계, 재난대응 절차 및 프로세스, 단계별 행동요령, 협업체계 등을 반영하여 작성하여야 하며, 「재난사고 초기대응 매뉴얼」에서 규정한 주요 조치사항을 소관 행동매뉴얼에 반영하여야 한다.

[표 1] 「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안」에서 제시한 매뉴얼 작성기준

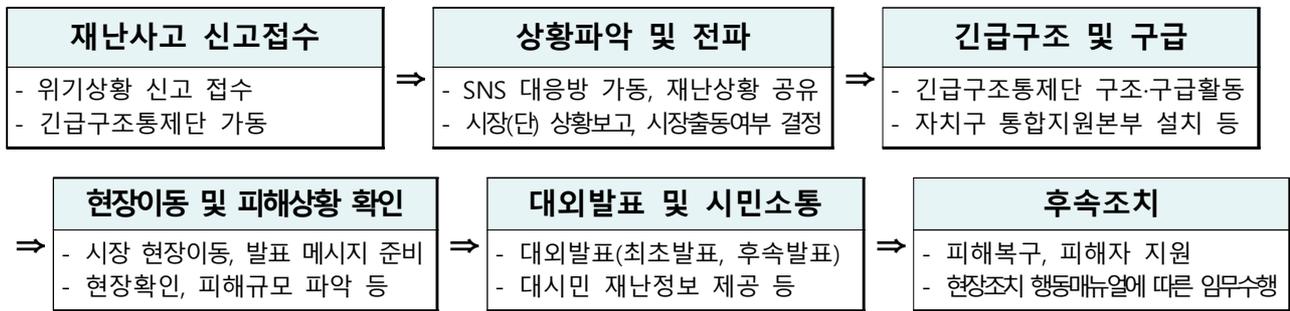
| 연번 | 작성항목 | 세부사항 |
|----|----------|------------------------------------|
| 1 | 매뉴얼 작성규격 | 용지규격(A4), 표지색상(빨간색), 서체, 제·개정 이력 등 |
| 2 | 매뉴얼 관리번호 | 자연재난, 사회재난, 주요상황으로 구분하여 관리번호 부여 |

1) 국민안전처에서는 현장조치 행동매뉴얼을 작성함에 있어 준수하여야 할 가이드 라인으로 「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안」을 각 지자체 등 현장대응 기관에 시달하여, 표준안에 맞게 매뉴얼을 개선토록 한 바 있다.

2) 안전총괄본부(상황대응과)에서는 재난사고 발생시 신속한 지휘체계 확립을 위해 재난발생 초기 지휘방법 및 유관 부서간 공동대응방안을 규정한 「재난사고 초기대응 매뉴얼」을 현장조치 행동매뉴얼 담당부서에 통보하여 소관 현장조치 행동매뉴얼에 이를 반영토록 조치한 바 있다.

| 연번 | 작성항목 | 세부사항 | | |
|-------|----------------------------------|------------------------------------|--|--|
| | | 목차 | 작성내용 | |
| 3 | 매뉴얼 주요 작성내용 | 1. 일반사항 | 매뉴얼 작성목적, 적용범위, 위기형태, 위기경보단계 작성 | |
| | | 2. 재난관리체계 | 정부 및 지자체 재난관리체계 및 기관별 주요역할 재난안전대책본부, 재난현장통합지원본부, 비상연락망 등 작성 | |
| | | 3. 재난 대응절 차 및 프로세 스 | 재난대응 절차도 | 재난발생 전부터 수습복구까지의 주요 핵심업무의 절차도 작성 |
| | | | 재난대응 단계 | 재난대응 단계를 시점에 따라 「징후감지」, 「초기대응」, 「비상대응」, 「수습복구」로 구분하고 단계별 대응지침 작성 |
| | | | 재난대응 프로세스 | 재난대응 단계별 지휘부와 대응부서의 임무와 역할을 작성 |
| | | 4. 재난대응 단계별 행동요령 | 재난대응 단계별 조치내용의 방법과 절차를 구체적으로 작성 | |
| | | 5. 협업체계 | 통신지원, 교통대책 등 13개 협업기능별 협업업무 작성 | |
| 6. 부록 | 매뉴얼 내용의 보완·참고사항, 각종 서식, 담화문 등 작성 | | | |

[표 2] 「재난사고 초기대응 매뉴얼」에서 규정한 단계별 주요 조치사항



그런데도 30개 매뉴얼 확인결과 일부 매뉴얼 관리부서에서 다음과 같이 현장조치 행동매뉴얼 작성기준 미준수 및 재난대응 초기대응 지침을 미반영한 사례가 발견되었다.

① 현장조치 행동매뉴얼 작성기준 미준수

보도환경개선과 등 7개 부서에서는 7개 매뉴얼을 작성하면서 매뉴얼 표지색상, 관리번호, 제·개정이력 현황표 등 국민안전처에서 제시한 매뉴얼 표준서식을 준수하지 않았으며,

[표 3] 매뉴얼 표준서식 미준수 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 살국본부 | 관리부서 | 표준서식 미준수 현황 | 비고 |
|----|------------|------------|---------|-------------------|----|
| 1 | 지하도상가 안전사고 | 안전 총괄본부 | 보도환경개선과 | - 제·개정 이력 현황표 누락 | |
| 2 | 한강교량 대형사고 | | 교량안전과 | - 겉표지 색상(빨간색) 미반영 | |

| 연번 | 매뉴얼명 | 실국본부 | 관리부서 | 표준서식 미준수 현황 | 비고 |
|----|-----------|------------|---------|--|----|
| 3 | 산사태 | 푸른 도시국 | 산지방재과 | - 매뉴얼 관리번호 누락 | |
| 4 | 도시가스 수급 | 기후 환경본부 | 녹색에너지과 | - 겹표지 색상(빨간색) 미반영 | |
| 5 | 지하철 대형사고 | 도시교통본부 | 교통정책과 | - 제·개정 이력 현황표 누락 | |
| 6 | 해외재난 | 기획 조정실 | 국제교류담당관 | - 겹표지 색상(빨간색) 미반영 - 매뉴얼 관리번호 누락 | |
| 7 | 아파트공사장 붕괴 | 도시 재생본부 | 재생협력과 | - 겹표지 색상(빨간색) 미반영 - 제·개정 이력 현황표 누락 - 매뉴얼 관리번호 누락 | |

도로관리과 등 6개 부서에서는 6개 매뉴얼을 작성하면서 「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안」에서 제시한 재난대응단계, 재난대응 프로세스, 재난대응 단계별 행동요령 등 주요 작성항목을 반영하지 않았다.

[표 4] 매뉴얼 작성기준 표준안의 주요 작성항목 미반영 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 부서명 | 주요 작성항목 누락 내용 | 비고 |
|----|-----------|----------|---------|--------------------------------|----|
| 1 | 도로함몰 | 안전총괄본부 | 도로관리과 | - 재난대응 프로세스 - 재난대응 단계별 행동요령 | |
| 2 | 도시가스 수급 | 기후환경본부 | 녹색에너지과 | - 재난대응 프로세스 | |
| 3 | 보건의료 마비 | 시민건강국 | 보건의료정책과 | - 재난대응 프로세스 | |
| 4 | 해외재난 | 기획조정실 | 국제교류담당관 | - 재난대응 프로세스 | |
| 5 | 도로공사장 붕괴 | 도시기반시설본부 | 토목부 | - 재난대응단계, 재난대응 프로세스 | |
| 6 | 아파트공사장 붕괴 | 도시재생본부 | 재생협력과 | - 재난대응단계, 재난대응 프로세스 | |

② 「재난사고 초기대응 매뉴얼」 주요 조치사항 미반영

도로시설과 등 10개 부서에서는 10개 매뉴얼을 작성하면서 서울시 「재난사고 초기 대응 매뉴얼」에서 규정한 주요 조치사항을 소관 행동매뉴얼에 반영하여야 하나 이를 반영하지 않았다.

[표 5] 「재난사고 초기대응 매뉴얼」 주요 조치사항 미반영 부서 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 부서명 | 비고 |
|----|--------------|--------|--------|----|
| 1 | 도로터널 사고 | 안전총괄본부 | 도로시설과 | |
| 2 | 도로함몰 | | 도로관리과 | |
| 3 | 산불 | 푸른도시국 | 자연생태과 | |
| 4 | 유해화학물질 유출 사고 | 기후환경본부 | 생활환경과 | |
| 5 | 도시가스 수급 | | 녹색에너지과 | |
| 6 | 지하철 대형사고 | 도시교통본부 | 교통정책과 | |

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 부서명 | 비고 |
|----|-----------|--------|-----------|----|
| 7 | 재난대응분야 | 소방재난본부 | 재난대응과 | |
| 8 | 감염병 | 시민건강국 | 생활보건과 | |
| 9 | 병원시설 대형사고 | | 보건의료정책과 | |
| 10 | 정보통신 마비 | 정보기획관 | 정보통신보안담당관 | |

「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안(국민안전처, '16.10.31.)」 과 「재난사고 초기대응 매뉴얼(안전총괄본부 상황대응과, '17.03.13)」 은 현장조치 행동매뉴얼 작성 시 반영하여야 할 지침으로서, 재난유형과 관리기관의 특성에 따라 소관 매뉴얼 형태가 서로 상이할 수는 있으나,

「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안」 에서 정한 매뉴얼 작성기준을 따르지 않을 경우 재난대응에 필요한 주요 조치사항이 누락될 수 있으며, 다양한 형태의 매뉴얼 난립으로 매뉴얼에 대한 체계적인 관리가 어려울 뿐만 아니라 정부부처 등 상위기관 및 자치구 등 하위기관의 매뉴얼과의 연계성·통일성 부족으로 재난사고 발생 시 효율적 대처가 어려울 수 있다.

따라서 매뉴얼 담당부서에서는 소관 매뉴얼 작성시 각 재난의 유형과 기관의 특성을 감안하되 기본적으로는 통일된 지침을 반영하여 작성할 필요가 있다.

조치할 사항

안전총괄본부장(도로관리과장, 보도환경개선과장, 교량안전과장), 푸른도시국장(산지방재과장), 기후환경본부장(녹색에너지과장), 시민건강국장(보건의료정책과장), 도시교통본부장(교통정책과장), 기획조정실장(국제교류담당관), 도시기반시설본부장(토목부장), 도시재생본부장(재생협력과장)은 「현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안」 을 반영하여 현장조치 행동매뉴얼을 정비하시기 바랍니다.(시정)

안전총괄본부장(도로관리과장, 도로시설과장), 푸른도시국장(자연생태과장), 기후환경본부장(생활환경과장, 녹색에너지과장), 도시교통본부장(교통정책과장), 소방재난본부장(재난대응과장), 시민건강국장(생활보건과장, 보건의료정책과장), 정보기획관(정보통신보안담당관)은 서울시 「재난사고 초기대응 매뉴얼」 에서 제시한 초기 지휘방법, 유관부서 공동대응 방안 등 초기대응 지침을 현장조치 행동매뉴얼에 반영하시기 바랍니다.(시정)

| | |
|------|---|
| 일련번호 | 2 |
|------|---|

감 사 위 원 회

주 의 요 구

제 목 현장조치 행동매뉴얼 승인절차 미이행

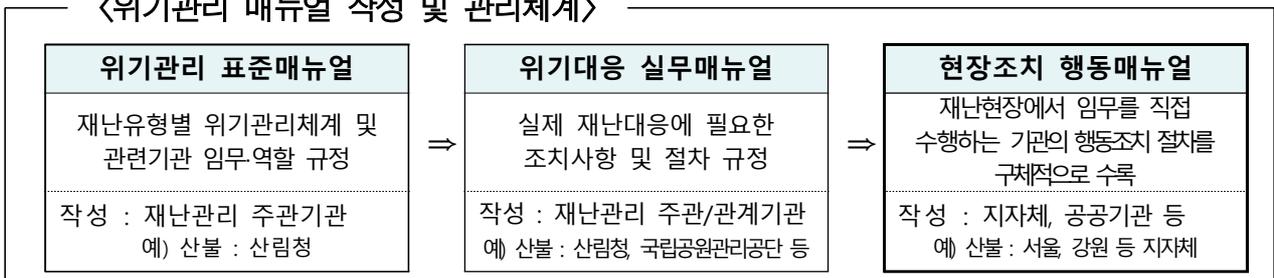
관 계 기 관 기후환경본부 등 8개 실·국·본부

내 용

「재난 및 안전관리 기본법」 제34조의5(재난분야 위기관리 매뉴얼 작성·운동)에 따라 재난관리책임기관의 장은 재난을 효율적으로 관리하기 위하여 재난유형에 따라 위기관리 매뉴얼을 작성·운동하여야 한다.

위기관리 매뉴얼은 재난관리 주관기관³⁾이 작성하는 위기관리 표준매뉴얼과 위기대응 실무매뉴얼이 있고 재난관리 책임기관⁴⁾이 작성하는 현장조치 행동매뉴얼이 있다.

〈위기관리 매뉴얼 작성 및 관리체계〉



재난관리 책임기관인 서울시는 「서울특별시 재난 및 안전관리 기본조례 시행규칙」 별표2에 따라 재난유형별로 총 58개의 현장조치 행동매뉴얼을 작성·관리하고 있다.

3) 중앙행정기관
4) 시·도, 시·군·구 등 지방자치단체

「재난 및 안전관리 기본법」 제34조의5 제6항 및 제7항에 따르면 재난관리주관기관의 장은 소관 분야 재난유형의 현장조치 행동매뉴얼을 조정·승인하고 지도·관리를 하여야 하고, 시장·군수·구청장이 작성한 현장조치 행동매뉴얼은 시·도지사의 승인을 받아야 한다.

따라서, 서울시 재난수습 주무부서에서는 현장조치 행동매뉴얼을 작성함에 있어서, 상위 위기관리 매뉴얼과의 연계성을 위하여 소관 재난관리 주관기관장의 조정·승인을 받아야 하고,

또한, 현장조치 행동매뉴얼을 개정할 경우 이와 연계하여 자치구의 현장조치 행동매뉴얼도 개정하도록 하여 이에 대한 적정성 여부를 검토하여 승인을 하여야 한다.

그런데도, 최근 3년간 승인절차 이행여부 확인결과 녹색에너지과 등 2개 부서(2개 매뉴얼)는 재난관리 주관기관장에게 승인을 요청한 바 없고, 9개 부서(9개 매뉴얼)는 개정횟수 대비 일부(1~2회)만 승인요청을 하였다.

[표1] 최근 3년간('15~'17) 서울시 작성 현장조치 행동매뉴얼에 대한 승인요청 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 주무부서 | 서울시 개정횟수 | 승인요청 횟수 | 비고 |
|----|-------------|---------|----------|---------|---------------------------------|
| 1 | 도시가스 수급 | 녹색에너지과 | 4 | - | 2개부서는 개정사항에 대해 승인요청을 한 바가 없음 |
| 2 | 지하철대형사고 | 교통정책과 | 2 | - | |
| 3 | 지진 | 상황대응과 | 5 | 1 | 9개부서는 개정횟수 대비 일부(1~2회)만 승인요청을 함 |
| 4 | 유해화학물질 유출사고 | 생활환경과 | 3 | 2 | |
| 5 | 황사(미세먼지) | 대기정책과 | 4 | 2 | |
| 6 | 산불 | 자연생태과 | 3 | 2 | |
| 7 | 산사태 | 산지방재과 | 4 | 2 | |
| 8 | 다중밀집건축물 붕괴 | 건축기획과 | 3 | 2 | |
| 9 | 감염병 | 생활보건과 | 2 | 1 | |
| 10 | 보건의료 마비 | 보건의료정책과 | 4 | 2 | |
| 11 | 식용수분야 | 생산관리과 | 4 | 1 | |

또한 소관 현장조치 행동매뉴얼을 개정하면서 하천관리과 등 5개 부서(5개 매뉴얼)는 최근 3년간 자치구 현장조치 행동매뉴얼에 대하여 개정승인을 한 바가 없었고, 상황대응과 등 5개 부서(5개 매뉴얼)는 개정횟수 대비 일부(1~2회)만 승인을 하였다.

[표2] 최근 3년간('15~'17) 자치구 매뉴얼에 대한 서울시 승인 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 주무부서 | 서울시 개정횟수 | 자치구 승인현황 | 비고 |
|----|-------------|---------|----------|----------|--------------------------------|
| 1 | 풍수해 | 하천관리과 | 1 | - | 5개 부서는 승인을 하지 않음 |
| 2 | 산사태 | 산지방재과 | 4 | - | |
| 3 | 황사(미세먼지) | 대기정책과 | 4 | - | |
| 4 | 지하철대형사고 | 교통정책과 | 2 | - | |
| 5 | 보건의료 마비 | 보건의료정책과 | 4 | - | |
| 6 | 지진 | 상황대응과 | 5 | 1 | 5개 부서는 개정횟수 대비 일부(1~2회)만 승인을 함 |
| 7 | 유해화학물질 유출사고 | 생활환경과 | 3 | 2 | |
| 8 | 산불 | 자연생태과 | 3 | 2 | |
| 9 | 다중밀집건축물 붕괴 | 건축기획과 | 3 | 2 | |
| 10 | 감염병 | 생활보건과 | 2 | 1 | |

이와 같이 승인절차를 이행하지 않을 경우 관련 매뉴얼 간의 연계성이 떨어져 재난 발생 시 기관 간 유기적인 협조체계를 유지하기 어려워 신속한 대응이 어려울 것으로 판단된다.

조치할 사항

기후환경본부장(생활환경과장, 녹색에너지과장, 대기정책과장), 도시교통본부장(교통정책과장), 안전총괄본부장(상황대응과장), 푸른도시국장(자연생태과장, 산지방재과장), 주택건축국장(건축기획과장), 시민건강국장(생활보건과장, 보건의료정책과장), 상수도사업본부장(생산관리과장)은 향후, 현장조치 행동매뉴얼 개정 시 소관 재난관리 주관기관의 장에게 개정사항을 통보하여 승인절차를 이행할 수 있도록 하시기 바랍니다.(주의)

물순환안전국장(하천관리과장), 푸른도시국장(산지방재과장, 자연생태과장), 기후환경본부장(생활환경과장, 대기정책과장), 도시교통본부장(교통정책과장), 시민건강국장(보건의료정책과장, 생활보건과장), 안전총괄본부장(상황대응과장), 주택건축국장(건축기획과장)은 향후, 현장조치 행동매뉴얼 개정 시 이와 연계하여 자치구의 소관 현장조치 행동매뉴얼도 개정하도록 안내하여 승인절차를 이행할 수 있도록 하시기 바랍니다.(주의)

| | |
|------|---|
| 일련번호 | 3 |
|------|---|

감 사 위 원 회

주의요구/시정요구/권고

제 목 긴급재난문자 운용 미흡

관 계 기 관 물순환안전국 외 12개 실·국·본부

내 용

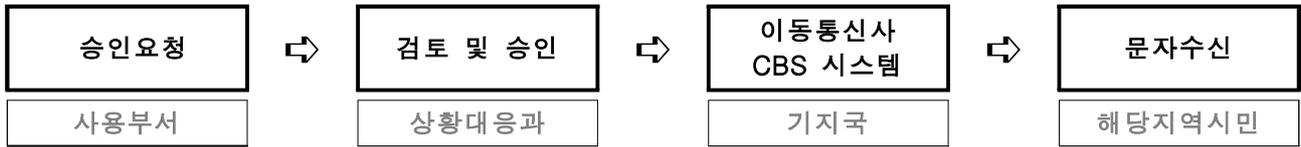
「재난 및 안전관리 기본법」 제38조의2 제3항에 따르면 행정안전부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 재난에 관한 예보·경보·통지나 응급조치를 실시하기 위하여 필요하면 대통령령으로 정하는 주요 전기통신사업자에 대해 필요한 정보의 문자 등을 요청할 수 있도록 하고 있다.

이에 따라 행정안전부에서는 재난재해 상황의 발생이 예상되거나 발생한 지역에 관련 내용을 휴대폰 소지자에게 실시간으로 전달하고 이에 따른 대비 또는 조치를 취하도록 하는 긴급재난문자 송출시스템(CBS , Cell Broadcasting Service)을 구축하였고 신속한 재난정보 제공을 위해 긴급재난문자 송출승인 권한을 광역시도로 이양⁵⁾하였다.

긴급재난문자는 서울특별시 긴급재난문자 운용규정 제5조에 지정되어 있는 39개 사용부서의 재난정보 입력자가 통합재난안전정보시스템(NDMS)에 접속하여 재난 정보를 입력·송출요청을 하고 운용책임자인 상황대응과장이 검토·승인하면 이동통신사를 통하여 해당지역 시민들에게 문자가 전송된다.

5) 2017. 8. 6. 긴급재난문자 송출승인 권한 광역시도 이양

[표1] 긴급재난문자 운영체계



① 긴급재난문자 재난정보 입력자 관리 미흡

「서울특별시 긴급재난문자 운용규정」 제5조에 따르면 현장조치 행동매뉴얼을 작성·관리하고 있는 부서는 긴급재난문자 송출 사용부서로 지정⁶⁾되어 있으며, 사용부서 담당부서장은 재난정보 입력자의 업무변경, 인사이동 등으로 업무분장에 변동이 있을 경우 즉시 재난정보 입력자를 변경하는 등 재난정보 입력자를 지정·관리하여야 한다.

그런데 총괄부서인 상황대응과로부터 제출받은 긴급재난문자 송출시스템 상 재난정보 입력자 현황 확인결과 7개부서는 담당자를 변경하지 않았으며, 일부 담당자는 부서이동으로 관련 업무를 맡지 않고 있었으나 사용권한이 그대로 부여되어 있는 등 재난정보 입력자 관리에 미흡한 점이 확인 된다.

[표2] 긴급재난문자 재난정보 입력자 미변경 부서현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 부서명 | 비고 |
|----|------------|--------|-----------|----|
| 1 | 도로함몰 | 안전총괄본부 | 도로관리과 | |
| 2 | 지하도상가 안전사고 | | 보도환경개선과 | |
| 3 | 한강교량 대형사고 | | 교량안전과 | |
| 4 | 도시가스 수급 | 기후환경본부 | 녹색에너지과 | |
| 5 | 지하철 대형사고 | 도시교통본부 | 교통정책과 | |
| 6 | 병원시설 대형사고 | 시민건강국 | 보건의료정책과 | |
| 7 | 정보통신 마비 | 정보기획관 | 정보통신보안담당관 | |

② 긴급재난문자 사용자 교육 미흡

「서울특별시 재난 및 안전관리 기본조례」 제40조에 의하면 재난관리책임기관의 장은 재난을 관리하는 공무원 또는 직원이 재난상황 하에서 체계적으로 대응할 수 있도록 재난분야 위기관리 매뉴얼의 내용을 이해하고 숙지하도록 평시 교육과 훈련을 실시하여야 하고, 「서울특별시 긴급재난문자 운용규정」 제4조에는 운용책임자인

6) 해외재난 등 3개 분야 3개 부서는 제외

상황대응과장의 임무에 긴급재난문자 운용, 교육 전담인력 확보와 재난정보입력자 교육·훈련을 명시하고 있다.

따라서 운용책임자는 긴급재난문자 사용부서의 재난정보입력자에 대한 주기적인 훈련을 통하여 실제 재난발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 하여야 한다.

그런데 자치구를 대상으로는 행정안전부 및 서울시(상황대응과) 주관으로 월 3회 긴급재난문자 송출훈련을 실시한데 반하여, 서울시 긴급재난문자 사용부서를 대상으로는 '17년 8월 긴급재난문자 송출권한 이양 이후 상황대응과에서 2차례(8월, 9월) 일부 부서를 대상으로 훈련 실시 후 감사시점('18.4.19.)까지 송출훈련을 실시하지 않았다.

이에 따라 긴급재난문자 송출관련 실제 대응실태를 확인하기 위해 상황대응과 주관으로 긴급재난문자 사용부서를 대상으로 사전공지 후 2018. 4. 19. 송출훈련을 실시토록 하였다.

〈 긴급재난문자 송출훈련 개요 〉

- 훈련일시 : 2018. 4. 9.(목) 17시 02분
- 훈련대상 : 35개 부서(총괄부서인 상황대응과 등 4개부서 제외)
- 훈련방법 : [상황대응과] 상황발생 메시지 SNS(카카오톡) 전송 → [훈련대상부서] 재난문자 입력 및 승인요청 → [상황대응과] 검토
- 점검사항 : 상황발생 메시지 공지 후 긴급재난문자 승인요청까지의 소요시간 (20분 이내)

훈련결과 35개부서 중 18개 부서만이 적정 대응시간인 20분⁷⁾ 이내에 대응하였고, 20분을 초과하여 대응한 부서는 9개, 나머지 8개 부서는 담당자 변경으로 인한 업무 미숙지, 담당자 부재 등으로 대응하지 못하였다.

[표3] 긴급재난문자 송출훈련 결과

| 훈련대상 부서 | 부적정 대응부서 | | 적정 대응부서 (20분 이내) |
|---------|------------------------|-------|-------------------------|
| | 20분 초과 | 미대응 | |
| 35개 부서 | 9개 부서 (평균 대응시간 74분) | 8개 부서 | 18개 부서 (평균 대응시간 12분) |

7) 행정안전부에서 훈련평가를 위해 적정 대응시간으로 정한 기준임

③ 긴급재난문자 송출관련 행동절차 미수록

「재난 및 안전관리 기본법」 제34조의5 및 국민안전처(現 행정안전부) 현장조치 행동매뉴얼 작성기준 표준안에 의하면 현장조치 행동매뉴얼은 재난현장에서 임무를 직접 수행하는 기관의 행동조치 절차를 구체적으로 수록한 문서로 작성 시 누구라도 바로 실행할 수 있도록 하여야 한다.

따라서 산사태, 대형화재, 집중호우 등 각종 재난으로 인한 피해를 예방하기 위하여 시민들에게 재난대응 행동요령 등 중요정보를 전달하는 긴급재난문자는 재난유형별 현장조치 행동매뉴얼에 구체적인 행동절차를 수록할 필요가 있다.

또한 총괄부서인 상황대응과에서는 긴급재난문자의 신속한 발송을 위하여 사용부서로 하여금 재난유형별 긴급재난문자 표준문안을 작성하여 제출토록 한 바도 있다.

그런데 감사대상 30개 현장조치 행동매뉴얼 중 긴급재난문자 송출 대상인 27개⁸⁾ 매뉴얼 확인결과 16개 매뉴얼에는 관련 내용이 수록되지 않았고, 이로 인해 재난 발생 시 신속한 대응이 어려울 것으로 판단된다.

[표4] 긴급재난문자 송출관련 행동절차 미수록 매뉴얼 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 부서명 | 행동절차 수록여부 | 비고 |
|----|-------------|----------|---------|--------------|--------|
| 1 | 대규모 수질오염 | 물순환안전국 | 물순환정책과 | 미수록 (16개) | |
| 2 | 도로터널 사고 | 안전총괄본부 | 도로시설과 | | |
| 3 | 도로함몰 | | 도로관리과 | | |
| 4 | 지하도상가 안전사고 | | 보도환경개선과 | | |
| 5 | 한강교량 대형사고 | | 교량안전과 | | |
| 6 | 도시가스 수급 | | 기후환경본부 | | 녹색에너지과 |
| 7 | 지하철 대형사고 | 도시교통본부 | 교통정책과 | | |
| 8 | 대형건축물 붕괴 | 주택건축국 | 건축기획과 | | |
| 9 | 감염병 | 시민건강국 | 생활보건과 | | |
| 10 | 병원시설 대형사고 | | 보건의료정책과 | | |
| 11 | 상수도공사장 붕괴 | 상수도사업본부 | 시설과 | | |
| 12 | 도로공사장 붕괴 | 도시기반시설본부 | 토목부 | | |
| 13 | 지하철공사장 붕괴 | | 도시철도토목부 | | |
| 14 | 아파트공사장 붕괴 | 도시재생본부 | 재생협력과 | | |
| 15 | 공연·행사장 안전사고 | 문화본부 | 문화정책과 | | |
| 16 | 한강수난사고 | 한강사업본부 | 수상안전과 | | |

8) 해외재난 등 3개 분야는 긴급재난문자 사용부서로 지정되어 있지 않음

조치할 사항

안전총괄본부장(도로관리과장, 보도환경개선과장, 교량안전과장), 기후환경본부장(녹색에너지과장), 도시교통본부장(교통정책과장), 시민건강국장(보건의료정책과장), 정보기획관(정보통신보안담당관)은 향후, 인사이동 등으로 긴급재난문자 송출담당(재난정보 입력자) 변동 시 즉시, 시스템상에 변경사항을 반영하여 주시기 바라며, 동일한 사례가 발생하지 않도록 주의하시기 바랍니다.(주의)

안전총괄본부장(상황대응과장)은 긴급재난문자 송출시스템 상 재난정보 입력자를 일괄 현행화 조치하시기 바라며, 서울특별시 긴급재난문자 운용규정 제5조의 사용부서를 대상으로 긴급재난문자 송출훈련을 주기적으로 실시하여 재난발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 하시기 바랍니다.(시정)

물순환안전국장(물순환정책과장), 안전총괄본부장(도로시설과장, 도로관리과장, 보도환경개선과장, 교량안전과장), 기후환경본부장(녹색에너지과장), 도시교통본부장(교통정책과장), 주택건축국장(건축기획과장), 시민건강국장(생활보건과장, 보건의료정책과장), 상수도사업본부장(시설과장), 도시기반시설본부장(토목부장, 도시철도토목부장), 도시재생본부장(재생협력과장), 문화본부장(문화정책과장), 한강사업본부장(수상안전과장)은 긴급재난문자 관련 행동절차는 현장조치 행동매뉴얼에 수록할 필요가 있으므로 구체적인 행동절차를 수록하여 재난발생 시 신속하게 대응할 수 있도록 하시기 바랍니다.(권고)

| | |
|------|---|
| 일련번호 | 4 |
|------|---|

감 사 위 원 회

주 의 요 구

제 목 재난대비 매뉴얼 숙달훈련 미이행
관 계 기 관 안전총괄본부, 푸른도시국, 기후환경본부, 주택건축국, 시민건강국,
 기획조정실, 도시재생본부, 문화본부
내 용

「재난 및 안전관리 기본법」 제35조 및 동법 시행령 제43조의14, 「서울특별시 재난 및 안전관리 기본조례」 제40조, 「서울특별시 통합위기관리 기본지침(2017.4)」에 따르면

훈련주관기관의 장은 관계 기관과 합동으로 재난대비훈련(위기관리 매뉴얼의 숙달 훈련 포함)을 각각 소관 분야별로 주관하여 연 1회 이상 실시하여야 하며,

재난관리책임기관의 장은 재난을 관리하는 공무원 또는 직원이 재난상황 하에서 체계적으로 대응할 수 있도록 재난분야 위기관리 매뉴얼의 내용을 이해하고 숙지하도록 평시 교육과 훈련을 실시하고,

아울러 위기상황 발생시 공무원 등의 위기관리 능력을 함양하기 위해 위기유형별 주관부서로 하여금 위기관리 연습 및 훈련을 연 1회 이상 실시하여야 한다.

그런데도, 감사대상 30개 매뉴얼에 대한 최근 3년간('15~'17년) 현장조치 행동 매뉴얼에 대한 훈련 실시여부 확인 결과

교량안전과 등 3개 부서(3개 매뉴얼)에서는 1~2회만 훈련을 실시하고, 생활환경과 등 7개 부서(7개 매뉴얼)는 훈련을 실시한 바 없다.

[표 1] 현장조치 행동매뉴얼 숙달훈련 이행 현황('15~'17년)

| 감사대상 매뉴얼 | 재난대비 훈련 미이행 | | 재난대비 훈련 이행 (매년 실시) | 비 고 |
|-----------|--------------------|---------------|-----------------------|-----|
| | 최근 3년간 1~2회만 실시 | 최근 3년간 미실시 | | |
| 총 30개 매뉴얼 | 3개 매뉴얼 | 7개 매뉴얼 | 20개 매뉴얼 | |

[표 2] 각 부서별 현장조치 행동매뉴얼 숙달훈련 미실시 현황

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 관리부서 | 매뉴얼 숙달훈련 미실시 현황('15~'17년) | 비고 |
|----|-------------|--------|---------|------------------------------|----|
| 1 | 유해화학물질 유출사고 | 기후환경본부 | 생활환경과 | 미실시 | |
| 2 | 도시가스 수급 | 기후환경본부 | 녹색에너지과 | " | |
| 3 | 대형건축물 붕괴 | 주택건축국 | 건축기획과 | " | |
| 4 | 보건의료 마비 | 시민건강국 | 보건의료정책과 | " | |
| 5 | 해외재난 | 기획조정실 | 국제교류담당관 | " | |
| 6 | 아파트공사장 붕괴 | 도시재생본부 | 재생협력과 | " | |
| 7 | 공연·행사장 안전사고 | 문화본부 | 문화정책과 | " | |
| 8 | 한강교량 대형사고 | 안전총괄본부 | 교량안전과 | '15년,'17년 미실시 | |
| 9 | 산불 | 푸른도시국 | 자연생태과 | '15년,'16년 미실시 | |
| 10 | 황사(미세먼지) | 기후환경본부 | 대기정책과 | '15년,'16년 미실시 | |

조치할 사항

안전총괄본부장(교량안전과장), 푸른도시국장(자연생태과장), 기후환경본부장(대기정책과장, 녹색에너지과장, 생활환경과장), 주택건축국장(건축기획과장), 시민건강국장(보건의료정책과장), 기획조정실장(국제교류담당관), 도시재생본부장(재생협력과장), 문화본부장(문화정책과장)은 「재난 및 안전관리 기본법」 제35조 제1항에 의거 위기유형별로 재난대비 현장조치 행동매뉴얼 숙달훈련을 관계기관과 합동으로 매년 1회 이상 정기적으로 실시하시기 바랍니다.(주의)

| | |
|------|---|
| 일련번호 | 5 |
|------|---|

감 사 위 원 회

주 의 요 구

제 목 법정 재난안전 전문교육 기한 내 미이수

관 계 기 관 안전총괄본부

내 용

「재난 및 안전관리 기본법」 제29조의2, 동법 시행규칙 제6조의2 및 국민안전처(현 행정안전부)의 「재난안전 전문교육 운영지침(2017년)」에 따르면

재난관리책임기관에서 재난 및 안전관리 업무를 담당하는 자(관리자 및 실무자)는 재난안전분야 종사자 전문교육을 해당 업무를 맡은 후 1년 이내에 받아야 하며⁹⁾, 현장 조치 행동매뉴얼 담당부서의 담당과장, 담당팀장, 담당자를 재난안전분야 종사자 전문교육 의무대상자로 명시하고 있다.

[표 1] 재난안전 전문교육 이수 기준(재난안전 전문교육 운영지침, 국민안전처 2017년도)

| 교육구분 | 교육시기 | 최소 교육시간 | 비 고 |
|-------------------|-----------------|---------|-----|
| 관리자(부서장) 전문교육 | - 신규교육 : 1년 이내 | 7시간 이상 | 의무 |
| 실무자(팀장, 담당자) 전문교육 | - 정기교육 : 매 2년마다 | 14시간 이상 | |

그런데도, 감사대상 30개 매뉴얼 중 의무교육대상인 22개 매뉴얼¹⁰⁾ 담당부서에

9) 「재난 및 안전관리 기본법 시행령」 제37조의2에서는 재난안전 전문교육을 실시할 수 있는 교육기관으로 행정안전부, 관계중앙행정기관, 시·도 소속 공무원 교육기관, 재난관리책임기관 소속 교육기관, 행안부장관이 정하는 민간교육기관을 규정하고 있다.

10) 서울시 보유 현장조치 행동매뉴얼 중 국민안전처 기준과 연관이 없는 재난유형의 매뉴얼은 재난안전 전문교육 대상에서 제외(2017년 재난안전 전문교육 추진계획, 상황대응과, 2017.3.30)

대한 재난안전분야 종사자 전문교육 이수여부 확인결과 물순환정책과 등 13개 부서 (13개 매뉴얼) 총 16명이(전체 교육대상자의 약 24%) 교육이수 법정기한인 1년을 초과하여 교육을 이수하였다

[표 2] 재난안전 전문교육 이수 현황(2017.12월말 기준)

| 교육이수 대상자 | 법정교육 기한 내 이수 | 법정기한 경과 후 이수 | 비고 |
|----------|--------------|--------------------|----|
| 총 66명 | 50명 | 13개 부서/13개 매뉴얼/16명 | |

[표 3] 부서별 재난안전교육 법정기한 경과 후 이수자 현황(2017.12월말 기준)

| 연번 | 매뉴얼명 | 실·국·본부 | 관리부서 | 법정기한 경과 후 이수자 | 비고 |
|----|-----------------------|----------|--------------------|------------------|---------|
| 1 | 대규모 수질오염 | 물순환안전국 | 물순환정책과 | 관리자(1명) | |
| 2 | 도로터널 사고 | 안전총괄본부 | 도로시설과 | 실무자(1명) | |
| 3 | 설해 | | 도로관리과 | 관리자(1명), 실무자(1명) | |
| 4 | 한강교량 대형사고 | | 교량안전과 | 실무자(1명) | |
| 5 | 도시가스 수급 | | 기후환경본부 | 녹색에너지과 | 실무자(1명) |
| 6 | 대형건축물 붕괴 (다중밀집건축물) | 주택건축국 | 건축기획과 | 실무자(1명) | |
| 7 | 감염병 | 시민건강국 | 생활보건과 | 실무자(1명) | |
| 8 | 상수도공사장 붕괴 | 상수도사업본부 | 시설과 | 실무자(1명) | |
| 9 | 도로공사장 붕괴 | 도시기반시설본부 | 토목부(시설국) | 실무자(1명) | |
| 10 | 지하철공사장 붕괴 | | 도시철도토목부 (도시철도국) | 관리자(1명), 실무자(1명) | |
| 11 | 아파트공사장 붕괴 | 도시재생본부 | 재생협력과 | 실무자(1명) | |
| 12 | 공연·행사장 안전사고 | 문화본부 | 문화정책과 | 실무자(1명) | |
| 13 | 한강수난사고 | 한강사업본부 | 운영부 | 관리자(1명), 실무자(1명) | |

이러한 원인은 소관 부서 현장조치 행동매뉴얼 담당자들이 대부분 타 행정업무와 매뉴얼 관리 업무를 중복으로 수행하고 있어 상대적으로 업무비중이 낮은 재난매뉴얼 업무는 형식적으로 수행되는 경우가 많으며, 매뉴얼 담당자의 재난안전 교육에 대한 인식부족 때문인 것으로 판단된다.

따라서 재난안전교육의 내실화 및 이수실적 향상을 위해 서울시 재난안전 전문교육 총괄부서인 안전총괄본부(상황대응과)에서 의무교육 대상자에 대한 철저한 이수실적 관리가 필요하다.

조치할 사항

안전총괄본부장(상황대응과장)은 「재난 및 안전관리 기본법」 제29조의2, 동법 시행규칙 제6조의2에 의거 현장조치 행동매뉴얼 관리자 및 담당자가 재난안전 전문교육을 법정기한 내에 이수할 수 있도록 교육이수관리에 철저를 기하여 주시기 바랍니다.
(주의)