

시 민

문서번호	소방감사반-1795
결재일자	2014.2.11.
공개여부	대시민공개
방침번호	행정2부시장 방침 제34호

감사총괄팀장	소방감사반장	소방재난본부장	행정2부시장
석명희	권혁민	권순경	02/11 김병하
협 조	소방행정과장 재난대응과장 예방과장 안전지원과장		진준호 이성묵 이상구 우병호



2014년 소방청립도 향상 종합대책



서울특별시
[소방재난본부]

사건 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민 참여 고려 사항	● 시민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 이해 당사자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 전문가 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● ombudsman : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
법령 및 기타 고려 사항	● 법령 규정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 기타 사항 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 홍보 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 ■
	(Blank row for additional considerations)
타 자 원 의 활 용	● 중앙부처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 민간단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 기업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
관계 기관 및 단체 협의	● 관계 기관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 민간 단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■
	● 시 산 하 기 관 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 ■

목 차

I . 2013년 결과와 반성	1
1. 결과분석	1
2. 반성 및 개선방안	3
II . 추진환경 및 목표	4
1. 추진환경	4
2. 목표와 추진방향	5
III . 추진전략 및 주요과제	6
IV . 세부 추진계획	7
1. 반부패시스템 적응력 강화	7
2. 청렴대책 추진동력 확충	14
3. Clean Safety 문화 확산	20
4. 민원행정 만족도 향상	27
V . 협조사항	32

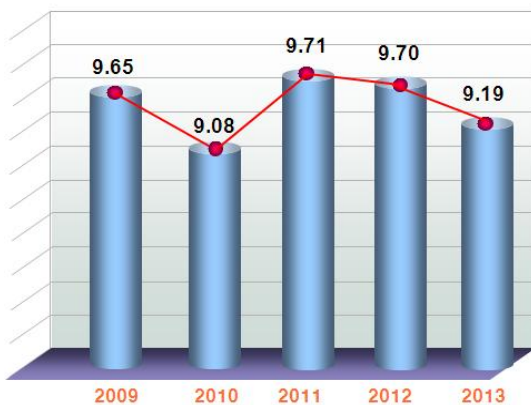
I. 2013년 결과와 반성

- ❖ 소방분야 청렴도 3년 연속 상위권 유지(9.19점/전국 5위)
 - 청렴·친절 교육강화와 민원업무 통합운영으로 시민 만족도 향상
 - 청렴정보 공유와 자발적 청렴마인드 향상 환경조성(정보마을, 동아리)
- ❖ 외부청렴도 분야별 지수 전반적 하락
 - ‘부패간접경험’ 항목 대폭 하락 + ‘부패인식’ 항목 지속 하락

1 결과분석

- 외부청렴도 9.19점으로 서울시 8.32점과 전국 소방분야 평균 8.30점보다 상당히 높으며 전국 1위와 0.3점 차이
 - 「원스톱종합민원실」 설치 확대(보급률 83%)로 민원처리 속도 향상 (서울시 1위) 및 청렴교육 의무이수제 시행(2,317명)
 - 청렴 정보마을 게시판(행정포털), 청렴동아리(23개) 운영 등으로 자발적 참여 청렴소통 시스템 구축

최근 5년간 추이 (꾸준한 9점대 유지)



- 서울시 자체 민원접점 부서 전화친절도 및 현장방문(미스터리 사파) 점검결과, 우수한 평가를 받음

※ 전화점검 90.5점(본청 86.5, 자치구 89.9)/방문점검 93.2점(본청 90.5, 자치구 85.0)

□ 외부청렴도 분야별 지수 전반적 하락

구 분	외 부 청렴도	분야별 지수		
		부패 지수	부패위험 지수	
			(투명성 지수)	(책임성 지수)
2013년	9.19 (0.51↓)	9.17 (0.62↓)	9.18 (0.43↓)	9.26(0.19↓)
2012년	9.70	9.79	9.61	9.45

- 부패 지수 중 ‘부패간접경험’ 항목이 **6.02점** (전년대비 3.98↓)
 - 부패지수 하락의 결정적 요인 (주변인의 부패행위 응답자 1명 존재)
- 부패 지수 중 ‘부패인식’ 항목의 지속 하락 (9.73 → 9.41 → 9.20)
 - 민원인은 연고관계가 업무를 처리하는데 도움이 된다고 평가
- **투명성** 지수는 전국 2위 유지 (1위와 0.2점 차)
 - ‘기준절차의 수용가능성’항목(8.91점)은 8점대의 취약요인
- **책임성** 지수는 다소 하락했으나 전국 1위 (전국평균 8.79점)

- ◆ 3년 연속 소방분야 1위 목표에 따른 **청렴피로감 극복 방안 필요**
- ◆ 소방행정환경 변화에 적극 대응하는 **유연한 청렴대책 요구**

□ 내부청렴도 (서울시)는 8.17점으로 광역자치단체 평균 (8.11점) 보다 0.06점 높으며, 전년대비 0.56점 상승

- 청렴문화 지수인 조직문화와 부패방지제도는 비교적 높으나, 업무청렴지수 중 인사업무와 업무지시공정성 분야가 저조

- ◆ 기관별 인사고충 상담위원회, 공직비리 익명제보시스템 운영

□ 감점은 0.34점으로 전년대비 0.05점 좋아졌으나, 부패행위 징계자 현황(0.21점 / 0.08↓)과 신뢰도 저해 행위(0.13점, 측정대상자 명부 오기 등)에 대한 감점분야 관리도 필요

저해요인

청렴도 피로감 증대

- 2년 연속(2011,2012) 청렴도 1위 달성에 안주
- 우수한 청렴도 성적에도 불구하고 실질적 인센티브 부족
- 통제위주의 청렴대책에 대한 직원·민원인 관심 저조



요인별 개선 방안

소통·인센티브 확대

- 2013 청렴도 우수시책 적극 벤치마킹
 - 5S 친절운동, 민원단계별 SMS 전송
- 우수기관·직원 인센티브 확대
 - 성과평가 가점, 표창, 해외연수 추천
- 직원·민원인 소통 강화
 - 피로감 해소 T/F, 연찬회, 간담회

부패간접경험·부패인식

- 청렴의지에 대한 구체적 시그널링(대책 및 홍보) 부족
- 민원인 연고관계에 의한 부당한 청탁 차단 필요

반부패시스템 강화

- 청렴의지 시그널링 강화
 - 청렴 홍보 UCC제작, 순회설명회, 소방서 성과평가 청렴도 비율 상향
- 공직비리익명제보 채널 다양화
 - 익명제보 제3자 접수시스템 추가

기준절차의 수용가능성

- 업무처리 기준이나 절차의 현실성에 대한 민원인 불만족

민원행정 만족도 향상

- 민원 불친절 모니터링 확대
 - 민원처리 TQM, Ball Counting, 시민만족협의회 등
- 민원담당자 전문성 강화
 - 청렴에듀티, 멘토링, 청렴동아리, 청렴벤치마킹팀

II. 추진환경 및 목표

1 추진환경

□ 권익위 청렴도 중요성 증대

- 공직자 청렴 수준 향상에 대한 사회적 공감대 확산
- 소방서비스에 대한 시민의 친절·청렴 요구수준 향상

□ 소방기관 청렴도 경쟁 심화

- 기관별 벤치마킹 및 청렴도 경쟁에 따른 시책 차별성 약화
- 작년 하위권 약진 : 전북(11→2위), 광주(14→3위), 경기(10→4위)

□ 청렴 시책 추진 피로도 증가

- 3년 연속 1위 달성 목표 설정에 따른 내부적 추진동력 약화
- 매년 늘어나는 실적 위주의 청렴시책에 대한 관심도 저하

□ 민원업무 전문성 향상 요구

- 경제침체에 따른 영세 업체들의 무리한 민원요구 증가
- 전문성 제고 및 일관된 행정으로 민원불만 사전차단 필요



목 표

서울소방 ABC

(Again Best Clean)

핵심
역량집중

공직비리
척결

청렴피로감
극복

민원만족도
향상

내·외부
소통강화

민원행정 만족도 향상

원스톱민원실 추가 설치
민원차리 TQM(품질관리) 시행

Clean Safety 문화 확산

청렴공감 홍보시스템 활용
자율적 제도개선과제 발굴

청렴대책 추진동력 확충

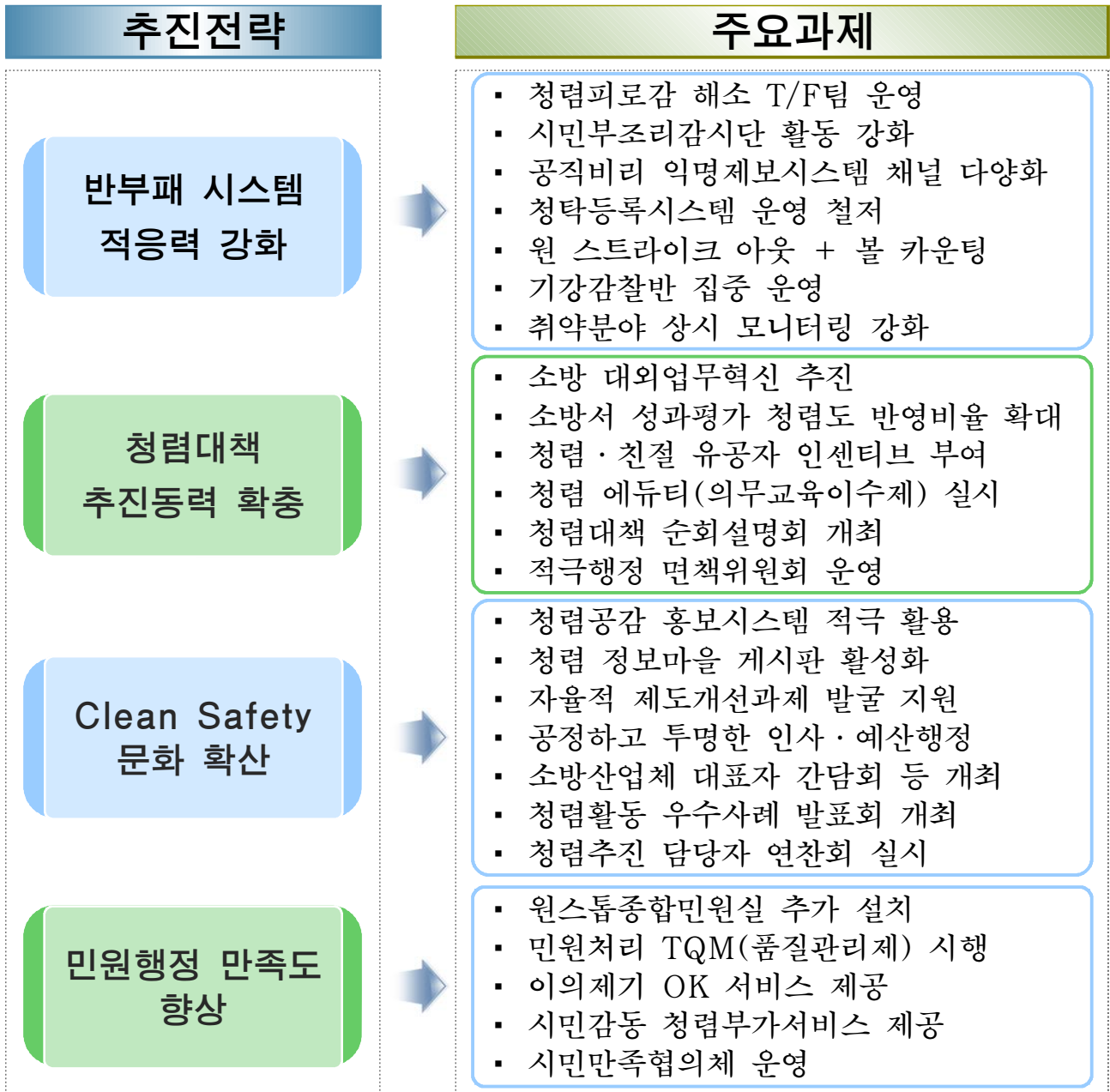
소방대외업무 혁신 추진
성고평가 청렴도 반영 확대

반부패시스템 적응력 강화

청렴피로감 해소 T/F팀 운영
원스트라이크아웃+볼카운팅



Ⅲ. 추진전략 및 주요과제



□ 청렴도 집중관리 지표

외부 청렴 지수	지 표	2013	2012	GAP
	✓ 외부청렴도	9.19	9.70	0.51 ↓
	✓ 부패간접경험	6.02	10.00	3.98 ↓
	✓ 연고관계에 따른 업무처리도움(부패인식)	8.26	8.58	0.32 ↓
	✓ 기준절차 수용가능성(투명성)	8.91	9.58	0.67 ↓
	✓ 권한남용(책임성)	9.21	9.43	0.22 ↓

IV. 세부 추진계획

1 반부패 시스템 적응력 강화

시책1-1 청렴피로감 해소 T/F팀 운영

- ◆ 관행적 청렴대책 답습 지양 및 취약분야 해소방안 우선 추진
- ◆ 현장방문 의견청취 후 일선직원 애로·건의사항 적극 수용

□ 기 간 : 2013. 2. ~ 12월

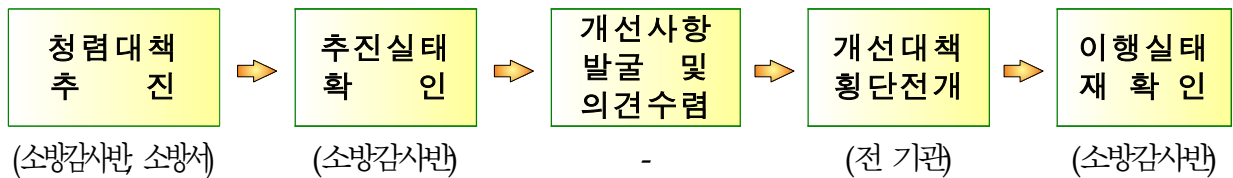
□ 점검대상 : 23개 소방서

□ 구 성 : 4개조 8명 (각 조별 2명)

구 분	1조	2조	3조	4조
점검반	감사총괄팀장	조사팀장	감사팀장	경. 신민준
	위. 이용관	위. 유혜정	위. 김금중	위. 탁한수
소방서	강남, 서초, 송파 강동, 광진	성북, 동대문, 노원 도봉, 중랑, 강북	영등포, 구로, 동작 양천, 강서, 관악	종로, 중부, 용산 마포, 서대문, 은평

※ 시기별·상황별 점검일정 및 점검반원 탄력적 운영

□ 운영체계



※ 소방서별 「자체 TF팀」 별도 구성·운영

□ 주요내용

- 소방서별 분기 1회 이상 방문 애로·건의사항 수렴
- 분기별 청렴대책 추진현황 중점 점검 및 개선대책 수립
- 청렴대책 개선안 횡단전개 및 이행실태 연중 지속 확인

시책1-2

시민부조리감시단 활동 강화

- ◆ 민원인이 직접 참여·견제하는 자율감시 체계 강화
- ◆ 시민과 공직자가 함께 만들어가는 청렴문화 확산

□ 감시단 구성 : 120명 (본부 5, 소방서 115) 내외

- 청렴환경 조성에 관심이 많은 소방산업체 종사자 중 선발

※ 본부 감시단원 위촉 : 2014. 3월중

- 소방서별 시민부조리 감시단장 지정운영, 신규단원 위촉 등

□ 운영기간 : 연중

□ 활동내용

- 민원업무 처리과정에서 발생하는 불친절, 불공정 행위 감시
- 부당 지연처리, 금품요구 등 부조리 관련 신고 및 제보
- 현장에서 느끼는 민원 만족도 모니터링 및 개선사항 발굴
- 부조리 예방을 위한 제도 및 홍보 활동 등

□ 운영방법

- 기관장 수시 면담 및 정기 간담회(분기별 1회)
- 감사총괄팀장 전화, E-메일 등 상시 정보교환 창구 운영
- 소방감사반장 순회 상담 및 여론 청취(수시)
- ※ 특이 동향, 의심 정보 수집 시 사실관계 확인 등 신속 대응

2013년 시민부조리감시단 운영

- 구 성 원 : 120명 (소방서별 5명 내외)
- 활동실적 : 94회 754명 참석
 - 민원실 체험 및 부조리 개선안 제출 등
- ※ 최초발대 : 2011. 4. 26. / 110명 위촉



시책1-3

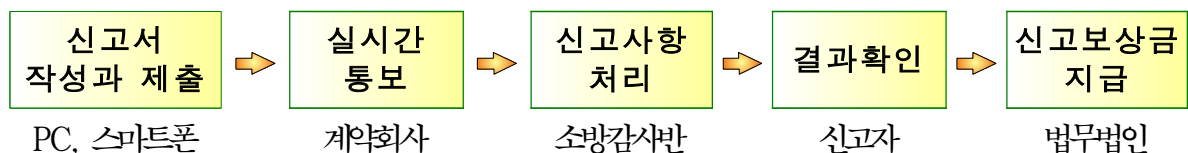
공직비리 익명제보시스템 채널 다양화

- ◆ 부조리 신고, 제보·접수 방식의 다양화
- ◆ 신속하고 책임 있는 고충 해결로 소방행정의 신뢰성 증대

1. 공직비리 익명제보 제 3자 접수 방식 도입

- IP추적방지로 익명성 보장이 강화된 외부회사 시스템 도입
- 익명제보외에 익명질의 담당자 답변을 기반으로 부패예방기능
- 현재 경찰청 등 115개 기관 제3자 부패신고 접수방식 사용

<처리절차>

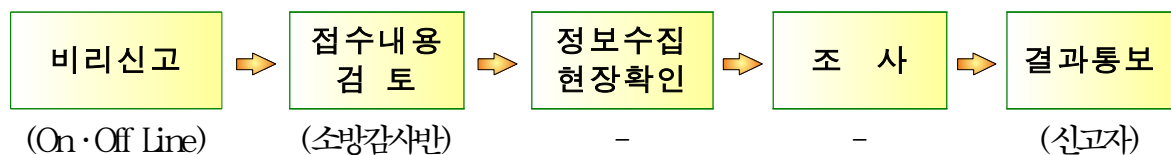


※ 보상금은 신고사항이 지급요건에 해당할 경우 법무법인을 통해 우회 지급

2. 소방감사반장 직통전화 및 메일 운영

- 직통전화 기능 개선 → 부재 시 자동응답 수신으로 접수
- 비리신고 전용메일 (khml19@seoul.go.kr) 운영

<처리절차>



3. 현장에서 고충 해결을 위한 『이동 신문고』

- 소방산업체, 직능단체 등 방문 여론 청취
- 현장에서 해결 가능한 고충은 즉시 해결
- 법률적 검토가 필요한 경우 관련부서 협의 후 개선

시책1-4

청탁등록시스템 운영 철저

- ◆ 공정하고 투명한 업무수행을 저해하는 청탁관행 근절
- ◆ 부패의 주원인으로 작용하는 청탁행위의 등록, 관리 및 조치

□ 운영기간 : 연중

□ 등록장소 : 행정포털 내 「청렴비리신고센터」 (서울시 연계)

※ 민원실에 내부민원업무청탁자 관리대장 비치, 청탁등록시스템과 병행관리

□ 청탁등록 및 처리

○ 주 체 : 청탁을 받은 공무원

○ 절 차 : 청탁내용 시스템 등록 → 조사담당관 확인 → 모니터링, 조치

□ 청탁범위 : 공정한 업무수행에 영향을 미칠 수 있는 모든 의사표시

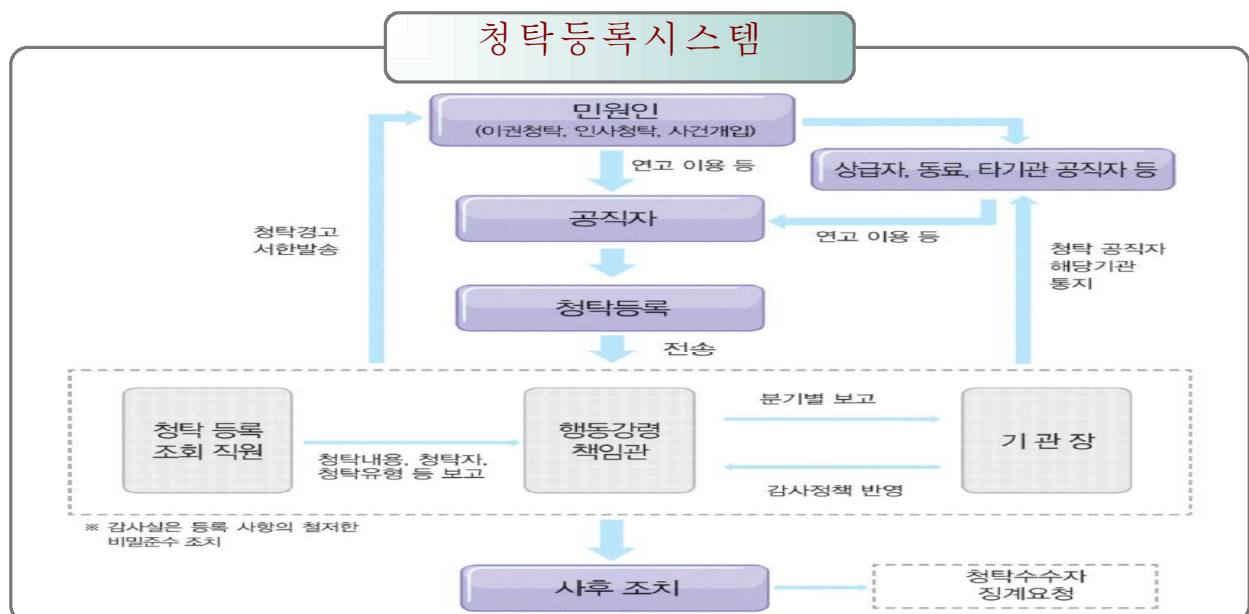
○ 일반 민원인과는 다르게 과도한 편의·특혜 제공 등 우대요청

○ 과태료·과징금 부과 등 각종 의무사항의 지연·면제 요청

○ 단속·점검 등 관리·감독권 행사를 소홀히 하도록 요청

○ 인사 우대·특혜요청과 상급기관의 특별한 업무처리 요청 등

□ 사후관리 : 등록자는 청탁거부자로 간주하여 징계면제 등 공직자 보호



시책1-5

원 스트라이크 아웃 + 불 친절(불친절 관리)

- ◆ 부패 3주체(수수·제공·감독자) 강력 제재로 부패 연결고리 완전 차단
- ◆ 불친절 민원에 대한 불이익 조치로 민원응대 직원 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, 소방방재청 접수 불친절 민원 중 사실 인정 시

- 1볼 : 근무성적, 특별승진·표창 제한 등

- 2볼 : 본인 민원담당 보직제외 및 소속 과 10시간 사회봉사활동

- ◆ 관행적, 잠재적 부조리까지 찾아내어 비리 요인 제거
- ◆ 주요 직위자, 비리 의혹자 집중감찰로 취약분야 부패발생 예방

□ 구 성 : 2개조 4명

□ 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
 - 소방공사협회, 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

- ◆ 소방민원 업무처리 관련 민원인 만족도 조사 실시
- ◆ 문제점 도출과 개선책 발굴을 통한 발전적 청렴대책 추진

1. 해피콜 실시

- 기 간 : 연중
- 방 법 : 전화설문(120 다산콜센터)
- 대 상 : 완공검사, 완비증명, 지도점검, 위험물 인허가
 - 표본추출 : 매월 소방민원 처리완료 대상
- 설문내용 : 부조리, 친절도, 공정성, 신속성 등
- ※ 부정적 의견 및 건의사항은 관련부서와 협의 후 개선

2. 클린신고센터 운영

- 신 고 : 행정포털 내 「클린신고센터」 온라인 등록
- 운영목적 : 공무원이 의도치 않은 금품 수수시 반환 기회 제공
- 습득물 공고 : 서울시보, 소방관서 게시판에 14일간 게시
 - 금융기관 예치(1년) 종료 후 서울시 세입 조치
- 신고자 포상 : 서울특별시장 표창 및 부상품 제공

구 분	5만원 이하	5만원~10만원 이하	10만원 ~20만원 이하	20만원 초과
부상품 지급기준	5만원 (문화상품권)	10만원 (문화상품권)	15만원 (문화상품권)	기본금액 15만원+ 20만원 초과액의 50%

3. 청렴대책 추진 멘토링 운영

- 멘토 구성 : 27명
 - 분 부 : 소방감사반장(총괄), 감사총괄팀장, 청렴담당 등
 - 소 방 서 : 예방팀장, 감찰주임, 소방특별조사 주임 등
- 방 법 : 각 기관(부서, 119안전센터) 순회 방문 및 상담

시책2-1

소방 대외업무혁신 추진

- ◆ 소방 민원·훈련·교육 등 시민접촉 업무 혁신과제 선정
- ◆ 면밀한 업무분석과 과감한 제도개선으로 시민만족도 향상

□ 시 기 : 2013. 2. ~ 6월(조정가능)

□ 주 관 : 소방정책팀

□ 개 요

- 단 장 : 소방행정과장
- 단 원 : 6명 (소방 4 / 외부전문가 2)
- 3개 분야(민원업무, 소방훈련, 안전교육) 혁신과제 선정

□ 혁신내용

- 민원업무 : 완비, 위험물 등 허가업무의 만족도 향상 연구
- 소방훈련 : 비상대피훈련, 유관기관합동훈련 등 효율화 방안
- 안전교육 : 시민안전교육 콘텐츠, 교수기법 등 연구

□ 운영방법 : 비상설 운영 ※ 분야별 상근인원 향후 선정

- 능률성, 전문성 제고 위해 각 팀장에게 팀원 구성 일임
- 시민 접촉 업무담당자들의 의견수렴 등을 통해 개선과제 선정
- 전 직원을 대상으로 3개 분야 개선과제 공모 및 시상
- 업무혁신단 전체회의 및 팀별 수시회의를 통한 업무 추진
- 각 팀은 자체 세부추진계획 수립, 추진실적 수시 제출

시책2-2

소방서 성과평가 청렴도 반영비율 확대

- ◆ 소방서비스 시민 설문평가 대상에 친절·청렴도 비율 50%
- ◆ 부패·비위 발생에 대한 감점 항목, 점수 대폭 상향

□ 외부 평가대상 및 배점 : 8개 지표 총 100점

- ① 119구급대 이용 시민(27점) ② 구조서비스 이용 시민(15점)
- ③ 시민안전교육(11점) ④ 건축동의, 방염(11점)
- ⑤ 특별조사, 완비(14점) ⑥ 위험물 허가, 완공, 검사(9점)
- ⑦ 전화 친절도 평가(7점) ⑧ 방문 민원응대 품질 평가(9점)

□ 측정시기 : 매월 (상반기 5회, 하반기 5회)

구 분	모집단 취합 (매월 말일 기준)	만족도 측정 (전화 설문)
상반기(5회)	1 ~ 5월 →	측정대상 다음 달 6~15일
하반기(5회)	7 ~ 11월 →	측정대상 다음 달 6~15일

□ 측정방법

- 소방서비스 이용 시민 표본추출 후 전화 만족도 조사
- 신속(20%) + 친절(30%) + 전문성(30%) + 청렴(20%)
- 각 지표별로 소방서당 30 ~ 120명씩 조사
- 조사기관 : 민간 리서치기관 (공개경쟁 입찰을 통해 결정)

□ 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

- ◆ 청렴대책 추진 우수직원 및 기관에 대한 인센티브 부여
- ◆ 동기유발과 사기 진작으로 청렴대책 추진 동력 확보

1. 포상 등 우대

- 대 상 : 청렴도 향상에 공적이 탁월한 직원
 - ※ 청렴대책 적극 추진자, 제도개선 우수자, 내부 비리신고자, 칭찬공무원 등
- 인 원 : 24명(분기별 6명)
- 내 용
 - 서울특별시장 표창 (추천 시 구체적 공적 및 사유 명시)
 - 청렴대책 추진 우수직원 콘도·수련원 우선배정
 - 기관별 공적우수자에 대한 포상휴가(특별휴가) 실시

2. 우수기관 인센티브 제공

- 소방서 성과평가 시 기관평가 가점 부여
- 본부 자체 소방서 청렴도 결과 우수 기관 포상
- 청렴도 우수 기관 글로벌정책연수 소방감사반 추천

3. 하정청백리상 (서울시) 추천

- 대 상 : 청렴결백·헌신봉사로 공사생활에 모범이 되는 자
- 인 원 : 3명(대상 1, 본상 2)
- 시 상 : 상장 및 상금 (대상 5백만원, 본상 2백만원)
- 추천절차 : 사전조사→자체 공적심사위원회→서울시 제출
 - ※ 2013년 소방공무원 수상 현황
 - (대상) 구로소방서 장.최영수 / (본상) 광진소방서 위.김영준

시책2-4

청렴 에듀티 (의무교육이수제) 실시

- ◆ 공직자 청렴교육 지속 시행 및 참여도·실효성 제고
- ◆ 다양한 접근 방식을 통한 의무교육 이수 및 효과 증대

1. 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

2. 청렴·친절 전문기관 위탁교육

- 시 기 : 2014년 상반기 2회
 - 대 상 : 130명 (예방과 간부 50, 민원담당자 80)
 - 교육기관 : 외부 컨설팅 전문기관
 - 주요내용
 - 역사에서 배우는 공직가치 이해 (청렴인물 탐방 등)
 - 공직자상 정립 및 가치 함양 (청렴·친절의식, 소명의식)
- ※ 2013년 위탁교육 실적 : 130명 (5월 50명, 9월 80명)

3. 찾아가는 청렴교육 시행

- 대 상 : 민원업무 담당자 등 전 직원
- 강 사 : CS 전문강사(외부) 및 CS리더스 관리자 자격자(내부 18명)
- 교육방법 : 소방서별 순회 교육 또는 직장교육 시
- 주요내용 : 고객응대 및 관리기법, 친절환경개선 교육

시책2-5

청렴대책 순회 설명회 개최

- ◆ 청렴대책에 대한 관리자, 업무 담당자 이해 증진
- ◆ 민원업무 담당자 고충·건의사항 청취 및 시책 반영

□ 시 기 : 2014. 2. ~ 3월

□ 대 상 : 각 소방서

□ 참 석

- 본 부 : 소방감사반장 (감사총괄팀장), 청렴대책 담당자
- 소방서 : 청렴도 추진 관리자 및 담당자
 - 소방행정과장, 예방과장 및 예방과 팀장
 - 감찰주임, 민원업무 담당자 등

□ 운영방법

- 소방감사반장 (감사총괄팀장) 소방서 순회 방문
- 설명회 자료, 참석자 등 사전 준비로 효율적 진행

□ 주요내용

- 청렴도 추진 여건, 목표, 주요시책에 관한 설명
- 청렴도 추진부서 직원과의 대화를 통한 아이디어 발굴

2013년 청렴대책 순회 설명회

- 기 간 : 2013. 2. 21. ~ 3. 21.
- 참 석 : 23개 소방서 441명
- 건 의 : 32건 (행정 13, 예방 8, 안전지원 등 11)
- ※ 소방서장 표창 신설 등 11건 반영



시책2-6

적극행정 면책위원회 운영

- ◆ 적극적 업무처리 과정에서 발생한 부분적 절차상 하자 면책
- ◆ 감사부담을 경감하고 열심히 일하는 공직분위기 조성

□ 적용대상 : 본부 및 산하기관 전 직원

□ 면책위원회 구성 및 임기

○ 구성 : 7명 (내부 3, 외부 4)

○ 임 기 : 2년

※ 외부위원 위촉현황 (2013. 6. 4 ~ 2015. 6. 3)

	이명선 (55세)	이화여자대학교 교수 연세대학교 보건학 박사 한국학교보건교육학회 회장		김미경 (44세)	(주) 사파이어 상무 매릴랜드주립대 방화공학(석사) 국무조정실 규제개혁심의위원
	박재성 (42세)	송실사이버 대학교 교수 서울시립대학교 공학박사 국토해양부 건축제도개선위원		진성협 (41세)	법무법인 서주 변호사 고려대학교 법학과 제44회 사법시험 합격

□ 면책요건

- 공익성 : 사익이나 특혜 부여의 비위가 없을 것
- 타당성 : 법령상 의무사항, 시민편익 증진을 위한 업무일 것
- 투명성 : 의사결정의 목적, 내용 및 절차가 투명할 것

□ 운영방법

- 감사 실시 전 : '적극행정 면책제도' 운영 안내
- 감사 종료 후
 - 감사결과 조치 예정사항 통보서를 본인·기관의 장에게 통보
 - 통보서 수령 후 10일 이내 면책심사 신청
- 『적극행정 면책위원회』의 요건심사를 통한 면책 심의

3 Clean Safety 문화 확산

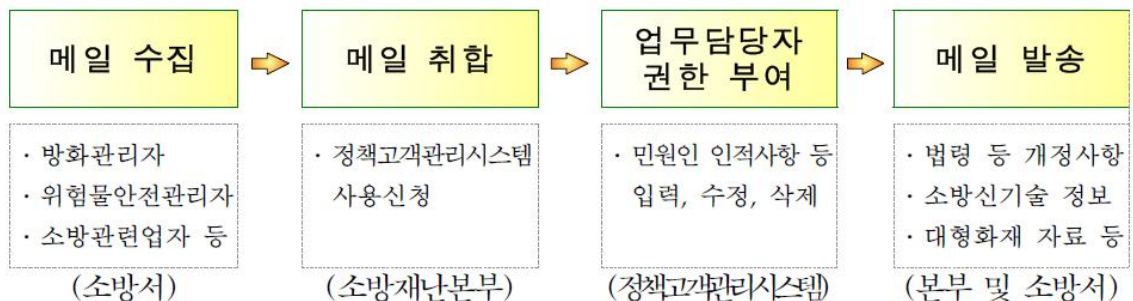
시책3-1

청렴 공감 홍보시스템 적극 활용

- ◆ 온·오프 매체를 활용한 적극적인 청렴시책 전개
- ◆ 청렴이벤트 등을 통한 직원관심 유도 및 청렴분위기 확산

1. 온라인 매체 활용

- 청렴홍보 유튜브 영상 제작 경연대회 개최 (6월)
 - 청렴동아리 홍보영상(3분 이내) 제작 후 유튜브 게재
 - 유튜브 조회수 상위 3개 동아리 시상 및 청렴도 평가 가점 부여
- 소방관계자 이메일·문자서비스 제공
 - 대 상 : 소방산업체 및 소방대상물 관계자
 - 내 용 : 법령개정사항(이메일) / 비위 신고방법(문자서비스)



- 블로그, 트위터, 페이스북 등 SNS활용 소통홍보 시행
 - 청탁 대응 경험담, 친절 민원처리 미담, 부패척결 뉴스 등

2. 오프라인 매체 활용

- 분기별 청렴표어 공모전 개최 및 우수작 청사 내 게재
- 청사 전광판 활용 영상홍보, 청내방송 활용 전화친절 교육
- 월간 아이러브 119 등을 통한 2014년 청렴시책 소개
- 지역 신문·방송 활용 서울소방 청렴의지 확산

- ◆ 청렴 우수사례, 관련 법령 등 쉬운 자료 찾기로 업무 효율 증대
- ◆ 각 기관 정례조례, 간담회 등 청렴 교육 자료로 활용

개설시기 : 2013. 2월

장 소 : 행정포털 게시판-소방재난본부-청렴 정보마을

대 상 : 전 직원

운영방법

- 전 직원이 자유롭게 접속하여 청렴자료 등록 및 게시
- 우수 자료 및 우수 등록자 선발
 - 등록 자료 조회수(다운로드수)가 가장 많은 게시물
 - 청렴, 친절 또는 관련 법령 등을 가장 많이 등록한 자
- ⇒ 매 분기별 우수 게시자 발표 및 문화상품권(3만원) 지급

주요자료

- 각 기관에서 추진하는 청렴 우수사례, 동영상 등 교육자료
- 소방 판례집 및 감사 사례집
 - 주요내용
 - 최근 10년간 선고된 법원의 중요 판결 소개 및 내용 분석
 - 2013년 자체 행정감사결과 분야별 지적사례 및 개선방안
- 타산지석-반면교사 사례 나눔
 - 청렴 관련 언론보도 자료 등 반기별 제공(소방감사반)
 - 각 기관에서 정신교육, 간담회 시 교육자료 등 활용

- ◆ 부패사례 연구와 조직 내 청렴 분위기 조성, 관리
- ◆ 대내외 청렴대책 홍보와 다양한 청렴문화 전파

1. 청렴 동아리 재편성 및 지원 강화

- 재편성 : 학습 동아리와 통합 운영
 - 인원 : 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
 - ※ 외부전문가(3인 이상)에 의한 객관적 실적 평가 실시

2. 청렴 벤치마킹팀, 청렴지기 운영

- 청렴 벤치마킹팀
 - 해외 청렴우수기관 조사단 : 싱가포르 / 5월중 / 2명
 - 국내 청렴우수기관 조사단 : 9월중 3일 / 12명 (3팀)
- 청렴지기(清廉知己)
 - 공무국외여행, 해외연수 시 방문기관 청렴정책 조사
 - 우수 해외 청렴정책으로 선정 시 청렴도 평가 가점 부여

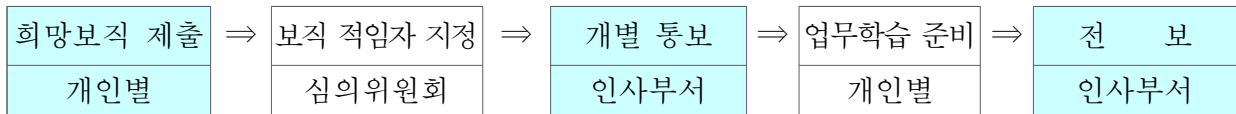
시책3-4

투명하고 공정한 인사·예산행정

- ◆ 인사관리 운영의 공개를 통한 예측 가능성 확보
- ◆ 전자시스템 활용 상시 점검체제 구축으로 투명한 예산 집행

□ 예측 가능한 인사관리

- 인사예고제 지속 시행
 - 인사발령(안) 사전예고제 실시로 이의제기 기회 제공 등
- 순환 보직 활성화
 - 보직 사전예고를 통한 인사업무의 투명성과 예측가능성 증대
 - 기간제한 : 3년 이내 (직원 의견수렴 변경 가능)
 - 운영절차



※ 개인이 근무하고자 하는 희망부서 제출(희망전보제)

□ 투명한 예산집행 관리

- 법인카드 사용기준 엄격 적용
 - 클린카드 사용 철저(제한업종 : 유흥·위생·레저·사행 업종 등 40개)
 - 법인카드 결제 시 실명 서명의무 준수
- ※ 관련법령 : 「여신전문금융업법」 및 「지방자치단체 세출예산 집행기준」
- 업무추진비 집행내역 공개 철저
 - 대 상 : 업무추진비(기관운영·시책추진) 집행 부서장 또는 기관장
 - 방 법 : 집행 익월 10일 이내 서울시 홈페이지 공개
- 출장여비 집행 적정여부 점검 및 모니터링
 - 매월 부서장 책임 하에 국내여비 지급 적정성 등 확인
- 예산의 목적외 사용 등 부적정 집행사항에 대한 감사 및 환수

시책3-5

소방산업체 대표자 간담회 등 개최

- ◆ 민원업무 주요 대상인 소방산업체와 소통하는 동반자 관계 형성
- ◆ 상호 이해와 적극적 문제해결을 통한 발전적 청렴대책 추진

□ 추진시기 : 2014. 4. ~ 10월

□ 추진내용

○ 대표자(CEO) 간담회

- 일정별 소방서 및 본부(소방감사반) 합동 순회 간담회
- 산업현장에서 느끼는 불편 및 제도개선 건의사항 청취
- 유관기관 합동 검토회의 개최를 통한 개선안 마련

※ 소방산업체 현황 (2013.12월 기준) : 1,914개소

공사업	설계업	감리업	방염업	시설관리업 등
1,178	367	159	71	139

○ 소방산업체 밀집지역 방문 간담회

- 청계천, 강남 일대 소방산업체 밀집지역 직접 방문
- 소방관서 주도에서 탈피, 협회 등 자체 모임 활용

○ 전직 소방공무원 출신 종사자 간담회

- 불공정 업체 감시 및 청렴시책 홍보 요원화

※ 전직 출신 종사자 현황 (2013.12월 기준) : 62개 업체 89명

2013년 소방산업체대표자 간담회

- 기 간 : 2013. 3. ~ 12월
 - 실 적 : 46회 945명 참석
 - 건 의 : 11건 (예방 11)
- ※ 소방특별조사 우수업체 점검 면제 등 5건 반영



시책3-6

청렴활동 우수사례 발표회 개최

- ◆ 각 소방서 청렴시책 추진상황 점검과 우수사례 발굴
- ◆ 수범사례 공유를 통한 자발적 청렴 활동과 청렴도 향상

□ 시 기 : 2014. 3월

□ 대 상 : 각 소방서

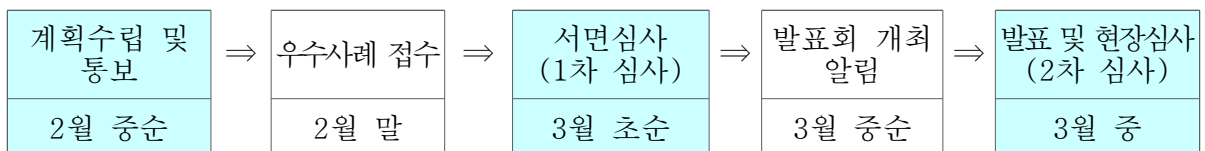
□ 방 법 : 프레젠테이션, 상황극 등 여러 가지 방식 활용

□ 제출내용

- 각 기관에서 자율적으로 시행 중인 청렴 특수시책
- 부패척결 및 예방에 탁월한 효과가 예상되는 사례 등
⇒ 기관별 자체심사 후 우수사례 1건 이상 제출

□ 선정방법 및 절차

- 서면심사(70%) 및 현장심사(30%)를 합산하여 최종 순위 결정
- 선정절차



□ 시 상 : 4개 기관

- 최우수(30만원) 1, 우수(20만원) 1, 장려(10만원) 2

2013년 청렴시책 추진상황 발표회

- 일 시 : 2013. 7. 18.(목)
- 장 소 : 본부 3층 회의실
- 발 표 : 소방서장
- 참 석 : 본부장 등 35명
- ※ 이의제기 수월성 향상방안 등
9개 우수사례 발굴



시책3-7

청렴추진 담당자 연찬회 실시

- ◆ 사례중심의 연찬으로 전문성 및 고객 응대기술 향상
- ◆ 기관 및 직원 상호간 소통과 학습하는 조직문화 확산

□ 시 기 : 2014. 5월

□ 장 소 : 서울시 공무원연수원 등

□ 주요내용

- 민원업무 전문성 확보, 민원인 불평·불만 사례 연구
- 실효성 있는 청렴도 향상 방안 등

□ 추진방법

- 발표자 모집 및 원고 제출
- 1차 서면심사 및 2차 발표자 선정
- 2차 발표회 및 최종심사·시상

※ 시상 기준 : 1차(원고)·2차(발표) 점수 합산, 고득점 순

□ 우수기관 시상

- 최우수상 : 50만원 상당 시상품
- 우수상 : 30만원 상당 시상품
- 장려상 : 20만원 상당 시상품

□ 세부추진 계획 : 별도 수립 (4월 중)

2013년 청렴추진 담당자 연찬회

결과

- 일 시 : 2013. 12.
- 장 소 : 서울소방학교 창의2관
- 참 석 : 본부장 등 130명
- 내 용 : 청렴연극 관람, 분임별 토의 및 발표



시책4-1

원스톱종합민원실 추가 설치

- ◆ 소방서 청사, 민원실 등 업무공간을 방문고객 편의중심으로 개선
- ◆ 편의 제공과 신속한 민원 처리로 방문 민원인 만족 극대화

□ 원스톱종합민원실 설치

- 설치대상 : 1개 소방서 (예산 1억 원)
- 추진내용
 - 민원실과 예방과 공간을 통합하여 신속한 민원업무 처리
 - 민원 응대에 적합한 창구 설치, 장애인 편의시설 확충
- 추진일정 : 대상 선정 (2월 완료), 설치공사 (3~6월)

□ 정원형 민원사무 공간 조성

- 꽃 장식, 화분 비치, 편의물품 확보, 부착물 정리 등
- 봄맞이 환경정비와 연계하여 자체 실정에 맞게 재구성

□ 시민편의 서비스 제공

- 쉽터(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

2013년 원스톱종합민원실 설치

- 설 치 : 2개 소방서
(동대문·양천 소방서)
- 기 간 : 2013. 2. ~ 8월
- 예 산 : 2억 원
- ※ 총 설치 : 19개서



<개선 전>



<개선 후>

시책4-2

민원처리 TQM (품질관리제) 시행

- ◆ 민원인 체감 친절도 개선을 위한 민원처리 전반 품질 관리
- ◆ 1회 방문, 1일 이내, 5종 주요민원 신속처리 서비스 제공

1. 소방민원행정 실명제 실시

- 민원담당 명함제작(부서운영비 활용) 및 민원처리시 함께 전달
- 이름, 담당업무, 전화번호, 팩스, 이메일주소 포함 자체 디자인

2. 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

※ 기동 감찰반 '5S 친절운동' 및 '민원행정실명제' 이행여부 수시점검

3. 진행단계별 민원처리결과 휴대전화 SMS 통지

- 대 상 : 건축주 또는 영업주, 민원관계자
- 내 용 : 현지확인계획, 후속민원절차 등 민원인 편의 안내
- ※ 발송문자(예시)

- 귀하께서 신청하신 00동 00번지 민원이 접수되었습니다.
- 귀하께서 신청하신 000민원에 대하여 0월 0일 현장방문예정입니다.

4. 완비증명 신청 무방문 서비스·완비증명 현장발급제 시행

- 서울시 홈페이지 전자민원 이용 완비증명 신청 무방문 접수
- 현장 확인 결과 이상이 없는 경우 현장에서 직접 교부

5. 『민원처리 스피드 지수』 관리 (단축률 홈페이지 공개)

- 대상사무 : 즉시민원 및 유기민원 (진정, 건의 등 제외)
 - 방염처리업 등록 신청 등 민원업무 48종
- 산출방법 : 종합민원관리시스템 처리 민원자료 자동 산출
 - 산 식 = (총 법정차라기간 - 총 민원차라기간) / 총 법정차라기간 × 100

시책4-3

이의제기 안내창구 운영

- ◆ 민원실 내 전용창구 운영으로 이의제기 수월성 확보
- ◆ 고지 및 보상제도 운용을 통한 고객권리의 실질적 보장

1. 이의제기 OK 창구 개설

- 소방서 민원실 내 전담창구 운영
- 민원실과 조화롭게 자체 제작·설치
- ※ 2013년 현황 : 23개 소방서 운영



2. 이의제기 안내카드 배부

- 현장 또는 방문 민원인 면담 시 카드 배부
- 이의제기 제도의 취지 및 절차에 대한 안내
- ※ 2013년 실적 : 46,000부 제작·배부



3. 이의제기 보상제 실시

- 대 상 : 타당성 있는 이의제기 민원인
- 요 건
 - 민원인이 법령·제도의 흠결 또는 미비사항을 적시한 경우
 - 소방업무 개선에 관한 합리적 의견을 제안한 경우 등
- 운영방법
 - 타당성 있는 이의제기 민원인에게 문화상품권(5천원 권 1매) 지급
 - 보상요건에 대한 엄격한 해석을 지양하여 활성화 유도

4. 민원상담관 지정

- 지정대상 : 예방과 주임 또는 팀장급
- 업무내용 : 민원업무 상담·지도, 고객 불편사항 해소
- 근무방법 : 순번제로 종합민원실 또는 민원상담실 배치

시책4-4

시민감동 청렴 부가서비스 제공

- ◆ 민원인에게 일상적 업무 이상의 차별화된 부가서비스 제공
- ◆ 감성적 접근으로 인·허가 기관으로서의 경직된 이미지 쇄신

1. 청렴·친절 도서 비치

- 대 상 : 방문 민원인 등
- 방 법 : 민원인 센터에 청렴관련 소책자 비치



2. 청렴·친절 글(명언) 기재된 사탕 제공

- 대 상 : 방문 시민 또는 민원인
- 방 법 : 상담 창구마다 청렴사탕 준비
- 기대효과 : 손쉬운 청렴 실천으로 이미지 제고



3. 아날로그 식 감성 편지 등 발송

- 대 상 : 민원인, 소방관계자 등
- 운영방법
 - 손으로 직접 쓴 민원 답장 편지 및 카드 발송
 - 소방서장 명의 개업 축하카드 등 발송·전달
- 기대효과 : 감성자극을 통한 민원 소통 개선



4. 청렴 식권제 지속 시행

- 대 상 : 식사시간 대 방문 민원인
- 방 법 : 구내식당 식권 제공
- 기대효과 : 부조리 요인 사전 제거



※ 청렴도서, 청렴사탕, 축하카드 등 자체 실정에 맞게 비치, 제작 및 관리

시책4-5

시민만족협의체 운영

- ◆ 민원업무 처리 후 부정적 응답에 대한 원인규명, 처리
- ◆ 유사사례 발생 방지와 시민만족도 향상을 위한 제도 개선

□ 운영기간 : 연중

□ 대 상 : 부정적 응답사례 발생 소방서

□ 주 관 : 소방감사반장

※ 금품, 향응수수 등 중대한 사안은 소방재난본부장이 주관

□ 중점 검토사항

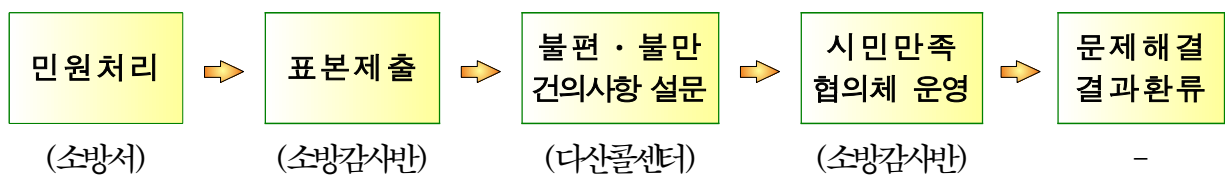
○ 부정적 응답사례 배경 검토

- 민원업무 담당자 특성파악, 민원업무 처리건수 등 업무량 분석
- 민원 처리과정 확인, 민원인 응대방법 재현 등

○ 공정성 및 업무처리 기준의 명확성 확보

○ 민원인의 불편사항을 이해하고 친절도 향상 방안 마련

□ 운영절차



2013년 시민만족협의체 운영

현황

- 기 간 : 연중
- 참 석 : 소방감사반장 등 38명
- 실 적 : 6회 11건
- 응답사례 : 업무 처리기준 및 절차가 명확하지 않고 친절한 설명이 부족함 등



V. 협조사항

□ 본 부

○ 소방정책팀

- 청렴벤치마킹팀(해외 청렴우수기관 방문단), 청렴지기 운영 협조

○ 조직경영팀

- 원스톱민원실 1개소 추가설치 예산(1억원) 지원
- 학습동아리와 청렴동아리 통합 평가 및 연구비 지원
- 청렴 벤치마킹팀(국내 청렴우수기관 방문단) 운영 협조

○ 예방팀

- 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 추진계획 수립 및 소방감사반 제출 (2월 중)

○ 자체 청렴대책 추진실적 분기 별 소방감사반 제출

○ 청렴동아리 재편성 및 청렴UCC 제작 (별도계획 통보)

○ 청렴도 측정 감점사항 관리 철저

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

붙임 1. 청렴대책 추진성과 평가 및 환류 1부.

2. 청렴대책 추진일정 1부. 끝.



청렴대책 추진성과 평가 및 환류

- ◆ 2014년 시행된 소방서별 청렴대책 심층 분석 및 엄정한 평가
- ◆ 문제점 개선, 새로운 아이디어 발굴로 향후 대책수립 시 활용

□ 시 기 : 2014. 12월

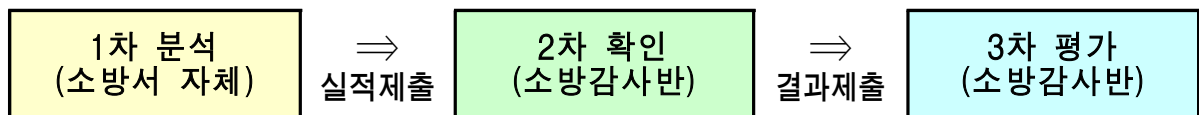
□ 대 상 : 각 소방서

□ 대상업무 : 소방관서별 청렴시책 추진사항 전반

□ 평가방법 : 분야별 평가지표에 의한 상대평가

- 평가매뉴얼 : 소방서별 자체 여건을 반영한 평가기준 적용
- 점수산정 : 평가지표별 점수와 분야별 가중치를 적용한 점수 합
- ※ 소방서 청렴도 분야별 평가지표 및 점수산정 방법 개선 예정 (2월중)

□ 평가절차



□ 등급부여 및 시상

- 청렴도 추진성과에 따른 기관별 등급부여
 - S(3개), A(5개), B(5개), C(5개), D(5개)
 - D등급 5개 기관 자체 추진성과 분석 및 개선방안 발표
- 우수 기관 및 직원 시상
 - 50만원(S등급), 30만원(A등급) 문화상품권 시상
 - 직원(3명) : 서울특별시장 표창(2014년 청렴유공자 우선 선발)

붙임 2

주요시책 추진일정

추진전략(4)	주요시책(25)	추진부서	월 별 추 진 일 정											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
반부패 시스템 적응력 강화	청렴피로감 해소 T/F 운영	감사반	T/F											
	공직비리익명제보시스템 등 운영	감사반,소방서	익명											
	시민부조리감시단 활동 강화	감사반,소방서	감시											
	기강감찰반 집중 운영	감사반	기강											
	원스트라이크아웃+볼카운팅 청탁등록시스템 운영	감사반,행정과 전 기관	원 청탁											
취약분야 상시 모니터링 강화	감사반													
청렴대책 추진동력 확충	청렴에듀티(의무교육이수제) 실시	감사반,소방서			사이버			사이버						신규
	청렴대책 순회설명회 개최	감사반	설명											
	적극행정 면책위원회 운영		적극											
	청렴·친절 유공자 인센티브 부여	감사반,소방서	유공자											
소방 대외업무혁신 추진 성과평가 청렴도반영비율 확대	본부 행정과,감사반	혁신 평가												
Clean Safety 문화 확산	청렴공감홍보시스템 적극 활용	감사반,소방서	홍보											
	청렴 정보마을 기사판 활성화		정보											
	자율적 제도개선과제 발굴 지원	본부 행정과,감사반	자율											
	공정하고 투명한 인사·예산행정		인사 예산											
청렴활동 우수사례 발표회 개최	감사반 감사반			발표										
청렴추진 담당자 연찬회 실시					연찬									
소방산업체 대표자 간담회	감사반			간담										
민원행정 만족도 향상	원스톱종합민원실 추가 설치	감사반,소방서	종합											
	민원처리 TQM(품질관리) 시행	본부 예방과,감사반	TQM											
	이의제기 OK 서비스 제공	소방서	OK											
	시민감동 청렴 부가서비스 제공	본부 예방과,소방서	부가											
시민만족협의체 운영	감사반													