

문서번호	소방행정과-1809	시 민		
결재일자	2015.2.9.	담당자	행정팀장	소방행정과장
공개여부	대시민공개	변두남	김명식	이종환
방침번호		협 조	예방과장 代전봉순	



2015년 소방청렴도 향상 종합대책



구 로 소 방 서
[소방행정과]

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 ■
	● 음 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"/> 인권 <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 ■
언 론 홍 보 계 획	● 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 ■

목 차

I. 2014년 청렴도 평가결과 분석	1
II. 추진 환경 및 목표	5
III. 중점 추진계획	6
IV. 협 조 사 항	31

I. 2014년 권익위 청렴도 평가결과

- ❖ 5년 연속 서울시 외부 청렴도 건인 역할 수행
 - 2014년 권익위 외부청렴도 소방분야 8.30점 (서울시 7.12)
- ❖ 부패간접경험 2건 발생 → 잠재적 부패위험 확인
 - 업무전문성 향상과 감시시스템 확대에 치밀한 청렴도 관리 필요

1 외부 청렴도 측정결과

□ 측정개요

- 대상 : 소방특별조사 (2급 이상 공장)
- 표본 : 56개소 (모집단 525개소 - 구로 208개소)
- 기간 : '13. 7월 ~ '14. 6월

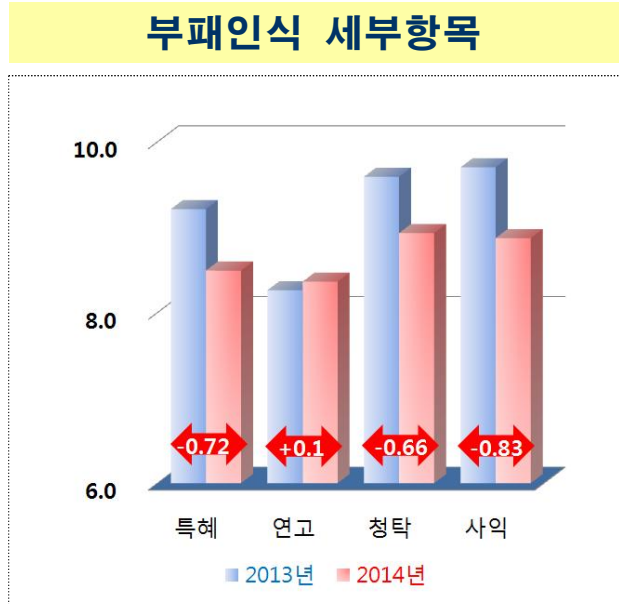
□ 측정결과 : 8.30점 ※ 서울시 : 7.12점

- 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)
부패 인식 (0.351)	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

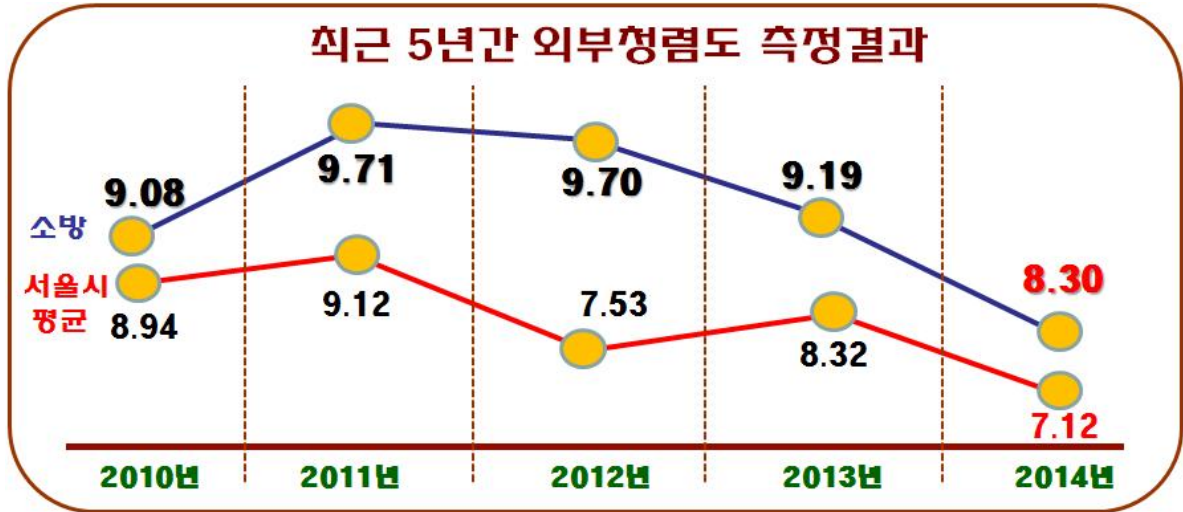
□ **지수별 세부항목 분석**

- ‘부패직접경험’ 응답은 0건이지만 ‘부패간접경험’ 응답 2건 발생
- 2013년 대비 「부패인식」 점수 0.53점 하락
 - 특히 부당한 사익추구경향과 특정인에 대한 특혜 하락폭이 컸음



- 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↓)





- 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

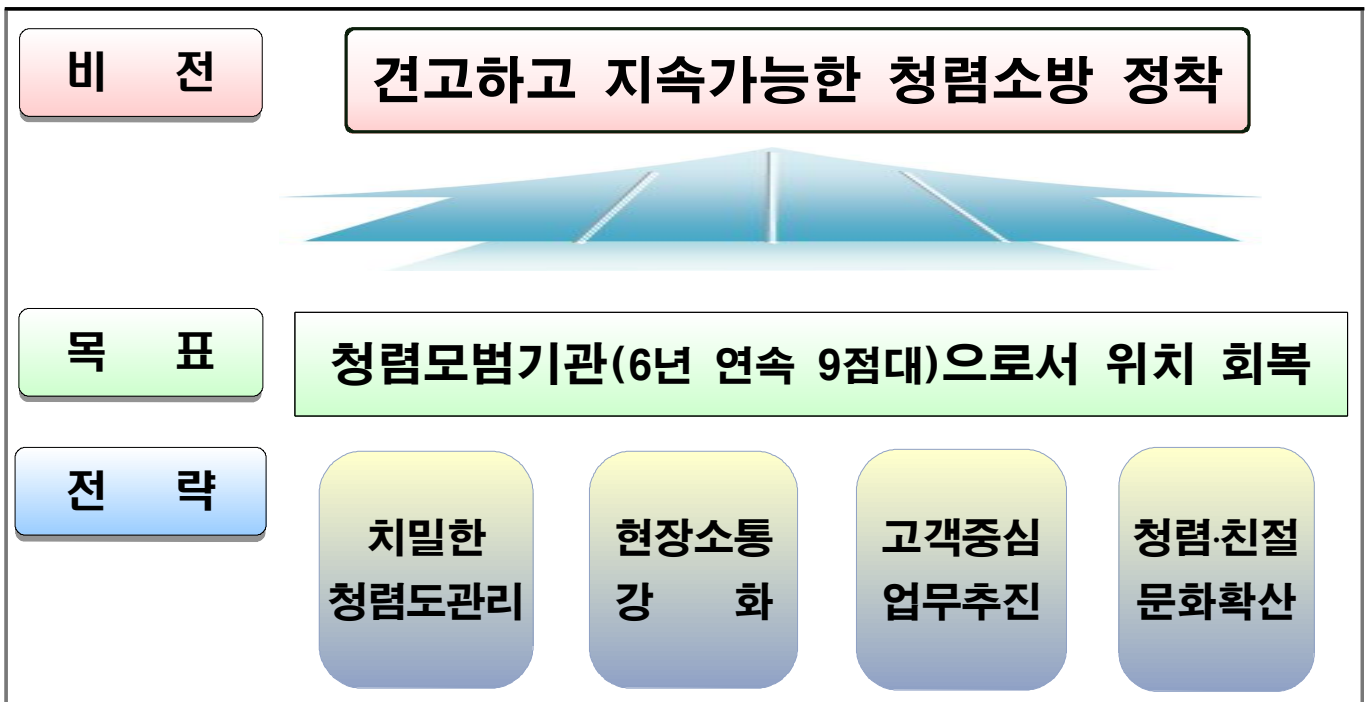
- 내부청렴도는 서울시 종합청렴도 순위에 중요한 역할
 - 2013년(1위) 내부청렴도 0.56↑ ⇔ 2014년(16위) 0.29↓
- 청렴교육 콘텐츠 강화 및 내부 소통확대를 통한 윤리의식 지속 관리

II. 추진 환경 및 목표

1 추진 환경



2 추진 목표



Ⅲ. 중점 추진계획

구 분	주 요 사 업 명
치밀한 청렴도 관리	<ol style="list-style-type: none"> ① 청렴컨트를 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> ⑭ 성과중심 청렴·친절 인센티브 확대 ⑮ 자율적 제도개선과제 발굴 지원 ⑯ 청렴교육 의무이수제 등 의식교육 강화
자체 청렴대책 추진	<ol style="list-style-type: none"> ① 청렴코치 스파(SPA) 시행 ② 고객전용 주차장 및 민원 안내데스크 운영 ③ 종합민원실 등 안내 표지판 개선 ④ 『청렴』 을 말하다 (부서별 청렴 수다) ⑤ 글로벌정책 체험(공개경쟁) 및 청렴동아리 운영 ⑥ One-stop서비스 표준 매뉴얼 제작 ⑦ 고객 편의용 엘리베이터 설치 ⑧ 대시민 소방서비스 제공을 위한 청렴의식 확립

1

청렴컨트론타워! 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

□ 청렴컨트론타워 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

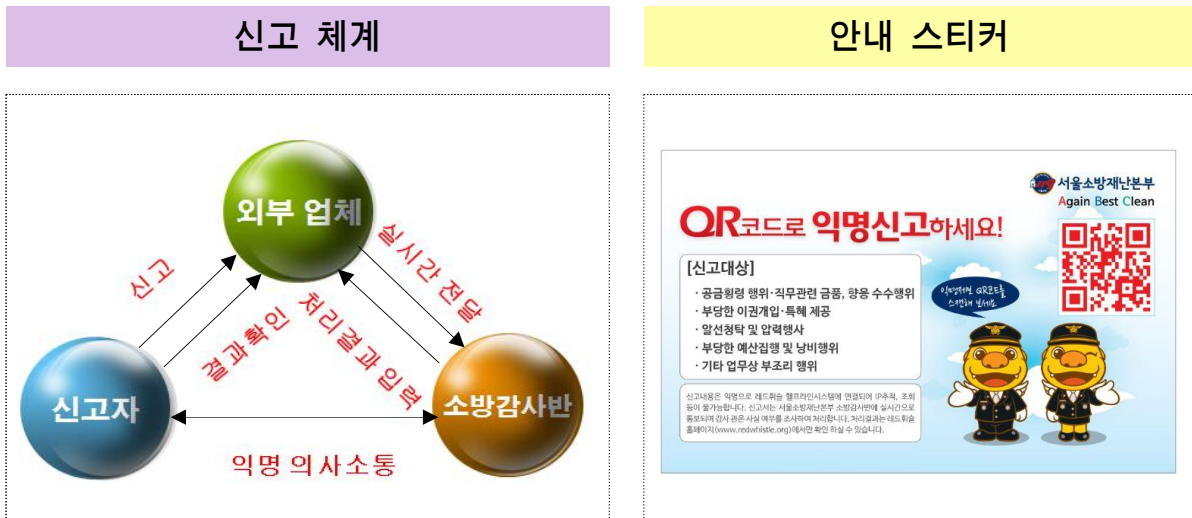
4

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



□ 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 : 2015. 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 : 2015. 3월

□ 대 상 : 각 소방서

- 반부패 우수사례 : 서면심사를 거쳐 선정된 5개 기관
- 청렴실천 우수사례 : 서면심사를 거쳐 선정된 3명의 사례

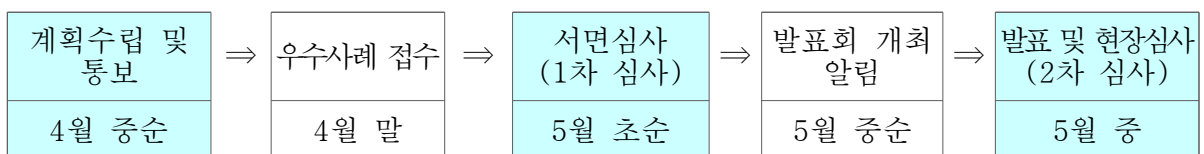
□ 방 법 : PPT 프레젠테이션

□ 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



□ 시 상 : 4개 기관

- 최우수(30만원) 1, 우수(20만원) 1, 장려(10만원) 2

8

불필요한 예방 업무 줄이기 T/F 운영

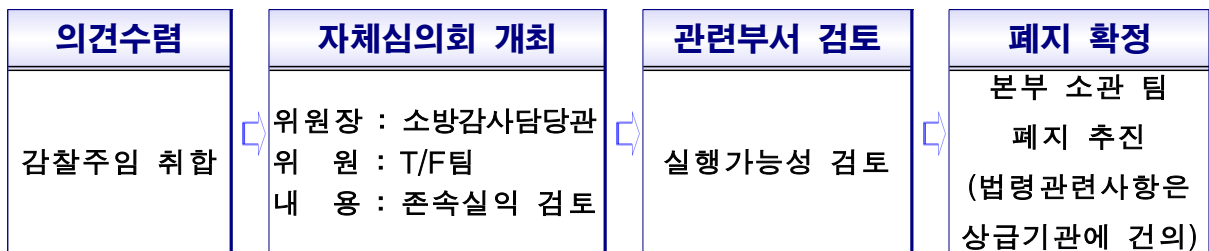
- ◆ 불필요한 예방업무 해소로 직원 스트레스 경감
- ◆ 시민 중심의 핵심업무 집중으로 업무효율성 제고

□ T/F팀 구성

- 감사총괄팀장, 경.신민준, 위.김금종
- 소방서 예방과 직원 23명 (각 서당 1명씩)

□ 「알던 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



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 제도 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



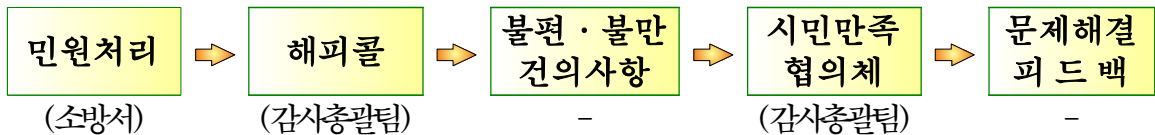
10

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



※ 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 운영

- ◆ 소방서 청사, 민원실 등 업무공간을 방문고객 편의중심으로 개선
- ◆ 쾌적한 환경과 신속한 민원 처리로 방문고객 만족 극대화

□ 원스톱종합민원실 운영

○ 추진내용

- 민원실과 예방과 공간을 통합하여 신속한 민원업무 처리
- 민원 응대에 적합한 창구 설치, 장애인 편의시설(E/B) 확충

□ 정원형 민원사무 공간 조성

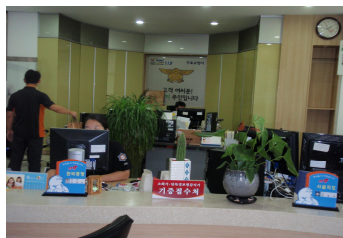
- 꽃 장식, 화분 비치, 편의물품 확보, 부착물 정리 등
- 봄맞이 환경정비와 연계하여 자체 실정에 맞게 재구성

□ 시민편의 서비스 제공

- 쉼터(상담 휴게실) : 청렴 문구 게시, 책자·음료 등 비치
- 전용 주차장 : 3개 주차면 확보, 직원 차량 이용 제한
- 안내 도우미 : 민원인을 청사입구부터 방문부서까지 안내

2014년 원스톱종합민원실 설치

- 기 간 : 2014. 8. ~ 10월
- 예 산 : 1억 5천만원



<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) : 228개소

공사업	설계업	감리업	방염업	시설관리업 등
129	54	21	4	20

2014년 소방산업체대표자 간담회

- 기 간 : 2014. 10월 ~ 12월
- 실 적 : 2회 92명 참석
- 건 의 : 2건



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)

- ◆ 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

- ◆ 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 관리자 자격자(내부 18명)
- 교육방법 : 소방서별 순회 교육 또는 직장교육 시
- 주요내용 : 고객응대 및 관리기법, 친절환경개선 교육

1

청렴코치 스파(SPA) 시행

- ◆ 경험이 풍부한 청렴코치가 안내, 모니터링, 피드백
- ◆ 고객눈높이에 맞춰 최고의 민원만족과 청렴도 향상에 기여

□ 필요성

- 민원 시작단계~ 종료시 까지 신뢰있는 서비스를 받을 권리
- 민원서비스 실시간 모니터링을 통한 활발한 피드백 시스템 요구

□ 시행방안

- SPA 개요 : 시작단계 → 진행과정 → 사후관리 전 과정 모니터링
(Start) (Process) (After)
- 세부내용
 - Who(누가) : 청렴코치(예방과 팀장 3)
 - What(무엇을) : 모든 소방민원
 - How(어떻게) : 민원처리 전 과정을 참여하여 민원 안내, 처리도움, 만족도 모니터링 및 피드백

단 계	중점 추진내용
1단계 (S)	시민에게 5S 실천 여부, 응대태도 적절성 여부 확인
2단계 (P)	법정 처리기한 준수여부, 업무처리 신속성 확인
3단계 (A)	불편사항 및 만족도 조사, 고객의견에 따른 바로바로 피드백

○ 모니터링 결과 '불만족' 조치계획

- 인적서비스 관련 : 즉시 개선 (직원 CS교육, 전문성 교육 등)
- 시설(장비) 관련 : 최우선적 개선 (예산 필요시, 우선 반영)

□ 기대효과

- 책임있는 간부의 참여로 민원처리 신뢰도 · 청렴도 향상
- 고객 최접점에서 소통으로 시민이 진정으로 원하는 서비스 제공

□ 관련 사진



2

고객전용 주차장 및 민원 안내데스크 운영

- ◆ 방문 민원인들에게 편리 제공 및 신속한 민원처리
- ◆ 민원인들의 불편을 최소화하여 서울시 청렴도 향상에 기여

□ 추진내용

1. 민원고객전용 주차장 확보 및 운영

- 기간 : 2015. 1. 26 ~ 연중
- 장소 : 본서 후문 주차장 별도 구획
- 내용 : 고객전용 주차장(3칸) 마련 민원인 방문시간 09:00~18:00까지 민원인 전용 구간 운영

2. 민원 안내 데스크 운영

- 기간 : 2015. 1. 21 ~ 연중
- 장소 : 현관 입구 현장대응단장실 옆
- 안내요원 : 사회복지요원 또는 예방과 직원
 - ※ 사회복지요원 1시간씩 순환근무(1일 2회)
 - 공백시 예방과 직원근무
- 내용 : 안내요원이 민원인을 직접 모시고 민원업무 담당자에게 안내

□ 기대효과

- 소방서 방문 민원인들과의 접근성 개선
- 민원인들의 편리성을 고려하여 첫 방문부터 산뜻한 소방이미지 제공

□ 관련 사진



3

종합민원실 등 안내 표지판 개선

- ◆ 방문 민원인들에게 편리성 제공, 신속한 민원처리
- ◆ 소방서의 이미지 제고를 통한 서울시 청렴도 향상에 기여

□ 필 요 성 : 방문 민원인들의 시간을 절약하고 신속한 민원처리에 도움

□ 추진내용

- 기 간 : 2015. 2. 2 ~ 연중
- 장 소 : 후정 주차장 등(관련사진 참조)
- 대 상 : 민원인(정문 또는 후문 이용하여 방문하시는)
- 내 용 : 주차장 안내 표지1, 종합민원실 안내 표지 등

□ 기대 효과

- 방문 민원인들에게 소방서의 부드러운 이미지 개선 효과
- 시민들에게 언제나 봉사하는 소방관상 정립에 기여

□ 관련 사진

			
후정 주차장 안내표지	정문 로비	후문 출입구	
			
후문 2층 입구	정문 2층 상황실 앞	종합민원실 앞 바닥1	종합민원실 앞 바닥2

4

『청렴』을 말하다 (부서별 청렴 수다)

- ◆ 매월 1회 청렴관련 주제 담소(모두 참여, 모두 발언)
- ◆ 월별로 주제를 정하여 청렴에 대하여 가볍게 이야기를 나누며 청렴문제에 대한 관심을 갖도록 함.

□ 추진개요

- 기 간 : 2015. 2. ~ 2015. 12.
- 목 적 : 청렴에 대한 관심을 지속적으로 유지함으로써 하여 어떤 상황에 처하여 조건반사적으로 청렴한 행동 유발
- 방 법 : 무거운 주제가 아닌 가벼운 주제로 재미있게 매월 1회씩 청렴에 대하여 정해진 주제로 토론을 하거나 자신의 의견을 말 하여 보고 기록함

□ 월별 주제

월별	주 제
1월	청렴 정의해 보기
2월	역사적 청렴인물 탐구해 보기
3월	청렴해야 하는 이유 찾아보기
4월	청렴하지 않았던 사례 찾아보기(다른 사람의 사례)
5월	청렴직원 칭찬하기
6월	우리 조직과 나의 청렴점수 매겨보기
7월	현재의 청렴도 평가방법에 대한 나의 생각은?
8월	상대방에게 친절하게 보이는 방법은?
9월	만족도와 청렴도는 같은 평가인가?
10월	청렴하면 손해인가 이익인가?
11월	청렴이 강조되는 직업 알아보기
12월	우리의 봉급은 적정한가?

□ 기대효과

- 청렴에 대하여 한 번 더 생각해 보거나, 청렴인물 고찰 및 자신의 민원인 대응 방법 등 개선 기회

- ◆ 해외우수 청렴사례 체험을 통한 실무직원의 청렴의식 함양
- ◆ 선진외국의 청렴문화를 보고 느껴서 실천할 수 있는 동기부여

□ 『청렴』 글로벌정책연수팀 운영

- 선발인원 : 6명 이내
- 대 상 : 청렴관련 또는 예방과 직원 우선
- 연수과제
 - 해외의 선진 청렴실천 우수사례 조사
 - 국가청렴도 상위국가의 소방조직 비교행정 및 탐방 등
- 연수기간 : 10일 이내
- 경비지원 : 체재비, 의료비, 항공료 등 지원

□ 청렴 동아리(청렴동아리) 운영

- 인 원 : 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

6

One-stop서비스 표준 매뉴얼 제작

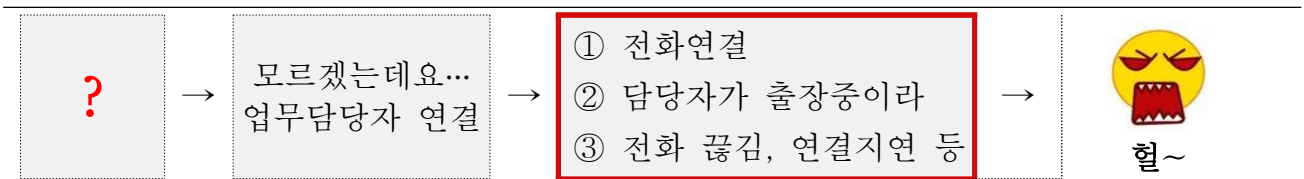
- ◆ 누구나 업무의 경계 없이 민원인을 응대할 수 있는 역량 강화
- ◆ One-stop 서비스로 고객만족도를 향상시켜 청렴도에 기여

□ 추진배경

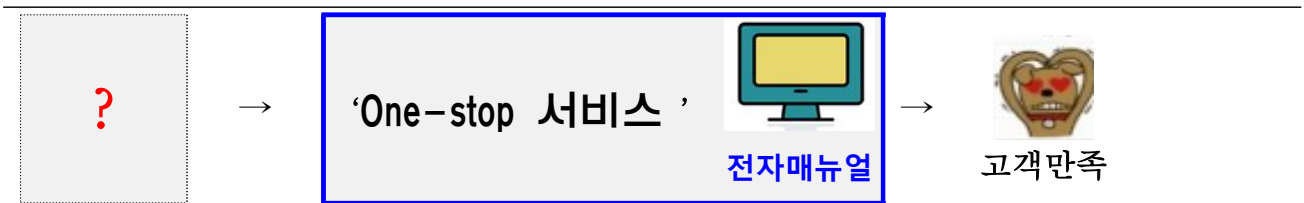
- 민원인 전화를 여러 차례 연결하여 짜증 및 불만 야기
- 소방 민원인의 서비스요구에 부응하는 업무역량 필요

□ One-stop 업무 프로세스

▶ 담당자만 민원문의 응대



▶ One-stop 서비스 바로응대



□ 기대효과

- 담당별 경계벽을 헐고 종합적인 소방행정 능력 향상
- 매뉴얼을 통한 표준응대로 예측 가능한 소방서비스 구현

7

고객 편의용 엘리베이터 설치

- ◆ 재난의 선제적 대응 역량 강화를 위한 현장대응단 1층 전진배치
- ◆ 청렴도 향상을 위한 2층 원스톱종합민원실 설치에 따른 후속책

□ 현 실태

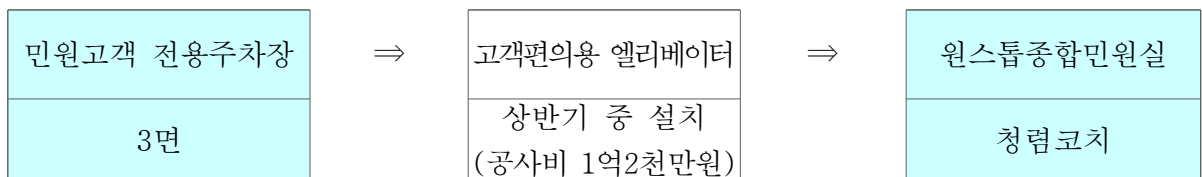
- 재난의 선제적 대응과 현장중심의 조직운영으로 현장출동시간 단축으로 인명과 재산피해를 최소화하고, 민원업무 부서의 분산 배치로 방문 민원인의 불편을 초래하여 소방서비스 향상을 위한 통합민원실을 설치
 - 1층 현장대응단(지휘팀+직할+구조대)
 - 2층 원스톱종합민원실(1층 민원실+예방과)

□ 문제점

- 1층 민원실이 2층으로 이동하면서 방문 민원인의 동선이 길어졌고, 장애인 및 노약자들이 접근성이 떨어짐

□ 개선방안

- 선제적 대응과 방문 민원인 등 모두를 충족시킬 수 있는 방안으로 고객 편의용 엘리베이터를 설치하여 보다 신속한 민원 처리로 민원인의 불편을 최소화하여 청렴도 향상에 기여



- ◆ 청렴한 소방서비스 제공으로 소방이미지 향상에 기여
- ◆ 『청렴지기』 지정·운영하여 청렴에 대한 관심도 증대

□ 시민 접점 현장대원들의 청렴의식 배양

- 팀별, 업무별 맞춤형 청렴교육 실시
 - 기 간 : 매월 1회
 - 대 상 : 현장 대응 전 직원
 - 내 용
 - 진압대, 구조대, 구급대 업무별 행동의식에 대한 교육
 - 미담사례, 적발사례 교육 및 전파

□ 청렴명언 및 이야기 공유

- 행정포털 청렴정보마을 수시 업로드
- 팀별 밴드(Band)에 『청렴지기』 지정 운영
 - 기 간 : 연중 운영
 - 방 법
 - 청렴지기 지정 : 매월 팀별 1명 지정
 - 밴드 게시판 활용하여 청렴명언 및 이야기 게시, 공유
 - 분기별 ‘청렴왕’ 선정하여 자체 포상 추천

□ 청렴 공동연수

- 기 간 : 연 1회 이상
- 장 소 : 정약용 생가(경기도 남양주시 조안면 다산로747-11)
- 내 용 : 청렴위인 유적지 방문으로 청렴의식을 새김

IV. 협조사항

공통사항

- One-stop서비스 표준 매뉴얼 제작협조

소방행정과(행정팀)

- 감찰 '5S 친절운동' 및 '민원행정실명제' 수시 점검

예방과

- 진행단계별 민원처리결과 휴대전화 SMS 통지 시행
- 서울시 홈페이지 전자민원 완비증명 신청 無방문 서비스 실시
- 청렴동아리(청렴둥이) 정비 및 적극적 활동 전개
- 『청렴』 글로벌정책연수팀 운영 협조
- 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 등.