

시 민

문서번호	소방행정과-1891	담당자	행정팀장	소방행정과장	소방서장	
결재일자	2015.2.10.	이희선	강기홍	교육	02/10 권혁민	
공개여부	비공개(5)					
방침번호		협 조	★예방과장			김우민



## 2015년 자체 소방청렴도 향상 종합대책



# 서 초 소 방 서

## 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"/> 인권 <input type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>
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	보도자료 <input type="checkbox"/> 기자설명회 <input type="checkbox"/> 현장설명회 <input type="checkbox"/> 기획보도 <input type="checkbox"/> ● 홍 보 계 획 : 기고문 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> ( ) 없음 ■

# 목 차

I. 2014년 청렴도 평가결과 분석	1
II. 추진 환경 및 목표	5
III. <b>중점 추진계획</b>	6
- 본부 중점 추진계획	
- 자체 중점 추진계획(서초)	23
IV. 협 조 사 항	32

# 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 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

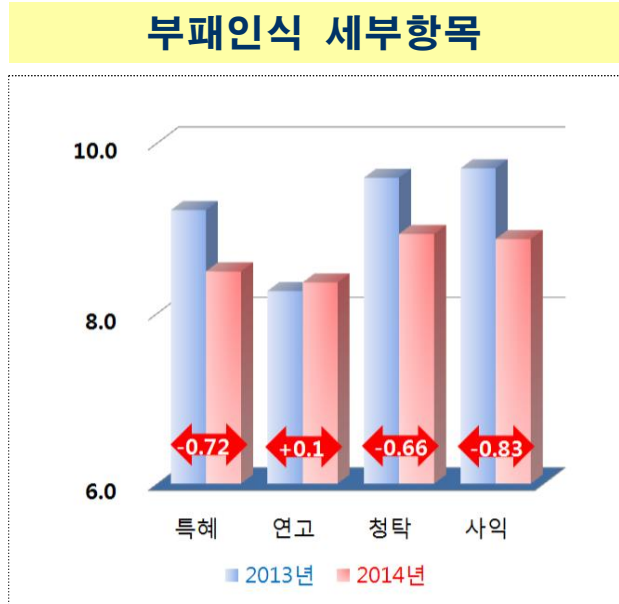
### 측정결과 : **8.30점** ※ 서울시 : 7.12점

- 서울시 평균 대비 1.18↑, 전국 소방분야 평균보다 0.07↓

평가영역(가중치)		세부항목(가중치)	2014	2013	전년대비
<b>외부 청렴도 점수</b>			<b>8.30</b>	<b>9.19</b>	<b>-0.89</b>
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	<b>0 (2건)</b>	6.02 (1건)	<b>-6.02</b>
	부패인식 (0.351)	특정인에 대한 특혜 여부	연고관계에 따른 업무 처리	8.49	9.21
알선·청탁, 압력행사			8.36	8.26	0.10
부당한 사익추구 경향			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

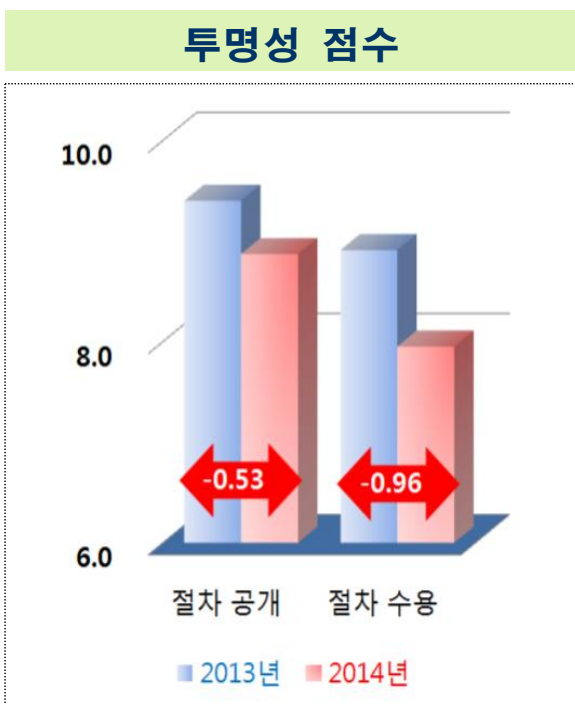
□ **지수별 세부항목 분석**

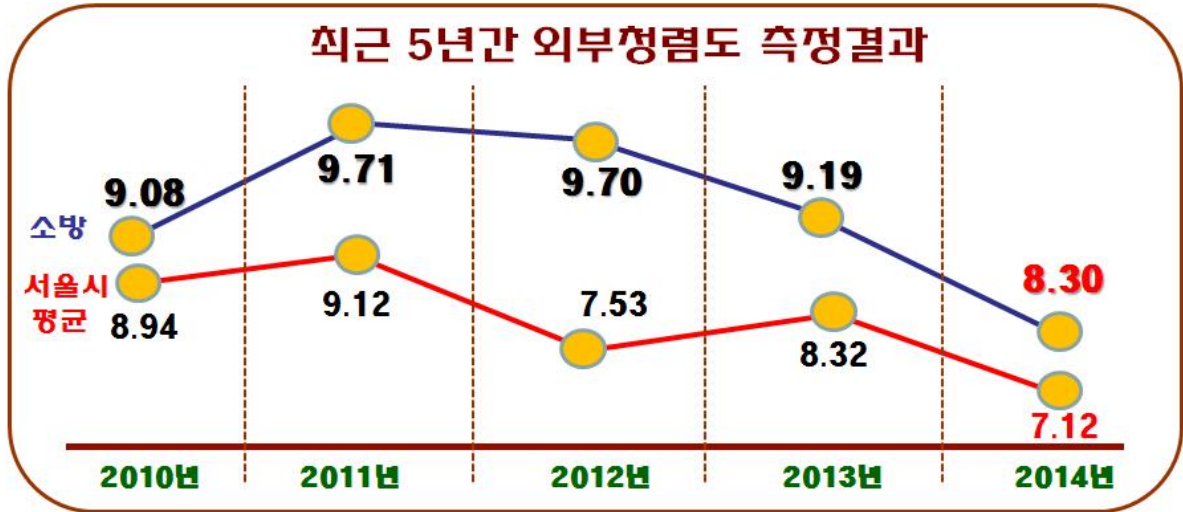
- ‘부패직접경험’ 응답은 0건이지만 ‘부패간접경험’ 응답 2건 발생
- 2013년 대비 「부패인식」 점수 0.53점 하락
  - 특히 부당한 사익추구경향과 특정인에 대한 특혜 하락폭이 컸음



○ 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

- 광역 시도 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 - 1.

## 소방재난본부 중점 추진계획

구 분	주 요 사 업 명
치밀한 청렴도 관리	<ul style="list-style-type: none"><li>① 청렴컨트를 타워! 대책회의 정례화</li><li>② 청렴도와 소방서 성과지표 연계관리</li><li>③ 청렴암행어사 「기강감찰반」 확대 운영</li><li>④ 공직비리 익명제보 신고자 확대</li><li>⑤ 원 스트라이크 아웃 + 불 카운팅 실시</li></ul>
현장소통 강 화	<ul style="list-style-type: none"><li>⑥ 청렴 선포식 및 청렴대책 설명회 개최</li><li>⑦ 반부패 제도개선 우수시책 발굴</li><li>⑧ 불필요한 예방업무 줄이기 T/F 운영</li><li>⑨ 시민청렴자문단 운영으로 민·관 소통 활성화</li></ul>
고객중심 업무추진	<ul style="list-style-type: none"><li>⑩ 민원업무처리 모니터링 및 피드백 강화</li><li>⑪ 소방산업체와의 소통을 통한 체감만족도 제고</li><li>⑫ 품질관리제(TQM)를 통한 예방행정서비스 향상</li><li>⑬ 방문고객 편의중심의 원스톱종합민원실 추가 설치</li></ul>
청렴·친절 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"><li>⑭ 성과중심 청렴·친절 인센티브 확대</li><li>⑮ 자율적 제도개선과제 발굴 지원</li><li>⑯ 청렴교육 의무이수제 등 의식교육 강화</li></ul>

# 1

## 청렴컨트롤 타워! 추진회의 정례화

- ◆ 민원부서 부서장 및 관련팀장 청렴대책 추진현황 검토회의 운영
- ◆ 예방·검사·위험물 등 분야별 청렴도 목표달성 추진

### □ 과장단 청렴대책회의 개최

- 주 재 : 소방서장
- 개최주기 : 월 1회 이상
- 내 용
  - 2015년 소방청렴도 향상 종합대책 관련 방향 설정
  - 예방업무 시민만족도 및 소방해피콜 대처 요령 방안 등

### □ 청렴컨트롤 타워 구성 및 운영 (매주 1회)

- 주 재 : 예방과장
- 대 상 : 예방과 팀장(예방팀장, 검사지도팀장, 위험물 안전팀장)
- 내 용
  - 직원 추진업무 과정 수시 확인 및 민원인 불평·불만 사례 연구
  - 자체 청렴도 향상 추진과제 실천사항 점검 및 미진사항 추진

### □ 예방업무담당자 청렴실무회의 (필요시)

- 주 재 : 예방팀장
- 대 상 : 예방과 전 직원
- 내 용
  - 민원인 입장 업무처리 및 민원업무 추진 전문지식 습득
  - 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

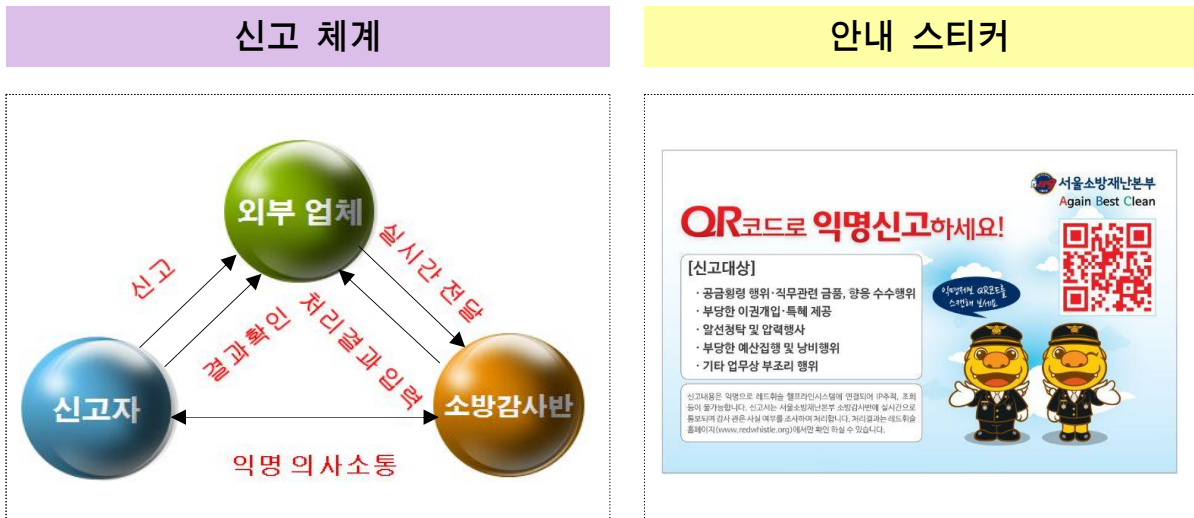
# 4

## 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 분기 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

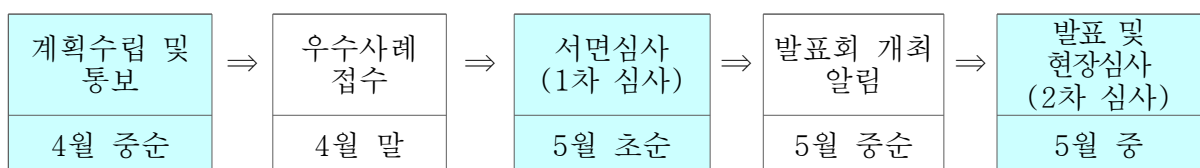
□ 방 법 : PPT 프레젠테이션

□ 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



□ 시 상 : 4개 기관

- 최우수(30만원) 1, 우수(20만원) 1, 장려(10만원) 2



# 8

## 불필요한 예방 업무 줄이기 T/F 운영

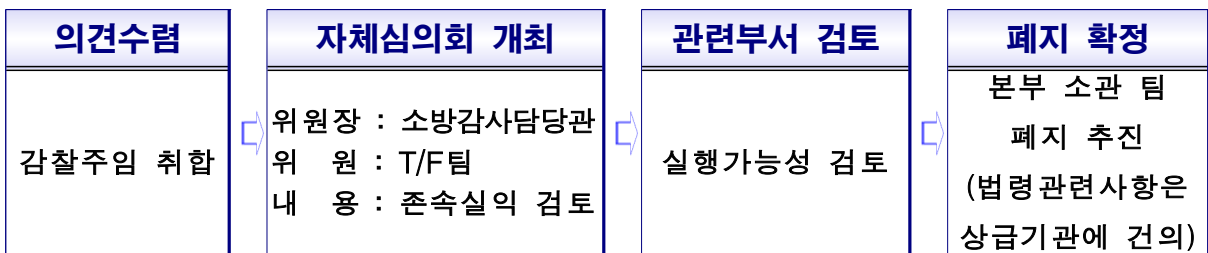
- ◆ 불필요한 예방업무 해소로 직원 스트레스 경감
- ◆ 시민 중심의 핵심업무 집중으로 업무효율성 제고

### □ 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

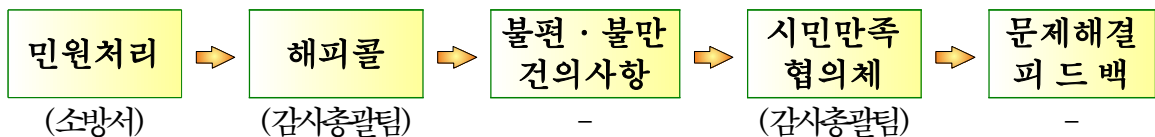
- 구 성 원 : 120명 (본부 및 소방서별 5명)
- 활동실적 : 71회 748명 참석
  - 민원실 체험 및 부조리 개선안 제출 등
- ※ 최초발대 : 2011. 4. 26. / 110명 위촉



- ◆ 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

- ◆ 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

- ◆ 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>

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

□ 추진시기 : 2015. 3. ~ 10월

□ 추진내용

○ 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



- ◆ 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	-	-	-

#### □ 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

### Ⅲ - 2.

## 서초소방서 중점 추진계획

구 분	주 요 사 업 명
치밀한 청렴도 관리	<ul style="list-style-type: none"><li>① 자체 청렴설문 조사로 청렴지수 및 청렴의지 제고</li><li>② 쓰리GO[청렴하GO 신속하GO 투명하GO] 실천 청렴주의보 발령</li></ul>
현장소통 강 화	<ul style="list-style-type: none"><li>③ 민원업무 처리대상 자체 모니터링 및 설문조사</li><li>④ 청렴·친절 서초 릴레이 소식지 전개</li></ul>
고객중심 업무추진	<ul style="list-style-type: none"><li>⑤ 청렴·친절 핸드레일 설치로 방문민원 서비스 증대</li><li>⑥ 청렴메시지 발송으로 투명한 행정서비스 증대</li></ul>
청렴·친절 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"><li>⑦ 청렴은 실천으로 친절은 마음으로」민원실 운영</li><li>⑧ 이달의 『청렴·친절 공무원』 선발 운영</li></ul>

# 1

## 자체 청렴설문 조사로 청렴지수 확인 및 청렴의지 제고

- ◆ 「외부설문조사 측정」 전 ‘자체 설문조사’로 청렴지수 확인 및 의식 다짐
- ◆ 청렴상식 바로 알기 및 잘못된 자기언행 반성 및 개선계기 마련

### □ 추진 개요

- 설문 대상 : 전 직원(예방과)
- 설문 주기 : 월 1회
- 설문 주요 내용
  - 공무원 행동강령 등 청렴 관련 문제 출제 및 풀이
  - 금품, 향응, 청탁, 신속성, 적정성, 응대태도, 민원인 반응 등
- 설문 방법
  - ‘행정포털’내 서초소방서 부서게시판 당일에 게재 후 설문조사

### □ 추진 계획

- 매월 1회 각 부서 전 직원 설문조사 실시⇒ 5일한 제출
- 부서별 설문조사 분석과 청렴문제 채점으로 피드백 공유
  - 서초소방서 설문조사 및 채점 결과 분석 후 전 직원 공유
  - 결과에 따른 개선 및 발전방안 강구 및 칭찬사례 횡단 전개
- 부서장·해당업무 선임자가 ‘멘토’로서 격려 및 발전방향 제시

### □ 기대 효과

- 외부평가에 앞서 자발적 평가를 통해 청렴 지수 측정
- 자체 청렴설문조사를 통해 과오를 반성하고 청렴의지 다지기
- 민원인 불평·불만 수시 점검 및 해결 방법 모색 후 적용

- ◆ 반부패 청렴의지 천명과 고품격 소방행정 서비스 강화
- ◆ 시민과 공직자가 함께 만들어가는 청렴문화 실천

### □ 추진 배경

- 청렴 위해요소 및 비리 사전예방을 통한 청렴한 공직문화 조성
- 익명성이 보장된 대내·외 칭찬 및 비리신고 시스템 확대
- 신속하고 책임 있는 고충 해결로 소방행정의 신뢰성 증대

### □ 추진 계획

- 청렴주의보 발령 : 연 중
- 명량·쾌활 캐릭터 활용한 청렴주의보 현수막 설치
- 청렴해우소 설치(친절·청렴직원 칭찬, 공직비리 및 민원불편사항 엽서 제작)
- 더 청렴한 DAY 운영(매주 월요일 청렴 다짐 및 친절 교육)
- 부서장 중심 고충민원 상담관제 운영

### □ 기대 효과

- 반복적인 청렴다짐으로 청렴을 생활화하는 마인드 공유
- 정기적인 청렴의지 및 친절 결의로 조직 내 청렴문화 확산
- 조직 내 칭찬·청렴 대상자간 경쟁으로 다양한 청렴의지 확립
- 불만 민원에 대한 갈등을 부서장이 직접 중재함으로써 소방 신뢰도 향상과 전 직원 청렴행정 실천 구현

- ◆ 2015년도 권익위 청렴도 측정 사전 대비 시민고객 만족도 향상
- ◆ 민원담당자 역량 및 업무처리에 관한 민원인 눈 높이 반영

### □ 추진배경

- 민원업무 과정 청렴환경 조성으로 권익위 평가 대비
- 서비스 개선 및 민원인 불만족 요인 사전 제거

### □ 중점 추진계획

- 대 상 : 완비증명, 위험물, 시설완공, 방염 등
- 기 간 : 연 중
- 방 법
  - 당일 민원업무 처리 후 현장에서 관계자 민원처리 설문(담당자)
  - 분야별 임의표본 추출 후 전화설문(예방과 팀장, 감찰)
- 설문내용
  - 친절 공정성, 신속 정확성, 권한남용, 부패간접경험, 전반적 만족도 등

### □ 기대 효과

- 외부평가에 앞서 사전 부패요인 차단 청렴도 하락 방지
- 2015년도 권익위 소방 청렴도 평가 고득점 기대
- 민원서비스 개선 및 만족도 향상을 위한 기초자료 활용
- 민원업무 담당자 업무 처리시 책임성 및 투명성 증대

## 4

# 청렴·친절 서초 릴레이 소식지 전개

- ◆ 청렴하고 친절한 서초 만들기로 소방서비스 시민만족도 향상
- ◆ 마음으로 읽고 전달하는 청렴·친절 서초 릴레이 소식지 공유

### □ 추진 배경

- 청렴·친절한 서초 만들기
- 친절하자! 친절하자! 말로만 외치는 것보다는 머리로 생각하고 써보면서 느끼고 전달하기

### □ 추진 계획(연중)

- 친절하자! 말하는데 0.1초, 친절에 관해 문구(명언,상식)를 찾고 생각하고 글로 작성하며 고민하면서(1분 이상) 친절에 대한 생각이 몸에 자연스럽게 베이도록 옆 사람 에게 전달

### □ 활동 내용

- 청렴과 친절 문구를 부서별로 릴레이식으로 이메일로 보내기
- 첫 번째 주자는 하나의 문구를 다음 주자에게 전달 다음주자는 받은 메시지에 1개를 추가하여 다음주자에게 전달
- 맨 마지막 19번째 직원은 19개의 청렴메시지를 첫 번째 주자에게 전달
- 첫 번째 주자는 받은 통합된 최종메시지 인쇄 사무실 게시판에 부착

### □ 기대 효과

- 깨끗하고 청렴한 조직문화 정착으로 청렴 친절한 소방상 정립
- 청렴하고 공정하게 업무를 처리하는 기본 자질 형성으로 청렴을 바르게 알고 실천하는 분위기 정착

## 5

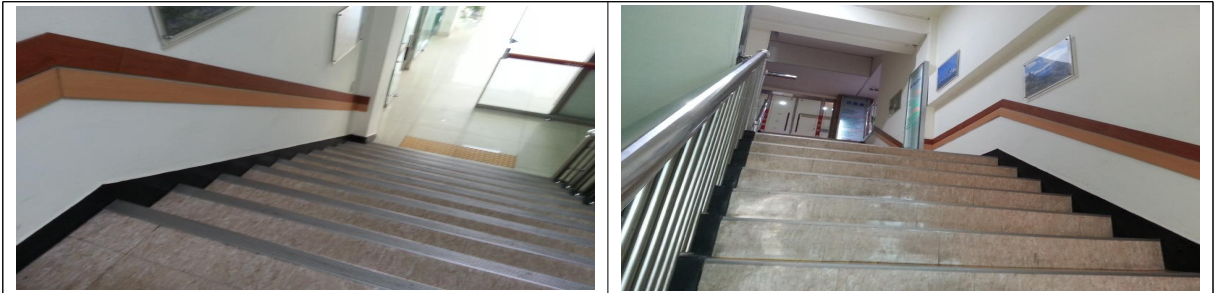
# 청렴·친절 핸드레일 설치로 방문민원 서비스 증대

- ◆ 청렴의 시작이 친절 편리한 소방관청 민원실 방문부터 시작
- ◆ 방문민원인의 작은 배려가 소방이미지 및 청렴도 향상 기여

### □ 추진배경

- 2층 민원실 위치가 가파른 계단으로 인해 방문민원 불편
- 안전을 지키는 소방관서에서 민원인 방문시 낙상 등 안전사고 우려

#### ▶ 현 실태



### □ 중점 추진계획

- 계단 우측벽 핸드레일 설치로 민원인 방문 편리성 추구
- 성인용, 어린이용 별도 설치로 내방 민원인 이용 용이

#### ▶ 핸드레일 설치시



### □ 기대효과

- 친절하고 이용 편리한 소방관서 방문으로 소방이미지 상승
- 청렴도 향상 및 작은 배려가 청렴의 시작이라는 분위기 조성
- 현장출동 대원의 안전사고 예방 효과 등

- ◆ 모든 행정의 기본원칙(공정성, 책임성, 투명성, 반부패) 수행
- ◆ 시민과 원활한 소통으로 청렴문화 확산에 기여

#### □ 추진 배경

- 민원서류 접수에 신속·정확한 처리로 청렴 심리 확산
- 행정 처리 단계 투명성으로 민원인 신뢰형성
- 민원 불편사항 사전 예방으로 권익위 청렴도 평가 대비

#### □ 추진 계획

- 대 상 : 모든 접수민원(완비증명 등)
- 내 용
  - 각종 민원업무 접수시 해당업무 담당자가 문자발송
  - 처리현황을 세분화하여 해당날짜에 문자로 통보
  - 행정의 수요자인 시민의 입장에서 진행사항 서비스 제공

#### □ 기대 효과

- 정확하고 신속한 업무 처리로 민원인의 신뢰형성
- 진행사항 수시 통보함에 따라 민원인의 차후 업무준비 용이
- 담당제를 통한 민원인의 궁금증 마음해소
- 투명하고 친절한 소방이미지 정착으로 권익위 청렴도 평가 대비



- ◆ 고품질 명품 민원서비스 제공으로 친절한 소방행정 구현
- ◆ 시민행정 중심 편의성 및 친근감을 조성 소방행복문화 정착

#### □ 추진 배경

- 시민의 안전의식 고취로 인한 적극적인 소방서비스 필요
- 시민의 만족도를 극대화하여 국민안전의 바로미터 정착
- 민원인의 편의를 제공하여 친근한 소방이미지 확대

#### □ 추진 계획(연중)

- 시민 섬김 벨 적극 활용 민원인 1:1 전담마크제 실시
- 방문 민원인에 대한 최상의 소방서비스 시행  
(혈압측정기(응급함) 및 도서·음료(사탕), 돈보기 등 제공)
- 화사한 정원을 연상시키는 힐링 공간의 분위기 조성
- 생활속의 정보제공(뉴스 속보 및 중요 스포츠 시청)

#### □ 기대 효과

- 고품질의 민원서비스 제공 방문민원 만족도 극대화
- 재방문하고 싶은 곳 이야기하고 소통할 수 있는 이미지 정립
- 방문민원인의 입장에서 소통 및 정서를 공유 친절 소방 구현
- 행정수요자인 시민의 입장에서 시민의 눈 높이에 시민이 만족하는 소방행정 서비스 실현

- ◆ 청렴 친절 공무원 선발로 직장 만족도 향상
- ◆ 보다 친절한 청렴공무원이 되기 위한 동기부여

### □ 추진 배경

- 공무원의 친절 마인드 확산 전개 추진
- 청렴공무원 선발로 인한 직장만족도 향상에 기여
- 친절담당자가 되기 위해 동기부여 제공
- 청렴 친절 서초 만들기 정착으로 대 시민만족도 기여

### □ 추진 계획

- 대 상
  - 예방과 민원업무 담당자
  - 기타 민원인 응대에서 친절하고 신속한 업무처리를 수행한 직원
- 방 법
  - 메일, SNS, 문자메시지, 자체투표 등 동료직원 추천 선발
  - 매월 또는 분기별 선발로 민원실에 청렴친절 공무원 게재

### □ 기대 효과

- 친절 청렴공무원이 되므로 스스로 자부심 고취 민원서비스 향상
- 공무원들의 청렴·친절 분위기를 확산 및 부정·부패 행위 방지
- 시민들로부터 소방행정에 대한 신뢰를 주는 효과 기대

## IV. 협조사항

### 공통

#### ○ 전 부서

- 2015년도 청렴도 향상 본부 및 자체 추진계획 이행 철저
- 민원분야 청렴도 향상 추진대책 적극 지원 및 협조

#### ○ 소방행정과

- 2015년도 청렴도 향상 추진대책 추진사항 지속적 확인
- 민원업무처리 모니터링 등 민원서비스 개선

### 예방과

- 본부 및 자체 청렴도 향상 세부추진계획 시행
- 소방해피콜 운영 인력 지원 및 모집단 제출 철저
- 반부패 우수시책 및 청렴 실천 사례 적극 발굴
- 불필요한 예방업무 줄이기 T/F 운영 철저
- 청렴동아리 재편성 및 시민청렴자문단 운영(시민 1명 추가)
- 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

