

# - 당직근무수칙 -

## ○ 민원응대 철저

- 해당 민원은 반드시 소관부서로 신속하게 이첩, 통보  
(민원접수대장 철저히 기재)
- 사소한 사항이라도 현장확인을 통한 고객감동행정 구현
- 전화 응대 시 직명 고지  
ex) 안녕하세요? 성북구청 당직실 홍길동입니다.  
무엇을 도와드릴까요?
- 민원사항 친절 응대(즉시 처리할 수 없는 경우 충분한 사유 설명 및 설득)

## ○ 당직자 정위치 근무

- 근무시간 30분 전에 상황을 인계·인수하고 교대근무 실시
- 근무구역 이탈, 외식, 음주 등 당직근무에 지장이 되는 행위 금지

## ○ 비상연락망 확인 및 비상사태 대응자세 확립

- 청소, 교통, 산불 및 각종 사고발생 시 신속한 전파 및 처리
- 유관기관 전화번호 등 비상연락망 사전 확인
- 비상사태 시 상황실 동보장치를 이용, 사태별 비상소집

## ○ 지휘보고체계

- 당직사령은 산하기관 당직상황의 확인 및 감독 철저
- 긴급한 사태 발생 시 필요한 초동조치 및 신속한 처리
- 당직사령은 긴급사태 발생 시 상황에 따라 관련부서에 통보,  
협의 후 처리(※ 행정지원과장 및 총무팀장에게도 통보)

## ○ 경계근무

- 청사 내·외의 방범, 방화 및 보안상태의 점검을 매시간 실시
- 특히 취약시간대 및 취약지점 점검 철저