

# 2023년도 남동소방서 종합감사 결과

2023. 5.



INCHEON FIRE DEPARTMENT

**인천소방본부**

**소방감사담당관**

# 2023년도 남동소방서 종합감사 결과

## I 감사개요

### □ [감사배경]

인사, 복무, 회계, 예방민원 등 기본업무 이행실태를 확인하고 현장대응태세 확립 및 관내 취약시설 점검 등을 통한 현장중심의 엄정하고 공정한 감사를 위함.

### □ [감사기간] 2023. 4. 10. ~ 4. 21.(기간중 10일간)

### □ [감 사 반] 총 팔 : 소방감사담당관 / 반 원 : 감사팀장 등 5명

### □ [감사범위] 2021. 4월 종전 종합감사 이후 처리한 소방행정 업무 전반

### □ [감사대상]

- 회계관리의 적정성, 소방 민원처리 실태, 각종시책 추진사항
- 행정업무 처리 등과 관련한 직원 불편사항, 위법·부당 사항 등

## II 감사결과

※ 처분 심의회(23. 5. 11.) 결과 반영

### 【 감사총괄 】

- 행정상 조치 ..... 18건
  - 시정 : 5건
  - 주의 : 13건
  - 권고·개선 : 0건
- 재정상 조치 ..... 3건/764,423원
  - 회수 : 739,423원
  - 소급 : 0원
  - 징구 : 25,000원
- 신분상 조치 ..... 1명
  - 주의 : 1명

## 【 감사총평 】

- 2021년 4월 종합감사 이후 남동소방서에서 처리한 업무전반에 대하여 감사를 실시한 결과,
  - 소방행정업무의 적극적 추진과 현장중심 대응태세의 확립 및 현장대응 역량 강화를 통한 수요자 중심의 안전생활환경 조성을 위하여 최선의 노력을 기울이고 있었음.
- 반면, 각 분야의 업무처리 과정에서의 지적사항을 살펴보면,
  - (행정분야) 공문서 정보공개 분류기준 적용을 부적정하게 처리하였으며, 개인 연가 및 공가 사용 등 복무관리를 소홀히 하였음.
  - (회계분야) 출장여비 및 세입세출외현금(수납·반환) 업무처리가 부적정하였고 소방차량 무상수리 관련 업무를 소홀히 하였으며, 세출예산 집행 및 하자 검사 업무를 부적정하게 처리하였음.
  - (예방분야) 건축허가 등의 동의 업무시 법정 소방시설을 누락하여 건축 동의서를 통보하였고 화재안전조사 조치명령 송달을 부적정하게 처리하였으며, 소방시설 등의 자체점검 면제 또는 연기 업무에 소홀히 하였음.
  - (대응분야) 이송 거절·거부 확인서를 미작성하였고, 구급차량 등에 대한 감염 방지 관리에 소홀하였으며, 소방활동 자료조사, 화재조사 결과를 지연 보고, 의용소방대 운영에 관한 업무를 소홀히 하였음.
  - 위와 같은 지적사항에 대하여 업무담당자들의 지속적인 업무연찬과 교육 등으로 재발 방지를 위한 개선이 필요한 것으로 나타남.

## 【 주요 지적사항(요약) 】

### [행정-1] 공문서 정보공개 분류기준 적용 부적정

- 비공개 대상 정보가 전혀 포함되지 않은 문서에 대해 비공개(부분공개) 분류한 사실이 있고, 개인정보가 포함된 문서를 대국민공개로 분류하는 등 공공기관의 정보공개에 관한 업무를 부적정하게 처리 함.

|       |   |
|-------|---|
| 관련 법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제3조(정보공개의 원칙)</li> <li>◦ 「공공기관의 정보공개에 관한 법률」 제9조(비공개 대상 정보)</li> </ul> |
|-------|---|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【시 정】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

### [행정-2] 개인 공가 사용 부적정 및 관리 소홀

- 헌혈 공가를 사용하면서 부적격 판정을 받았음에도 근무지로 복귀하거나 개인 연가 등으로 처리하지 아니하였고, 남동소방서 행정팀에서는 헌혈 부적격 증명서를 제출 받았음에도 어떠한 후속 조치 없이 공가 사용 관리·감독을 소홀히 함.

|       |   |
|-------|---|
| 관련 법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「국가공무원 복무규정」 제19조(공가) 제7호</li> <li>◦ 인사혁신처 질의회신(2023.4.27.)</li> </ul> |
|-------|---|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【주 의】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

### [행정-3] 연가 사용 및 관리·감독 소홀

- 2021년 ~ 2022년도에 소속 직원 6명에 대해 연간 사용 가능한 연가일수에서 실제 사용한 연가일수를 공제하지 않고 연가보상비를 지급하거나, 연가를 부적정하게 저축 하여 처리하였고, 소속 직원 7명이 2023년도에 사용한 연가가 차감되지 않는 등 연가 사용과 관리·감독 업무를 소홀히 함.

|       |   |
|-------|---|
| 관련 법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「국가공무원 복무규정」 제8조의3(복무 실태의 확인·점검)</li> <li>◦ 「국가공무원 복무규정」 제16조(연가계획 및 승인) 제5항</li> <li>◦ 「국가공무원 복무규정」 제16조의3(연가의 저축)</li> </ul> |
|-------|---|

|      |  |
|------|--|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【회 수 679,423원】</li> </ul> |
|------|--|

## [행정-4] 운전경력증명서 발급 · 확인 업무 소홀

- 2022년 하반기(7월 1일~12월 31일) 운전경력증명서 조회 시 증명서 발급일(23년 2월 중)로부터 최소 8개월의 기간을 지정해야 하나, 소속 직원 5명이 6개월로 지정하여 조회 기간에 공백이 발생하였고, 기간이 누락 된 사실을 인지하지 못한 점 등 운전경력증명서 발급·확인 업무를 소홀히 함.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | ◦ 市 소방감사담당관-2151(2023.2.28.)호「2023년도 음주운전 예방대책 알림」 |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | ◦ (행정상) 【주 의】<br>◦ (신분상) 【없 음】<br>◦ (재정상) 【없 음】 |
|------|---|

## [회계-5] 출장 여비 지급 업무 부적정

- 출장 시간이 4시간 미만인 직원에게 출장 여비를 과다 지급하고, 1일 2회의 출장을 간 직원에게는 중복 지급하여 1일 출장 여비 지급 기준액을 초과하여 지급하는 등 관련 업무를 소홀히 함.

|      |   |
|------|---|
| 관련법규 | ◦ 「공무원 여비 규정」제18조(근무지 내 국내 출장 시의 여비)<br>◦ 「공용차량 관리 규정」제4조(차량의 구분 등)<br>◦ 「2023 공무원보수 등의 업무지침」제9장 공무원여비업무 처리기준 |
|------|---|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | ◦ (행정상) 【시 정】<br>◦ (신분상) 【없 음】<br>◦ (재정상) 【회 수 60,000원】 |
|------|---|

## [회계-6] 세입세출외현금 회계업무처리(수납, 반환) 부적정

- 세입세출외현금 납입 및 반환 업무를 결재권자의 결재를 득하지 않고 지방재정프로그램에서의 승인만으로 처리하였으며, (온나라)결재·지방재정 프로그램·세입세출외현금(계좌) 수납일을 상이하게 처리하는 등 세입세출외 현금 회계업무를 부적정하게 처리함.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | ◦ 「지방자치단체 회계관리에 관한 훈령」제62조(세입세출외현금의 수납절차)<br>◦ 「지방자치단체 회계관리에 관한 훈령」제63조(세입세출외현금의 반환)<br>◦ 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」제3조(정의) |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | ◦ (행정상) 【주 의】<br>◦ (신분상) 【없 음】<br>◦ (재정상) 【없 음】 |
|------|---|

## [회계-7] 소방차량 무상수리 관련 업무 소홀

- 무상수리 보증기간에 있는 소방차량의 고장에 대하여 안전센터 인근 자동차 수리업체에 유상으로 수리를 하는 등 관련 업무를 소홀히 함.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「지방자치단체 회계관리에 관한 훈령」제6조(예산집행의 효율성 제고)</li> <li>◦ 「소방장비관리법」제22조(소방장비관리 공무원의 의무)</li> </ul> |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

## [회계-8] 지역개발채권 매입 징수 소홀 및 세출예산 집행 부적정

- 지역개발채권 매입필증을 과다(2건)·과소(3건) 징구하였으며, 자산 및 물품 취득비로 집행하여야 하는 물품을 시설장비유지비로 집행하여 세출예산을 부적정하게 집행함.

|      |   |
|------|---|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「인천광역시 지역개발기금 설치 및 운용 조례」제9조 (지역개발채권의 매입대상 등)</li> <li>◦ 「지방재정법」제47조(예산의 목적 외 사용금지)</li> </ul> |
|------|---|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【시 정】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【징 구 25,000원】</li> </ul> |
|------|---|

## [회계-9] 시설공사 하자검사 소홀

- 시설공사 하자 최종검사 대상 8개소에 대해 4개소는 최종검사를 미 실시 하였고, 4개소는 하자담보책임기간 만료일을 경과하여 최종검사를 실시하여 관련 업무를 소홀히 함.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」제20조(계약의 담보책임)</li> <li>◦ 「같은 법 시행령」제70조(하자 검사)</li> <li>◦ 「지방자치단체 입찰 및 계약집행기준」제9장 제11절</li> </ul> |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

**[예방-10] 건축허가등의 동의 업무 소홀**

- 건축허가 동의 업무 시 소방시설법에 따라 설치해야 할 소방시설을 누락하여 동의여부 통보서를 작성하여 관계 기관에 통보하는 등 관련 업무를 소홀히 함.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「소방시설법」 제6조(건축허가등의 동의 등) 제1항</li> <li>◦ 「소방시설법 시행령」 별표 4</li> </ul> |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【시 정】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

**[예방-11] 화재증명원 발급 업무 부적정**

- 화재증명원 발급을 희망하는 신청인 본인의 신분증을 제시 및 확인 후 발급 업무를 처리해야 함에도 신청인 본인의 신분증 사본을 징구하여 처리하고 관련 업무철에 편철하여 보존하는 등 관련 업무를 부적정하게 처리 함.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「화재조사법」 제16조(화재증명원의 발급)에 제1항</li> <li>◦ 「동법 시행규칙」 제9조(화재증명원의 신청 및 발급) 제1항</li> <li>◦ 「민원처리법」 제10조(불필요한 서류 요구의 금지)에 제1항</li> </ul> |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

**[예방-12] 소방시설 등의 자체점검 면제 또는 연기 업무 부적정**

- 자체점검의 면제 또는 연기를 신청하려는 특정소방대상물의 관계인은 자체점검의 실시 만료일 3일 전까지 소방시설등의 자체점검 면제 또는 연기신청서에 자체점검을 실시하기 곤란함을 증명할 수 있는 서류를 첨부하여 소방서장에게 제출해야 하나, 일부 특정소방대상물의 경우(5개소) 자체점검 연기 기간이 종료된 후 재연기 신청을 받아 소방시설 자체점검 면제 또는 연기업무를 소홀히 한 사실이 있습니다.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「소방시설법」 제22조(소방시설등의 자체점검)에 제6항</li> <li>◦ 「동법 시행규칙」 제22조(소방시설등의 자체점검 면제 또는 연기 등) 제1항</li> </ul> |
|------|--|

|      |   |
|------|---|
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul> |
|------|---|

## [예방-13] 화재안전조사 조치명령 업무 부적정

- 관내 특정소방대상물에 화재안전조사를 실시하고 불량대상 15개소에 조치명령서를 발부함에 있어 우편, 교부 또는 전자우편 등의 방법으로 조치를 명하지 않고 조치명령서 문서를 캡처하여 소방대상물의 관계인에게 SMS(카톡, 문자)를 이용하여 발송함으로써 화재안전조사 조치명령 송달 업무를 부적정하게 처리함.

|      |   |  |
|------|---|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「화재예방법」 제14조(화재안전조사 결과에 따른 조치명령)에 제1항</li> <li>◦ 「동법 시행규칙」 제5조(화재안전조사에 따른 조치명령 등의 절차) 제1항</li> </ul> |  |
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul>                                 |  |

## [대응-14] 구급활동상황 기록관리 유지 소홀[주의]

- 관계법령에 따라 환자 또는 보호자가 의료기관으로의 이송을 거부하는 경우 환자 또는 보호자에게 서명을 받아 구급 거부 확인서 작성 및 보관(3년) 하여야 하나 이송을 거부한 40건의 구급출동에 구급 거부 확인서를 작성하지 않은 사실이 있음.

|      |   |  |
|------|---|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「119법 시행령」 제21조(응급환자 등의 이송 거부)</li> <li>◦ 「동법 시행규칙」 제12조(응급환자 등의 이송 거부)</li> </ul> |  |
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul>               |  |

## [대응-15] 구급차량 및 응급장비 감염 방지 관리 소홀[주의]

- ○○ 등 5개 안전센터에서는 구급차량 및 응급장비를 119감염관리실에서 주 1회 이상 정기적으로 세척, 소독(멸균) 등을 실시하지 않는 등 관련 업무를 소홀히 함.

|      |   |  |
|------|---|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「119법 시행령」 제26조(감염관리대책)</li> <li>◦ 「119법 시행규칙」 제23조(구급차 등의 소독)</li> <li>◦ 119구급대원 현장응급처치 표준지침(구급대 감염관리)</li> </ul> |  |
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) 【주 의】</li> <li>◦ (신분상) 【없 음】</li> <li>◦ (재정상) 【없 음】</li> </ul>   |  |



## [대응-16] 소방활동자료조사 업무 소홀

- 특정소방대상물의 사용승인일로부터 30일 이내 소방활동 자료조사를 실시하지 아니하고 4일을 초과하여 실시한 사실이 있음.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「소방활동 자료조사 등에 관한 규정」 제8조(대상 및 횟수)</li> <li>◦ 「소방시설공사업법」 제14조(완공검사)</li> </ul>       |
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) <b>주 의</b></li> <li>◦ (신분상) <b>없 음</b></li> <li>◦ (재정상) <b>없 음</b></li> </ul> |

## [대응-17] 화재조사 및 보고규정 미준수

- 일반화재는 화재 발생일로부터 15일 이내에, 감정 의뢰는 증거물 감정 결과를 받은 날로부터 10일 이내에 화재조사 결과보고서를 보고하여야 함에도 보고 기한을 각각 1일, 2일을 초과하여 보고하는 등 업무를 소홀히 한 사실이 있음.

|      |  |
|------|--|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「화재조사법 시행규칙」 제2조(화재조사 결과의 보고)</li> <li>◦ 「화재조사 및 보고규정」 제22조(조사 보고)</li> </ul>       |
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) <b>주 의</b></li> <li>◦ (신분상) <b>없 음</b></li> <li>◦ (재정상) <b>없 음</b></li> </ul> |

## [대응-18] 의용소방대 운영에 관한 업무처리 부적정

- 의용소방대원의 기본·전문교육 미이수자(6명)에 대한 적의 조치를 하지 않았으며, 22년 신규 임용된 의용소방대원(39명)에 대하여 신분증명서를 발급하지 않는 등 업무를 소홀히 한 사실이 있음.

|      |   |
|------|---|
| 관련법규 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 「의용소방대법」 제4조(의용소방대원의 해임)</li> <li>◦ 「의용소방대법」 제13조(교육 및 훈련)</li> <li>◦ 「의용소방대법 시행규칙」 제15조(신분증명서 등)</li> </ul> |
| 조치의견 | <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ (행정상) <b>시 정</b></li> <li>◦ (신분상) <b>없 음</b></li> <li>◦ (재정상) <b>없 음</b></li> </ul>                          |

### Ⅲ 감사결과 처분요구

#### ☐ 지적사항 총괄표

[단위 : 건, 천원, 명]

| 총계 | 행정상 조치(건) |    |    |            | 재정상 조치(금액) |     |    |    | 신분상 조치(인원) |    |    |    | 기관<br>경고 |
|----|-----------|----|----|------------|------------|-----|----|----|------------|----|----|----|----------|
|    | 소계        | 시정 | 주의 | 개선<br>(권고) | 소계         | 회수  | 소급 | 기타 | 소계         | 징계 | 경고 | 주의 |          |
| 22 | 18        | 5  | 13 | -          | 3          | 739 | -  | 25 | 1          | -  | -  | 1  | -        |

#### ☐ 처분요구사항 일람표

<처분 심의회(23. 5. 11.) 결과 반영>

| 연번 | 분야 | 제 목                          | 행정상<br>조 치 | 재정상조치 |         | 신분상<br>조 치 |
|----|----|------------------------------|------------|-------|---------|------------|
|    |    |                              |            | 방법    | 금액(원)   |            |
| 1  | 행정 | 공문서 정보공개 분류기준 적용 부적정         | 시정         |       |         |            |
| 2  | “  | 개인 공가 사용 부적정 및 관리 소홀         | 주의         |       |         | 주의         |
| 3  | “  | 연가 사용 관리 감독 소홀               | 주의         | 회수    | 679,423 |            |
| 4  | “  | 운전경력 조회 업무처리 소홀              | 주의         |       |         |            |
| 5  | 회계 | 출장 여비 지급 업무 부적정              | 시정         | 회수    | 60,000  |            |
| 6  | “  | 세입세출외현금 회계업무처리(수납, 반환) 부적정   | 주의         |       |         |            |
| 7  | “  | 소방차량 무상수리 관련 업무 소홀           | 주의         |       |         |            |
| 8  | “  | 지역개발채권 매입정수 소홀 및 세출예산 집행 부적정 | 시정         | 징구    | 25,000  |            |
| 9  | “  | 시설공사 하자검사 소홀                 | 주의         |       |         |            |
| 10 | 예방 | 소방 건축 허가 동의 업무 소홀            | 시정         |       |         |            |
| 11 | “  | 화재증명원 발급 업무 부적정              | 주의         |       |         |            |
| 12 | “  | 소방시설 등의 자체점검 면제 또는 연기 업무부적정  | 주의         |       |         |            |
| 13 | “  | 화재안전조사 조치명령 업무 부적정           | 주의         |       |         |            |
| 14 | 대응 | 구급활동상황 기록관리 유지 소홀            | 주의         |       |         |            |
| 15 | “  | 구급차량 및 구급장비 감염 방지 관리 소홀      | 주의         |       |         |            |
| 16 | “  | 소방활동자료조사 업무 소홀               | 주의         |       |         |            |
| 17 | “  | 화재조사 및 보고규정 미준수              | 주의         |       |         |            |
| 18 | “  | 의용소방대 운영에 관한 업무처리 부적정        | 시정         |       |         |            |

## IV 특수시책 및 수범사례

## 특수시책

## 전통시장 긴급방송망 구축 시범운영

- ◆ 대형화재 및 다수 인명피해가 우려되는 전통시장에 대한 신속한 방송망 확보로 긴급상황 대비 소방활동 강화에 기여하고자 함.

## □ 추진개요

- (구축대상) 구월시장 · 모래내시장 · 간석시장
- (소요비용) 年 240천원 / 시장 상인회 자부담 ※상인회 업무협의 畢
- (TTS\* 사용방법) \*문자음성 변환시스템(Text To Speech)

- ① (전통시장) TTS 방송웹(<https://www.wawacast.net/admin>) 계정 가입
- ② (소방서) 로그인 후 TTS 방송웹에서 크로샷 문자 전송(화재,훈련,홍보 등)
- ③ 소방서 전송 문자 내용을 전통시장 내 음성으로 변환 방송

## □ 기대효과

- (소방훈련방송) 출동로확보훈련 등 시장 상인 경각심 고취
  - (기존) 펌프차 방송 → (개선) 시장 내 일제방송
- (화재예방안내) 시장 개시 · 철시 자동 화재예방 방송
  - 전기 · 가스안전 안내 및 마감時 전원차단 등 화재예방
- (화재안전홍보) 점포점점의 날, 안전하기 좋은 날 등 행사참여 독려
  - 각종 행사 · 캠페인 및 소방활동 中 상인 참여향상
- (긴급화재방송) 시장 內 화재발생時 긴급안내방송으로 피해저감
  - 주 · 야간 화재초기時 초동진압 요청 및 대피안내, 상황전파 등

## 수범사례

## 점심시간 민원담당 운영

- ◆ 민원인의 불편사항 해소로 시민중심의 소방 민원 행정으로 친절하고 신뢰받는 공직문화 조성에 이바지하고자 함

### □ 추진사항

- 점심시간에 민원처리 방문 시 대기시간 발생으로 불만 우려
- 민원업무 담당자 지정으로 민원의 만족도 서비스를 향상

### □ 추진결과

- 점심시간(12시~13시) 민원 담당자 지정
  - (인 원) 민원 담당자 1~2인
  - (매뉴얼) 각 민원업무별 민원처리 매뉴얼 제작 및 교육
  - (게시판) 청사 직원배치표 ‘점심시간 민원담당’ 표시(예)
- 점심시간 민원 담당자는 조기 중식(11시 30분) 후 업무처리
- 점심시간 민원 근무 후 휴식 시간 보장(30분)

< 표시(예) >



### □ 기대효과

- 적극적인 민원 서비스를 통한 소방서비스 만족도 향상
- 소방 민원의 긍정적인 이미지로 외부청렴도 향상 기대