



해양경찰청
KOREA COAST GUARD



2021/12

「해양경찰 + IN(人)의 합성어로,
해양경찰의 다양한 정보와 사람 수를 나타내며,
영어 IN은 Internet(인터넷, 온라인),
Information(다양한 뉴스와 정보) 등
앞으로 해양경찰이 나아갈 꿈과 희망의 100년을
국민과 함께 그려 나가자는 뜻입니다.

해양경찰
국민만족도소식지

해경 IN



해양경찰 만족도조사 그 시작과 발전



해양경찰
국민만족도소식지

해경 IN

- 급속히 변화하는 환경 속에서 해양경찰 서비스에 대한 국민의 다양한 의견을 직접 경청하고 해양안전 인식 수준을 조사하여 해양경찰의 정책과 활동이 국민의 기대수준에 부합하는지 측정하고 주요정책 집행을 주기적으로 점검하여 대국민서비스를 개선하기 위해 만족도 조사를 실시하게 되었습니다.

해양에서의 치안서비스와 체감안전도 조사는 국민에게 신뢰받는 해양경찰로 도약하기 위해 다양한 조사의 유형 및 대상을 다음과 같이 설정하였습니다.

2021년 국민만족도 조사

치안서비스

※ 접촉고객 대상

1. 상황실신고
2. 수상레저
3. 일반민원
4. 해양오염방제
5. 상황대응
6. 수사
7. 유도선
8. 다중이용선박
9. 선박교통관제
10. 수상구조사



해양경찰 PCSI
공동설문 9가지

1. 편리성
2. 신속성
3. 친절성
4. 정확성
5. 공정성
6. 부당성
7. 핵심성
8. 전반적만족
9. VOC

심층 인터뷰(In-Depth Interview) +
하위업무 38명(업무별 7~8명)

체감안전도

※ 일반국민 대상

1. 관할지역주민
(100%)



주요업무
5가지

1. 해양사고대응
2. 해양범죄단속
3. 해양주권수호
4. 해양오염예방
5. 해상질서유지



- '20년 모든 국민의 소리를 듣기 위해 카카오톡 모바일 조사방식을 활용하였고, '21년 치안서비스 업무수요에 따른 조사대상 삭제, 체감안전도 조사의 단계적 조정을 통해 지역주민의 비율을 100%로 상향조정하였습니다.

또한 심층인터뷰를 통해 업무별 프로세스를 진단하고 업무·시스템 및 절차에 대해 해양경찰청의 소관부서에 알려주어 개선할 수 있도록 기초자료를 제공하였습니다.

**그럼 지금부터 '21년 국민의 목소리와
해양경찰청의 노력을 알아보겠습니다.**



국민의 요구 Voice of Customer



1. 수상레저 신고

수상레저기구에 안전관리를 위해 확인전화를 받는데 있어 너무 자주와서 불편했습니다. 파출소, 군부대, 해경서 각 개소에서 동시에 오는 경우 어느 곳이든 한 곳에서 전담해주셨으면 좋겠습니다.



수상레저과 레저안전계 '수상레저 안전 확인 간소화'

2. 수상레저 시스템

신고자 이외 동승자 정보(개인정보, 주소)에 대한 시스템 기입방식이 너무 불편합니다. 동승자는 많은데 일일이 한 사람이 다 기입하여야 해서 한꺼번에 할 수 있는 일괄적인 시스템 개선이 필요합니다.



수상레저과 레저면허계 '수상레저종합정보시스템 홈페이지 개편'

3. 선박서류발급

서류발급의 비대면 서비스(사용률 30%)를 알고 있지만 사용하지 않는 사람이 30%, 비대면 서비스가 있는지도 몰랐던 경우가 40%입니다. 나이트 사람은 스마트폰, 컴퓨터에 익숙하지 않은 것을 감안하여 최대한 간편하고, 편리하게 만들어 주셨으면 합니다.



수상레저과 레저면허계 '수상레저종합정보시스템 홈페이지 개편'



2021년 해양경찰청 이렇게 달라졌습니다.



본청 종합상황실 상황기획계 상황유형별 체크리스트

담당자: 경장 박현규 (032-835-2557)

Q 어떻게 추진하게 되었나요?

A 동시다발적으로 진행되는 상황대응 과정에서 확인·조치 사항 누락 등 인적오류로 인한 상황처리 미흡을 방지하고자 추진하게 되었습니다.

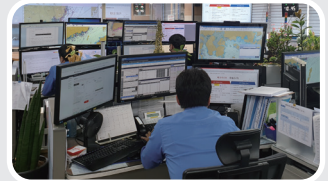
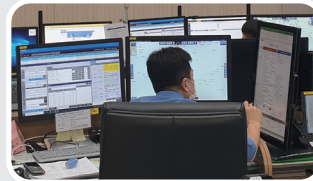
Q 어떤 유형의 체크리스트가 있나요?

A 크게 ① 선박사고*, ② 비선박사고**, ③ 기타사고***로 구분되고, 실제 사고사례를 바탕으로 해역별 특성에 맞는 체크리스트를 제작하였습니다.

* 충돌, 좌초(좌주), 전복, 침몰, 화재(폭발), 침수, 선박 해양오염, 표류선박

** 고립·익수, 응급환자, дайвер 미출수(실종)

*** 항공기 추락, 통신두절, 북한선박 발견, 접경해역 우발사태, 외국 관광선 대응



Q 어떻게 적용하게 되나요?

A '21년 3~6월 각 유형별 확인·조치사항을 점검하여 체크리스트 초안을 제작하였고, 시범운용을 통하여 의견 수렴 및 보완사항을 발굴·개선하여 7월부터 정식 운용하였습니다. 9월 본청 주관 체크리스트 활용 상황대응훈련 실시, 10월에는 체크리스트 활용도 및 수용성을 증대하고 실제 상황 시 안정적 상황관리를 위하여 '체크리스트 활용대회'를 진행하는 등 더욱 더 유용한 체크리스트를 위하여 지속적으로 노력하고 있습니다.

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 체크리스트 활용을 통해 실제 상황발생 시 상황대응력 강화 및 안정적·시스템적 상황관리 체계 마련으로 보다 신속하고 정확한 상황처리를 기대할 수 있습니다.



본청 수상레저와 레저안전계 수상레저 안전 확인 간소화

담당자 : 경사 임성인 (032-835-2352)

Q 어떻게 추진하게 되었나요?

A 원거리 신고접수 시 여러 부서(파출소, 함정, 상황실)의 위치 확인 등을 위한 형식·반복적 연락(최소 5~15통)으로 수상레저 활동자들이 불편을 호소 하였습니다. (민원 다수 발생)

※ 수상레저 원거리신고 현황 : '18년 3.5만명 / '19년 4.8만명 / '20년 6.3만명

Q 어떤 방식으로 간소화되나요?

A 원거리 수상레저의 신고접수를 파출소 주관으로 실시하고, 활동자 안전확인을 신고접수 파출소에서 전담으로 하여 중복되는 확인절차를 간소화하였습니다.

※ 단, 기상특보 시 추가연락, 교신불가 시 상황실 보고(활동지 수색) 등 개선절차 별도하달



Q 어떻게 적용하게 되나요?

A '원거리 수상레저 안전확인 캠페인'(7월)을 전개하여 우선 원거리 수상레저 활동자가 본인의 안전상태를 자율적으로 해경에 통보하고 미통보 된 레저기구는 전화 시스템을 통해 안전확인 함으로써 레저객의 여가활동 지장을 최소화 하였습니다.

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 신고체계 개선 후 레저객의 만족도 향상, 향후 체계개선을 제도·시스템 개선('22년~)으로 연간 약 6만명 이상의 레저객에 대한 불편함이 해소될 것으로 보고있습니다.



본청 수상레저와 레저면허계 수상레저종합정보시스템 홈페이지 개편

담당자 : 경위 김교창 (032-835-2652)

Q 어떤 방식으로 간소화되나요?

1. 2021년 조종면허 시험접수부터 면허증 발급까지 전 과정 개발
2. 2022년 동력수상레저기구 관리(등록, 변경, 말소), 안전 검사 개발
3. 2023년 보험사와 보험정보 실시간 연계를 위한 보험가입 전산망이 구축될 예정입니다.

Q 어떻게 적용하게 되나요?

A 국민이 모바일기기로 언제, 어디서나 원하는 서비스를 이용할 수 있고 각종 증명서의 온라인 발급이 가능하도록 개선하여 불편함이 해소될 것으로 보고있습니다.

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 국민들이 언제, 어디서나 원하는 전 과정을 모바일로 조회, 신청 가능한 환경을 구축하여 간편하고 안전한 온라인 공공서비스가 가능합니다.

Q 어떻게 추진하게 되었나요?

A 면허시험·안전교육, 원거리활동신고 등 PC에서만 접수가 가능하고 휴대폰으로 접수가 불가하여 국민서비스 지원 한계 극복을 위해 수상레저종합정보시스템 고도화 사업을 추진하게 되었습니다.



본청 해양안전과 안전관리계 승선원 변동 모바일 신고 서비스

담당자 : 경사 이태수 (032-835-2748)



Q 어떻게 추진하게 되었나요?

A 어선의 내국인 선원 수급이 어려워지면서 외국선원이 증가하고 잦은 선원교체로 매년 약 150,000건 이상이 승선원 변동 신고를 위해 파·출장소에 방문하여 신고 중에 있으나, 많은 소요시간과 까다로운 절차로 승선원 변동을 신고하지 않고 조업을 하는 경향이 있었습니다.

※ 지방청 주관 승선원 변동신고 단속 : '18년 299건 → '19년 335건 → '20년 427건 (매년 증가)

Q 어떤 방식으로 간소화되나요?

A 선주님·선장님이 휴대전화를 이용 승선원 변동사항을 직접 기입·수정하고 신고 및 처리결과 확인이 가능한 '승선원 변동 모바일 신고 시스템' 구축을 통해 보다 간편하게 승선원 변동이 가능해졌습니다.

Q 어떻게 적용하게 되나요?

A 선주님·선장님 대상 사전테스트 및 시범운영을 통한 모바일 신고 서비스 11개 항목*을 개선·보완하였습니다.

* 항목 : 접속방법, 글자크기, 선택항목, 접속 간편화, 약관 내용, 인증방법, 입력정보 저장, 절차 간소화, 승선정원, 신규 승선원 필수 입력정보, 재신고

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 어선의 승선원 변경 시 파·출장소에 직접 방문하여 서면신고 하는 선주님·선장님의 불편이 해소 될 전망이며, 구조상황 발생 시 일치된 승선원 관리로 요구조인원의 신속한 파악이 가능할 것으로 기대됩니다.



본청 해양오염예방과 예방지도계 해양오염예방 소통창구 개설

담당자 : 주무관 김성은 (032-835-2498)

Q 어떻게 추진하게 되었나요?

A 해양오염예방 지도점검 분야에서 국민을 대상으로 특별점검에 대한 사전 안내 및 최신 법 개정 정보 제공, 실시간 질의·응답 등 소통을 강화하여 지도점검 분야의 서비스 품질을 제고하고자 하였습니다.

Q 어떤 방식으로 소통되나요?

A 전국 해양경찰서별 국민 SNS(카카오톡채널, 네이버밴드 등) 소통채널을 개설*하여 신속한 기본정보 제공 이외에도 대상별 관심주제를 발굴하여 수시로 소통을 실시할 수 있게 되었습니다.

※ (우수관서) 목포서, 소통창구 「오! 소리」 개설 및 지도점검 길라잡이 (서류철) 배부 등

* 총 19개 채널 핫라인 개설(19개 해양경찰서별 1개 채널 운영 중)



Q 어떤 문제가 있었나요?

A 섬을 비롯한 통신장애 지역에 정보 전달 지연이 되고, 영세 시설의 노령의 국민의 지도점검에 대한 이해도 부족 문제나 해양시설오염방지관리인의 잦은 인사이동으로 서비스 제공에 어려움이 있었습니다.

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 소통창구를 통해 지도점검 사항에 대한 지속적인 공유로 점검 수검자의 만족도를 향상시키고 궁극적으로 전 국민의 해양오염 예방의식 고취에 기여할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



본청 혁신행정법무담당관실 법무계 규제혁신을 통한 경제 활성화 도모

담당자: 경위 김근록 (032-835-2323)

Q 규제혁신이란 어떤 것을 의미하나요?

A 국민의 권리를 제한하고 의무를 부과하는 각종 규제를 개선하여 국민의 삶의 질을 높이고 국가경쟁력의 지속적 향상을 도모하는 것입니다.

Q 해양경찰에서 규제를 완화(혁신)한 사례는 어떤 게 있나요?

A 1. 비대면 행정시스템 구현, 영업범위 확대, 등록검사 기준 완화 등을 통해 수상레저활동의 편의를 높이고 사업 활성화를 도모하였습니다.

→ 말소 등록 시 제출의무 완화, 거치식 워터슬라이드 영업범위 확대 등

※ 수상구조법 및 하위법령 개정 완료('21.10.14.시행)

2. 비대면 모바일 행정시스템 구현, 해양구조 참여 국민 지원 확대 등을 통해 수상구조사 관련 행정편의를 높이고 민간 해양구조를 활성화하였습니다.

→ 해양구조 국민 지원-보상 확대, 수상구조사 자격증 발급 편의성 증대

※ 수상구조법 및 하위법령 개정 완료('21.10.14.시행)



3. 함정건조 사업수행 중소조선소에 조기 대금지급 등을 통해 자금난을 해소하기 위한 계약특례를 마련하였습니다.

→ 원활한 대금지급으로 경영난 해소, 침체된 조선경기 활성화 기대

※ 해양경찰장비법 제정('21.4.13. 공포)

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 해양 관련 행정편의 증대 및 지원 확대 등으로 국민들의 불편이 해소되고 만족도가 대폭 높아질 것이며, 각종 영업규제 개선 및 영업범위 확대 등을 통해 기업 활성화와 일자리 창출을 기대할 수 있습니다.



본청 혁신행정법무담당관실 혁신성과계

적극행정으로 국민편의 개선

담당자: 경위 권영재 (032-835-2455)



Q 적극행정이란 어떤 것을 의미하나요?

A 코로나19(COVID-19), 4차 산업혁명 등으로 급변하는 사회에 발 맞추어 국민편의를 개선하고 적극적인 행정력 실천에 그 의미가 있습니다.

Q 해양경찰에서 적극행정을 실천한 사례는 어떤 게 있나요?

A 1. 국가기관 항공기 통합 보험 실시, 50억 예산 절감을 하였습니다.

→ 항공기를 운용중인 4개기관(해양경찰, 경찰, 소방, 산림청)의 항공기 통합보험을 이끌어 내 연간 50억원의 예산 절감 효과가 발생하였습니다.

2. '국민 중심의 항공 빅데이터 신설'하였습니다.

→ 바다의 갈색괴물 '맹생이모자반' 적조 발생 빈도, 규모가 증가하여 국민재산 피해 정도가 커짐에 따라 대응을 위한 빅데이터를 구축하였습니다.

3. '초소형 위성'으로 바다를 지키겠습니다.

→ 국방부(방사청), 과기부 등 관련부처 각 부처의 이해관계 조정자 역할을 수행하여 최초 해경-군 위성인 「(초)소형위성체계 개발 사업」마련하였습니다.

4. '직불형 정부구매카드 확대 도입'하였습니다.

→ 소상공인의 수수료 부담 경감을 위해 소속기관까지 확대 도입함으로써 소상공인들에게 약 2천 3백만원의 수수료 절감 혜택 제공하였습니다.

Q 기대효과는 무엇이 있을까요?

A 해양경찰의 적극행정 확산은 국민이 체감할 수 있는 정책을 마련하여 국민에게 신뢰받는 해양경찰로 거듭날 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



인천해양경찰서 해양안전과 수상레저계 찾아가는 수상레저안전교육

담당자 : 경장 홍부희 (032-650-2651)

Q 어떻게 추진하게 되었나요?

A 우리 인천해양경찰서는 도서지역민 코로나 감염우려로 이동이 제한되고, 안전교육 미이수, 도서지역 대규모 면허 정지가 예상되는 도민이 많았습니다. 이에 똑같은 국민으로써 지역적 소외, 디지털 소외계층(고령자)에 대한 적극적인 지원방안이 필요했고, 도서를 직접 방문하여 안전교육을 실시하게 되었습니다.

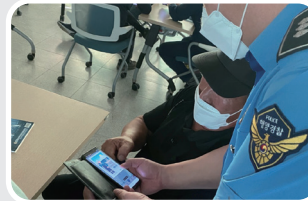
Q ‘찾아가는 수상레저안전교육’은 추진 시 어떤 문제점이 있었나요?

A 우선, 교육희망자의 수요를 확인하고, 교육의 신청→이수→갱신 등의 제반사항을 방문하여 진행하는 일련의 행정절차에 대한 고심이 필요했습니다. 또한 도서지역 특성상 교육장소가 마땅치 않고 코로나19 방역 수칙 준수 등 이미 갖추어진 시험장에 비해 신경 쓸 것이 많았습니다.



Q ‘찾아가는 수상레저안전교육’ 결과 및 성과는 어떻게 되나요?

A 지자체 협조를 통해 도서지역(백령, 장봉)을 5차례 방문 점검 및 교육을 실시하였고, 107명의 국민을 대상으로 안전교육을 실시하였습니다. 방문 시 교육-갱신까지 원스톱 민원서비스를 제공하고, 갱신된 면허(107건)를 등기우편으로 발송하였습니다.



**평택해양경찰서
모바일 SNS
민원실 개설**

● 운영시간
월~금 09:00~18:00

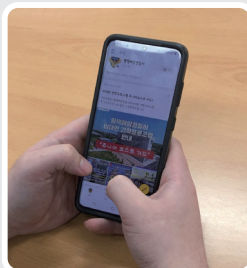
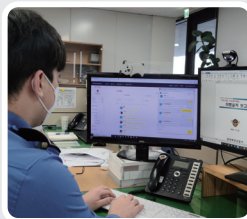
● 이용방법
카카오톡 검색창 > 평택해양경찰서 > 1:1 채팅문의

Q 평택해양경찰서 주소는?
A 경기도 평택시 포승읍 서동대로 437입니다.

Q 현재(20.7.15) 동력수상레저기구 조종면허 PC시험이 가능한가요?
A 네, 가능합니다. 준비물은 ① 신분증, ② 증명사진 1매, ③ 용서료 4,800원이며, 매 정시마다 현장 접수 중입니다.

카카오톡 친구추가하고 간편하게 문의하세요~!

평택해양경찰서



평택해양경찰서 기획운영과 기획운영계 모바일 민원실 확대 운영

담당자 : 경장 이상원 (031-8046-2316)



Q ‘모바일 민원실’은 추진 시 어떤 문제점이 있었나요?

A 기존 모바일민원실에 대한 전문적 법령이나 행정영역 등에서 구체적 답변을 원하는 민원인, 답변이 느리다는 의견이 있었습니다. 이를 해결하기 위하여 모바일민원실 담당자를 확대(기존 1명→2명 이상 확대) 운영하였고, 특히 수상레저관련 문의, 법령사항 질의 등 전문적 영역의 답변을 위해 해당 업무담당자를 답변자로 지정·운영하는 등의 국민의 민원을 해결하기 위해 노력하였습니다.

Q ‘모바일 민원실’ 결과 및 성과는 어떻게 되나요?

A 국민생각함을 통해 사전조사 후 국민의 의견을 반영하여 '20년 6월부터 평택해양경찰서 '모바일민원실 카카오톡 채널'을 개설하였고, 시범운영을 실시하였습니다. 이후 개선사항을 반영하여 '21년 2월부터 모바일민원실을 확대개편하고 정보채널 활용 등으로 국민과 적극 소통하고 있습니다.

Q ‘모바일 민원실’은 어떤 것인가요?

A 모바일민원실은 말 그대로 핸드폰민원실입니다. 우리 평택해양경찰서의 관할은 방대한 구역(21개 시·군)으로 민원인의 원거리 방문 초래 및 코로나19 장기화로 인한 대면 민원업무에 한계가 있어 '모바일기반 민원시스템 도입'이 필요하였습니다.



창원해양경찰서
장비관리과 정보통신계
**발신자 정보표시
오피스레터링**

담당자 : 순경 박민기 (055-981-2100)



Q ‘발신자 정보표시 오피스레터링’은 어떤 것인가요?

A 최근 공공기관을 사칭하는 ‘보이스피싱’으로 낯선 전화번호 수신 거부사례가 많았습니다. 민원인은 발신자정보가 없는 낯선 번호에 대한 막연한 거부감 및 통화연결 자체에 대한 부담감을 느끼며 통화 시에도 공공기관 여부에 대한 신뢰성이 현저히 낮은 상태였습니다. 이를 개선하기 위해 ‘창원해양경찰서’를 전화화면상 표시하게 되었습니다.

Q ‘발신자 정보표시 오피스레터링’ 결과 및 성과는 어떻게 되나요?

A 초기에는 창원서 내 상황실 및 파출소에 시범 실시하였습니다. 이후에는 함정, 경찰서 내 현장민원 대응부서 순으로 점진적으로 확대하였고, 적극행정 사례로 소개되어 해양경찰청 내 전파되어 국민들에 대한 해양경찰의 신뢰성을 향상시키는데 일조하였습니다.

Q ‘발신자 정보표시 오피스레터링’은 추진 시 어떤 문제점이 있었나요?

A 통신사별 오피스레터링 관련 설정 및 서비스 이용 방식이 상이하여 민원인과 직원으로 하여금 단말기 적용에 어려움이 있었으나 자체 설문조사를 통해 서비스 시행 여부 확인, 통신 3사(LG, SKT, KT)간 공통 서비스를 위한 지속적인 협의 및 요청으로 현재는 3사 모두 레터링서비스를 실시 중에 있습니다.



울산해양경찰서
수사과 형사계
수사에 마음을 더하다

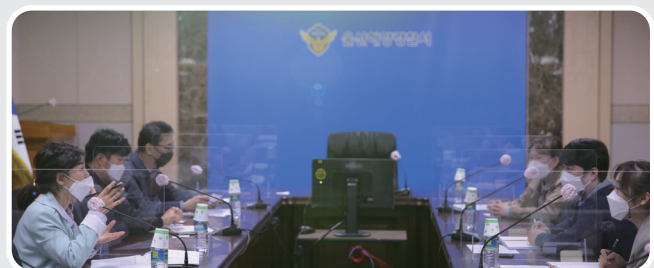
담당자 : 경사 이지혜 (052-230-2558)

Q ‘수사에 마음을 더하다’는 어떤 것인가요?

A 검경수사권이 조정에 따른 무거워진 경찰의 책임감을 ‘인권 보호’라는 발상의 전환으로 국민 공감대 형성하였습니다. 세부적으로는 해경 최초로 자살유가족 심리상담, 유치장 환경 개선 등이 있습니다.

Q ‘수사에 마음을 더하다’는 추진 시 어떤 문제점이 있었나요?

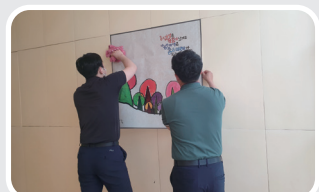
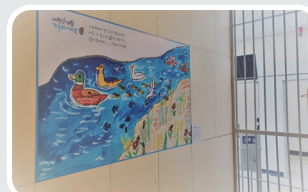
A 1. 자살사건의 경우 유가족은 예견치 못한 가족의 죽음으로 감정적으로 많이 힘들어하고 죄책감을 갖고 있는 상태입니다. 전문가의 심리상담지원 제도를 안내해 주지만 꺼려하시는 가족분이 많았습니다. 또한 해양경찰은 다른 부처에 비해 상대적으로 자살사건 발생건수가 적어 ‘협의체 구성’ 참여에 힘들었지만 ‘모든 생명은 소중하다’라는 기본적인 권리를 내세워 해양경찰 최초로 ‘정신응급대응협의체’에 참석하게 되었습니다.



2. 발달장애인작가들은 모두 각 종 대회에서 수상한, 실력 있는 작가들이지만 작품의 의미를 표현하기에 다소 부족한 측면이 있었습니다. 하지만 작가들과 소통을 통해 전문가의 캘리그래피 작업으로 작품의 완성도 및 전달력을 높일 수 있었습니다.

Q ‘수사에 마음을 더하다’ 결과 및 성과는 어떻게 되나요?

A 울산광역시정신건강복지센터와 협업하여 자살유가족 심리상담 및 고위험정신질환자 응급개입·지원하였고, 울산시발달장애 인센터에서 활동중인 발달장애인 예술 작품 재능기부로 유치장 환경개선을 통한 유치장 내 자체사고 발생 가능성을 현저히 줄였습니다.





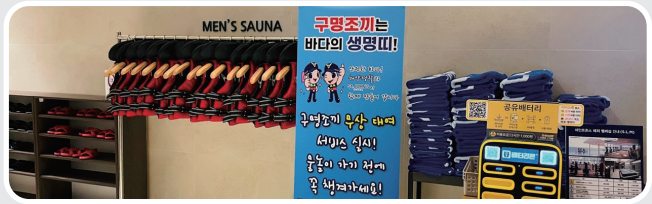
동해해양경찰서 해양안전과 안전관리계 구명조끼 무상대여 확대

담당자 : 경사 김철회 (033-741-2448)

Q '구명조끼 무상대여 확대'는 어떤 것인가요?

A 해양경찰 구명조끼 무상대여는 기존에 파출소에서 무상으로 대여해주는 서비스였습니다. 그러나 '파출소'라는 곳에 민원인의 접근은 한계가 있었으며, 홍보가 잘 되지 않아 실제적 운영은 잘 이루어지지 않았습니다. 그래서 지역 항포구·해변 인근의 '랜드마크 호텔'과 협업하여 구명조끼 무상대여를 확대 실시하게 되었습니다.

- 동해서-세인트존스 호텔 구명조끼 무상 대여 서비스 업무 협약 체결(21.7.14)
- 세인트존스 호텔 구명조끼 대여 서비스 시작(21.7.20) ▶ 구명조끼(50) 및 홍보 배너



Q '구명조끼 무상대여 확대' 추진 시 어떤 문제점이 있었나요?

A 구명조끼 관리 인력 및 시설 부족과 주요호텔 참여율 저조로 무상대여 확대는 불투명하였으나, 연안사고 예방 및 국민 편의 증진을 목표로 참여를 유도한 결과 해양안전문화 확산에 적극적인 세인트존스 호텔과 협약하여 실시하게 되었습니다.

Q '구명조끼 무상대여 확대' 결과 및 성과는 어떻게 되나요?

A 기존 관내 전 파출소에 1~8월 실적(471명)과 대등하게 주요 호텔의 대여실적은 2~3개월만에 401명으로 동 기간대비 대여율 1000% 달성하게 되었습니다. 앞으로도 구명조끼 무상대여는 동해권 메이저 호텔과의 추가 협의를 통해 민간 주도 서비스로 더욱 확대할 것으로 기대하고 있습니다.

기상특보 발효 시 서핑활동은 신고 먼저
Report first and surf next during a weather advisory in effect!

1. 수상레저종합정보 접속(<http://imsam.keg.go.kr>)
Log on to the Integrated Water Leisure Info. System (<http://imsam.keg.go.kr>).
2. 「기상특보 운항신고서」를 작성하여 신고
Fill in the form 'Surfing Activities During Weather Advisory in Effect' and submit it online.
3. 서핑활동이 끝나면 출수(出水) 신고도 필수!
You must report it when you come out of the water after surfing.

○ 미신고 및 활동은 100만원 이하의 과태료 부과
Unreported surfing activities are to be fined up to 1 million won.

서귀포해양경찰서 서귀포파출소



Q '중문해수욕장 QR코드 신고'는 어떤 것인가요?

A 코로나 이후 여행객이 제주도로 몰리면서 '서핑의 성지'인 중문해수욕장을 찾는 서핑객은 급증하는데, 신고의무를 모르는 경우가 많아 기상악화 시 서핑이 사고로 이어질 위험이 컸습니다. 그래서 해수욕장에 「기상특보 발효 시 신고의무 안내판」을 제작·설치하고, 서핑 현장에서 바로 간편하게 신고할 수 있는 QR코드를 만들어 탑재하고, 국제 서핑대회 개최 등 기조에 맞게 외국인 이해를 위한 영문도 동시 안내하였습니다.

서귀포해양경찰서 서귀포파출소 중문해수욕장 QR코드 신고

담당자 : 경위 백옥희 (064-793-2323)



Q '중문해수욕장 QR코드 신고' 추진 시 어떤 문제점이 있었나요?

A 홍보 활동 초기, 서핑 슈트 착용 및 서프보드 지참 등으로 해상 활동 중에는 스마트폰을 잘 소지하지 않는다는 애로점과 신고 의무에 대한 불만 표출이 있었지만 주요 서핑객 대상 방송 팹 배부와 신고의무 홍보를 동시에 시행하여 민원인의 불만을 해소하고 신고의 필요성과 안전의식을 계도함으로써 자발적인 신고 이행률을 제고하였습니다.

Q '중문해수욕장 QR코드 신고' 결과 및 성과는 어떻게 되나요?

A 안내판 게시 후 접수된 「기상특보 운항신고」는 977건, 동 기간 QR코드 접속은 372건으로 전체신고건의 무려 37%에 달했습니다.(21.11.10) 또한 주요 서핑객의 연락망을 확보하여 SNS등을 통해 수시 소통하고, 비상시 신속 대응 가능한 민·관 합동 구조체제를 구축하였습니다.



담당자: 경사 정하원
(032-835-2723)

본청 혁신행정법무담당관실 만족도조사게 바다국민의 만족을 위한 걸음

해양경찰의 만족도조사가 시작한지 어언 3년이 되었습니다. 그 동안 늘 같은 불만사항(절차, 시스템, 친절 등)에 대한 개선 요구가 끊이지 않고 해양경찰에 제기되었습니다. 과연 만족도 조사를 위한 카카오톡(메세지)은 어디서 와서 어떻게 활용될까 라는 의문도 생겼을 것입니다.

그리고 그 의문의 3년, 드디어 결실을 맺고 바다국민들에게 소식지로 찾아뵙게 되었습니다.

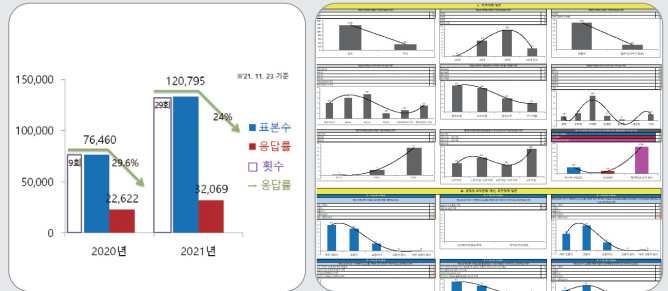
화보로 보는 해양경찰 국민만족도 조사 활동

1. 정기적인 국민만족도 조사와 환류를 진행하였습니다*. (월 1회)

* 치안서비스①(월1회), 체감안전도(반기 1회)



2. 조사게 신설 이후 해양경찰청 설문조사를 총 29회 실시하였습니다. (월 2.6회/11월 기준)



3. 유관기관 업무협의(9회*)를 통한 해양경찰 국민만족도 조사를 고도화 하였습니다.

* 경찰청(2.19, 8.4), 고객만족경영학회·현대리서치(2.26), 한국행정연구원(3.18), 한국능률협회컨설팅(4.6), 인천시청(6.29), 인천경찰청(9.8), 연수구청(9.27)



4. 해양경찰청 국민만족도 조사의 체계적 운영을 위해 행정규칙을 제정하였습니다. (8.2.)

※ 「해양경찰청 국민만족도 조사에 관한 규칙」 [제249호, 2021. 8. 2., 제정]



5. 다양한 기관의 소리를 듣기 위해 민·관·학의 사례를 공유하는 워크숍을 개최하였습니다.(9.14.)



해양경찰을 믿고 기다려주신 바다국민 여러분께 감사드리며, 앞으로도 국민의 소리에 더 귀 기울이기 위해 노력하고, 해양경찰청 전체에 '바다국민의 소리'를 온전하고, 신속하게 전달하는 국민만족도조사게가 되겠습니다.
다음 소식지도 기대해주세요!





해양경찰청
KOREA COAST GUARD

(21995) 인천광역시 연수구 해돋이로 130 (송도동 3-8)
홈페이지 : <http://www.kcg.go.kr>