

『市 재난안전대책본부 편입시』

공단 재난사고 초기대응 매뉴얼

2019. 10.

- 본 매뉴얼은 공단관리 사업장내 중대 재난사고 발생시 신속한 지휘 체계 가동 및 피해확대 방지를 위하여 市 재난관리 체제하에 편입된 공단의 기본적인 대응방안을 규정한 것으로서
- 재난사고의 상황에 맞춰 신속하고 탄력적으로 적용하되, 본 매뉴얼에 규정되지 않은 사항에 대해서는 현장조치 행동매뉴얼에 따라 대응한다.



안전처

목 차

I . 매뉴얼의 목적	1
II . 적용대상 재난	1
III . 단계별 대응내용	2
IV . 주요 조치사항	4
1. 재난사고 신고접수, 상황 파악 및 전파	4
2. 긴급구조 및 구급	8
3. 이사장 현장이동 및 피해상황 확인	9
4. 대외발표 및 시민소통 지원	10
5. 후속조치 지원	11
※ 불 입	
1. SNS 대응방 단계별 운영	12
2. 공단 SNS 대응방 운영 현황	13
3. 재난사고 보고체계	15
4. 재난사고 대응 보고양식	16
5. 재난 대응시 직원 행동요령	17
6. 사망자 확인 및 인도절차 지원	18
7. 위기관리 커뮤니케이션 가이드라인	19
8. 서울시 재난안전대책본부 조직도	23

공단 재난사고 초기대응 매뉴얼

재난 및 사고 발생시 서울시 재난관리 체제하에 공단이 편입된 “재난사고 초기대응 매뉴얼”을 수립하여 서울시와 연계한 기관장 임무 및 공단 재대본의 역할을 재정비하여 초기대응역량 제고

I 매뉴얼의 목적

- 중대 재난사고 발생시 市 재난관리 체제하에 공단이 편입된 초기의 대응방법 등을 구체화하여 신속한 지휘체계를 가동함으로써 피해확산 방지 및 조기수습 도모
- 市 SNS 대응방 등을 통한 실시간 상황공유 및 공동대응방법 제시
- 市 재난대응 매뉴얼에 기초한 초기대응 원칙 및 기준 마련

II 매뉴얼 적용 대상 재난

- 다수의 사상자가 발생하였거나 물적 피해가 큰 재난 및 사고

서울시 차원의 재난안전대책본부를 설치하는 재난 대상

- 사망 또는 다수의 부상이 예상되는 사고 (일반 교통사고 제외)
- 정부, 시, 산하기관, 공사·공단, 자치구 발주공사장, 대형공사장 사고 등
- 집중호우, 태풍, 폭설, 지진 등 자연재해로 인한 대규모 피해 발생
- 언론 등 사회적 이슈가 되고 있는 시정현안 관련 사고

(예시) 공사장·건축물 붕괴사고

쪽방촌, 고시원, 전통시장 등 재난 취약지역 화재, 지하철 및 유람선 사고, 주요관공서 및 문화재 사고, 산불, 대규모 열수송관 누수, 전기·통신·가스 사고, 대규모 도로함몰 등

Ⅲ

단계별 대응내용(요약)

상황단계	조치내용	소관
재난사고 발생	○ 상황 전달 - 재난발생부서(관리소), 현장 등	안전처(2290-6009) 당직실(2290-6280)
재난사고 신고(보고)	○ 상황 신고 접수 - 주간 : 공단 안전처 → 市 재난안전상황실 - 야간 : 공단 당직실 → 市 재난안전상황실, * 재난발생 부서는 市 주무부서 유선 보고	市 재난안전상황실 (2133-0090~1) 안전처(2290-6009) 당직실(2290-6280)
상황파악 및 전파	○ 市 SNS 대응방 가동 요청 - 이사장 초청(이사장은 안전처장, 소관부서 본부장 초대) ○ 사고 현장출동 (재난발생부서 및 안전처) ○ 공단 SNS 대응방 가동 ○ 상황전파 *사고원인, 시민불편사항, 수습 방향 등 - 안전처 → 市 재난안전상황실 - 공단 재난발생부서장 → 市 주무부서 ○ 재난상황 확대시 ⇨ 서울안전통합상황실에 공단 직원 파견(차장 또는 팀장, 직원) ※ 피해 규모에 따라 차장 또는 팀장으로 조정할 수 있음 ○ 공단 재난안전대책본부 상황실 운영 (3층 재난안전대책본부 상황실) ○ 이사장 현장출동 여부 결정 - 재난유형, 피해규모 등을 감안, 최대한 신속히 협의	공단 안전처 → 안전총괄실 안전처 안전처 : 파견근무자 지정 안전처 안전처장 (공단재난발생부서)
초기 현장대응	○ 현장출동 초동조치, 피해규모 파악 - 주변위험시설 제거, 2차 피해방지 ○ 긴급 복구자원(인력/장비) 동원 및 응원요청 - ① 부서 자체조달 → ② 자치구, 공사 자원동원 ※ 필요시 발주 공사장 등에서 확보·지원	공단 재난발생부서 안전처 (재난발생부서, 도로관리본부, 시설안전본부)

상황단계	조치내용	소관
------	------	----

	○ 피해자·유가족 지원팀 운영 협조 - 市 시민건강국 협의 지원(인사노무처)	인사노무처
	○ 市현장통합지휘본부 설치 운영(필요시 지원)	재난발생부서장



현장이동 및 피해상황 확인 지원	○ 이사장 신속한 현장이동 ○ 시장 현장방문 안내	총무처(비서팀) 재난발생부서
	○ 시장 발표 메시지 작성 지원 - 언론 모니터링, 취재지원 등	홍보마케팅실
	○ 정확한 현장확인 ○ 피해자 위로 지원	재난발생부서 인사노무처
	○ 시민 피해규모 파악 지원 - 피해자 후송병원, 영안실 등에 직원을 파견하여 정확한 피해규모 파악	인사노무처



대외발표 및 시민소통 지원	○ 현장 대외발표 준비 지원 - 대외 발표 메시지(안) 등	홍보마케팅실
	○ 최초발표 참석 ※ 시장이 재난사고에 대한 유감표명, 피해자 위로, 구조구난 등에 대하여 간단히 언급	이사장 배석
	○ 후속발표 지원 - 재난수습부서장이 대변인과 협의하여 발표문안 최종정리	홍보마케팅실



후속조치 지원	○ 대책회의 참석 (피해복구, 피해자 지원 등 후속조치) - 시급한 재난상황 수습 후 시장(단), 재난수습부서, 유관부서 등이 참석하는 대책회의에서 후속대책 등 논의	이사장 참석 (재난발생본부장 안전처장 배석)
	○ 현장조치 행동매뉴얼에 따른 임무수행	재난발생부서

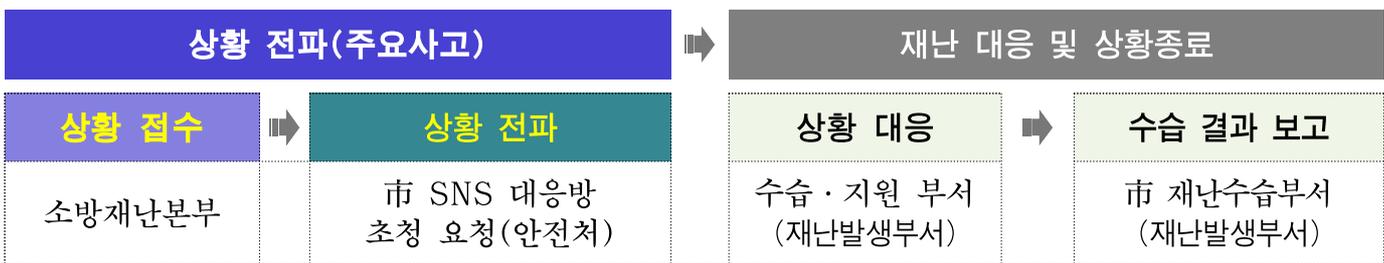
IV 주요 조치사항

1 사고 발생 · 신고 · 상황파악 및 전파

① 사고 발생 (공단 재난발생 부서(현장관리소))

- 주간 : 안전처 → 市 재난안전상황실(02-2133-009~1)
- 야간 : 당직실 → 市 재난안전상황실(02-2133-009~1)
- * 재난발생부서는 市 주무부서 유선보고

② 재난상황 접수 및 전파



〈 재난 상황 진행 및 대응 〉

- 공단 재난발생 부서(관리소)에서는 서울시 안전통합상황실로 상황을 전파하고, 市 안전통합상황실에서 SNS 대응방 개설
 - 市 SNS 대응방은 사고규모, 인명피해, 사회적 이슈 등에 따라 1, 2단계로 구분하여 개설·운영
(붙임#1. 「서울시 SNS 대응방 단계별 운영」 참조)
- 市 SNS 대응방 가동 시 공단 이사장 초대요청 - 안전처
 - 이사장은 소관부서 본부장, 안전처장 초대
 - 안전처장은 재난발생 부서장 초대

- SNS 대응방이 개설된 주요사고 현장에 안전처 직원 출동
 - 재난상황 확대시 서울안전통합상황실에 공단 현장연락관 파견
 - 현장연락관 2명 파견(처장 또는 팀장(1), 직원(1))
 - ※ 피해 규모에 따라 처장 또는 팀장으로 조정할 수 있음
- (서울시에서 사고 확대로 합동근무 요청시)

《현장연락관 임무》

- 해당 시설물 사고발생 이후 (제출된 휴대전화 번호로 상황발생시 SNS대응방(카톡)에 초대됨)
 - ▶ 사고개요(사고시간, 사고위치, 사고발생 경위, 인적, 물적 피해범위 등)SNS대응방에 공지
 - ▶ 사고 발생부터 진행사항을 상황 종료시까지 실시간 SNS대응방에 공지
 - ※ 사안에 따라 재난안전대책본부 구성 시 재난안전대책본부(상황실)에 파견, 서울시 상황실에 상주하면서 해당 재난현장과 실시간 연락체계 유지 및 정보공유 등 상황 임무수행

- 공단 SNS 대응방 개설을 통해 관련 본부·부서와 협업하여 대응토록 조치
- (최초 보고) 주요 재난의 경우 재난발생 부서장, 안전처장이 이사장에 전화, SNS, 문자 등으로 보고
 - 주요재난 : 심각(사망, 다수 부상자)한 피해, 피해 확산 및 시민피해 가중, 집중적 언론보도 및 사회적 이슈가 되는 재난 등

③ 현장출동 및 직후보고 (재난발생 부서장)

- 현장이동 또는 재난사고 파악 즉시 재난발생부서장은 이사장과 공단 재대본, 市 주무부서에 보고하고 공단 SNS 대응방을 통한 상황공유
 - 보고시기 : 재난사고 발생 직후
 - 보고내용 : 사고원인, 피해규모, 시민불편사항 등
- 피해규모, 사실관계 등 재난상황을 면밀히 파악하여 보고
 - 현장사진, 동영상 등을 공단 SNS 재난대응방에 게시하여 상황 공유 (붙임#2. 「공단 SNS 대응방 운영 현황」 참조)

④ 市 재난수습상황실 운영 지원(필요시)

- 중대사고 발생시 ‘市 재난수습상황실’ 운영 지원 : 공단 재난발생 부서장
 - 피해현장 상황과약 협조

⑤ 이사장 현장출동 여부 협의 및 결정

- 공단 재난발생부서장과 안전처장은 재난의 성격과 피해상황 등을 감안하여 총무처(비서팀)와 협의하여 출동 여부 결정

⑥ 재난상황 공유

- 안전처는 市 SNS대응방 공유내용(사진, 동영상 등)을 실시간으로 공단 SNS대응방에 전달

⑦ 市 재난수습부서 지원

- 교통대책 지원

1단계	초기 대응	2,3단계	비상 대응	2,3단계 유지	수습 · 복구
	<ul style="list-style-type: none"> - 교통정보 제공(정체구간, 우회정보 등) - 전용도로, 지하차도, 지하상가 등 피해상황 파악 및 조치 - 피해지역 우회도로 및 안전관리 대책수립 - 피해지역 응급복구 인력, 장비, 자재 동원 		<ul style="list-style-type: none"> - 교통정보 제공(정체구간, 우회정보 등) - 피해지역 대책시행 및 응급조치 - 피해상황 파악(추가피해) - 피해지역 응급복구 인력, 장비, 자재 동원(계속) - 응급복구 추진사항 관리 - 복구계획수립 시행 		<ul style="list-style-type: none"> - 교통정보 제공 (정체구간, 우회정보 등) - 응급복구 추진사항 관리(계속) - 복구계획수립 시행(계속) - 장기 수습복구방안 수립

⑧ 재난상황 파악 및 조치

- 재난발생부서장은 SNS 대응방을 통해 전파되는 재난상황을 실시간 확인하여 매뉴얼에 따른 조치 및 대책 강구

⑨ 재난상황 보고(체계)

- 안전처와 재난발생부서는 사고발생 및 상황대응 현황을 市 재난안전 상황실 및 市 주무부서에 보고

① 최초보고

- ▶ 보고시기 : 재난사고 발생 즉시
- ▶ 보고자 : 안전처, 당직실
- ▶ 보고내용 : 발생시기, 규모, 추정원인, 이사장출동 여부

② 직후보고/수시보고

- ▶ 보고시기 : 재난사고 발생 직후 / 수시
- ▶ 보고자 : 공단 재난안전대책본부, 재난발생부서
- ▶ 보고내용 : 사고원인, 시민불편사항, 재난 수습대책 등

(붙임#3 「재난사고 보고체계」, 붙임#4 「재난사고 대응 보고 양식」 참조)

2 긴급 구조 및 구급

① 긴급 복구자원(인력/장비) 동원 및 응원 요청

장비·자재 동원순서

- ① 재난발생부서에서 안전처로 응원 요청
- ② 공단, 자치구, 교통공사 등 자원 응원 요청 - 안전처
 - 재난관리자원 공동활용 시스템(DRSS) 이용
- ③ 협약기관 및 민간장비 추가 투입
 - ※ 필요시 발주 공사장 등에서 확보·지원(도로관리본부, 시설안전본부)

② 피해자 지원

- 사상자가 발생할 경우 市 복지정책실, 시민건강국 협조하여 피해자 지원(인사노무처)
- 장례전문가 및 화장장 지원
- 공단 재대본 복구지원반(인사노무처)은 市 시민건강국과 협조하여 사상자 및 피해자 및 가족 연락 등 市 방침에 따라 피해자 지원
- 피해자와 유가족을 대면하는 직원은 단정한 복장(신분증 패용)과 정중한 태도를 유지하고 재난상황에 부적합한 언행 자제
(붙임#5 「재난 대응시 직원 행동요령」, 붙임#6 「사망자 확인 및 인조절차 지원」 참조)

3 이시장 현장 이동 및 피해상황 확인

- 재난 현장까지의 교통상황을 파악하여 최대한 신속하게 이동
- 시장 현장방문 안내

① 최초 발표내용 보고

- 공단 재대본 언론대응반(홍보마케팅실)은 실시간 SNS 모니터링을 통해 온라인 여론동향을 파악하여 이시장 보고

② 현장확인 안내 지원

- 재난발생 부서장은 시장(단) 도착시 사전에 확인한 이동동선에 따라 재난현장 안내

③ 현장확인 및 후속대책 강구 등 지원

- 재난발생 부서장은 재난수습부서장 및 유관부서장과 지원하여 시장(단)의 이동 동선에 동행하여 재난현장을 확인하면서 미흡하거나 조치가 필요하다고 판단되는 사항이 있을 경우 해결방안 강구
- 재난발생 부서장은 현장 확인 시 발견된 미흡사항 등에 대한 조치가 시장(단)의 대외 발표 시에 반영될 수 있도록 市와 공조
- 특히, 시장(단) 이동 중 최초 발표내용을 보고하는 과정에서 시장(단)의 지시 사항이 있었던 경우 이를 누락하지 않도록 유의

④ 방문인사 응대 지원

재대본 총괄보고반(기획조정실)은 市 행정국과 협조하여 정부관계자, 정치인(국회의원, 시의원 등) 등 외부인사가 재난현장을 방문하는 경우 응대 및 안내 지원

4 대외발표 및 시민소통 지원

- “최초 발표시” (시장이 사고발생에 대한 유감 표명) 이사장 배석
 - 피해자 위로, 구조·구난상황 및 대책 등 간단히 언급
- 후속 발표는 부시장·재난수습부서장 (필요시 이사장) 이 시행

① 대외발표 준비 지원

공단 재대본 언론대응반(홍보마케팅실)은 市(대변인, 재난수습부서 등)와 대외 발표 메시지 자료 작성 지원

② 정확한 피해규모 파악 지원

대외발표시 공단 재대본 복구지원반(인사노무처)는 市 재난수습부서 및 시민건강국을 지원하여 피해자 후송병원, 영안실 등에 직원을 파견, 병원별 사상자 현황 등 피해규모 파악 지원

③ 후속 발표 지원

공단 재난발생 부서장은 市 재난수습 부서장을 지원하여 후속발표에 따른 재난상황 요약(발생일시, 장소, 피해상황, 긴급구조 및 수습상황 등), 향후전망, 복구 및 지원대책 등을 간략하고 이해하기 쉽게 작성 지원

5 후속조치 지원

① 대책회의 참석

시장(단)이 시급한 상황·수습 후 재난수습부서, 유관부서 등이 참석하는 대책회의 개최시 이사장 및 재난발생본부장 참석

- 공단 재난발생 본부장은 현장 수습 및 복구 과정에서 미흡하거나 추가 조치가 필요하다고 판단되는 소관별 조치계획 보고(유사현장 안전점검계획 등 포함)

② 매뉴얼에 따른 임무수행

재난발생부서는 재난 유형별 현장조치 행동매뉴얼에 따른 임무 수행

③ 기타

재난 조기수습 및 사회적 갈등 예방을 위한 소통요령 준수

(붙임#7 「위기관리 커뮤니케이션 가이드라인」 참조)

□ 재난상황별 참여범위를 단계별로 관리

- 재난 피해상황과 해당재난이 미치는 시민불편 정도를 고려하여 2단계로 관리
 - 1단계 초대범위 확대 : 경미한 사고에도 1단계부터 시장단 제외한 비서실, 지원부서 초대해 상황공유
 - 2단계 사고대상 확대 : 취약지역·시설 화재, 각종 붕괴, 다중밀집시설, 주요 관공서, 문화재 등 경미한 경우에도 원칙적으로 2단계에 준해 대응

※ SNS 대응방 단계별 초청 대상자

□ 단계별 재난상황 및 참여자

단계	① 단계	② 단계
개설	안전총괄실	
운영	안전총괄실(초기), 재난수습부서(수습·진행시)	
재난 상황	<ul style="list-style-type: none"> - 국지적 피해(일반사고) - 시민피해 예상 - 반복적 사고 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 피해심각(사망사고 등) - 시민피해 가중(피해 확산) - 언론 등 사회적 이슈
대응방 개설	경미한 사고시에도 개설	취약지역 및 시설 화재, 붕괴 등 경미한 경우에도 개설 ※ 쪽방촌, 전통시장, 고시원, 병원, 요양원, 유치원, 어린이집, 학교, 오피스텔, 비닐하우스, 주요 관공서, 문화재 등
참여자	<ul style="list-style-type: none"> - 안전총괄실(실장, 국장, 과장 등) - 재난수습부서(실국본부장, 관련과장 등) - 사고관련 기관(공사·공단 사장, 관련부서장 등) - 지원부서 <ul style="list-style-type: none"> · 비서실장,소통전략실장,행정보좌관,기획보좌관 · 기획비서관,미디어보좌관,민생정책보좌관(비서관) · 정무수석,대외협력보좌관,정무보좌관,정무비서 · 1·2부시장비서관,기획담당관,기획조정실비서 · 언론담당관,시민소통담당관,뉴미디어담당관 · 자치행정과장, 복지정책과장, 보건의료정책과장 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> ① 단계 + <ul style="list-style-type: none"> - 부시장(1, 2, 정무) - 기획조정실장 - 행정국장 - 대변인 - 시민소통기획관 - 재난지원 실국장 </div>

□ 공단 SNS 재난대응방 운영

○ 운영내용

- 본부별 SNS재난대응방에 재대본 구성원 초청을 통한 전사적 상황공유 체계 구축
- 재난상황 사전예방 활동 및 대처상황의 공유를 통한 공동대응체계 확보

○ 운영시기 : 재난상황(풍수해, 제설상황) 1단계 이상 발령 전 후

○ 운영대상 : 5개 본부 (복지경제, 문화체육, 도로관리, 시설안전, 교통사업)

○ 운영방법 : **(개설)** 본부별 기존 운영 중인 SNS재난대응방(카카오톡, 텔레그램) 활용

※ 기존 SNS재난대응방 미운영 본부에서는 신규개설 요망

(운영) SNS방 개설·운영은 본부별 주무부서 추진

(평시) SNS방은 본부별 부서 처·팀·소장 및 근무자로 구성

(1단계 이상 상황발령 시) 기존 본부별 SNS방에 재대본 구성원 초대

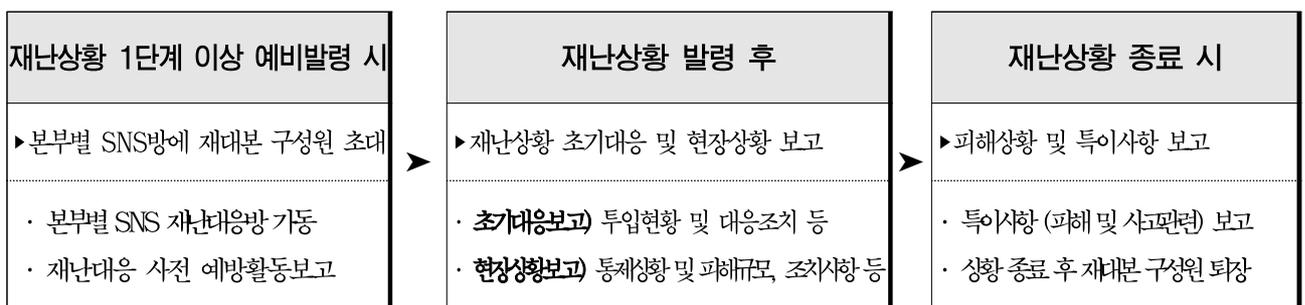
- SNS 재난대응방 재대본 구성원 초청대상

이사장, 노조위원장, 경영전략본부장, 해당 본부장, 기획조정실장, 홍보마케팅실장, 안전처장, 비서팀장

※ 재난상황 종료 시 본부별 재대본 구성원 채팅방 자진 퇴장

(미퇴장 시 SNS재난대응방 운영자 퇴장요청 요망)

○ 운영절차



○ SNS재난대응방 운영내용

1) 재난 사전예방 및 대처상황 실시간 공유

- 재난 예방활동 및 피해·대처상황 등을 파악하여 SNS를 통한 실시간 공유
- 현장 수방피해 및 대응상황 공유 시 사진을 포함하여 게시
 - ▶ 도로, 청계천 등 통제 및 재난대응상황, 시설물 피해상황(침수, 붕괴, 전도 등), 인명피해 상황 등

2) 재난 공동대응 및 지시상황 전파체계 구축

- 공단 재난대책안전본부 지시 및 전달상황 실시간 전파
 - ▶ 직위자(본부장·처장)의 개별적 지적사항 및 정정지시 등의 경우 1:1 개인채팅으로 지시
- 사업장별 재난대응을 위한 요청사항(인력 및 장비, 자원 응원 등) 공유 및 대응

<p>최초(즉시)보고 (재난발생 현장관리소, 부서)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 보고시기 : 재난사고 발생 즉시 ◦ 보고자 : 공단 당직실, 안전처 ◦ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 발생시기, 발생규모, 추정원인, 재난수습부서 ◦ 보고대상 <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 : 재난안전상황실, 주무부서 ◦ 주요역할 <ul style="list-style-type: none"> - 재난상황 전파 및 공유 - SNS 대응방 개설요청(서울시) 및 재난수습 지원
<p>직후보고 (재난발생부서)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 보고시기 : 재난사고 발생 직후 ◦ 보고자 : 공단 재대본, 재난발생부서 ◦ 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 사고원인, 피해규모, 시민불편사항 정도, 대책 등 ◦ 보고대상 : <ul style="list-style-type: none"> - 서울시 : 재난안전상황실, 주무부서 ◦ 주요역할 : 직후보고 및 수습지원, 수시보고
<p>수시보고 (재난발생부서)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 보고시기 : 재난사고 수습시 수시 ◦ 보고자 : 공단 재대본, 재난발생부서 ◦ 내용 : 재난사고 수습 진행사항, 문제점, 대책 등 ◦ 보고대상 : 市 재난안전상황실, 市 주무부서

○○○사고 발생 및 대응상황 보고

개 요

- 일시/장소 :
- 발생원인 :

피해상황

- 인명피해 : 명(사망 : , 실종 : , 부상 :)
 ※ 피해자 인적사항 별첨
- 재산피해 :
- 기 타 :

긴급구조 및 수습상황

- 조치내역
- 동원상황
 - 소방인력 및 장비
 - 인력 : 명(소방공무원 명, 의용소방대 명)
 - 장비 : 대(…… 00대, …… 00대, …… 00대)
 - 소방 외의 인력 및 장비
 - 인력 : 명(공무원 명, 경찰관 명, 군인 : 명, 민간인 명)
 ※ 민간인 명(대한적십자사 명, 자율방재단 명, …… 명)
 - 장비 : 대(…… 00대, …… 00대, …… 00대)

기타 지원·협조사항(타 부서 및 기관·단체 등)

향후 전망 및 대책(구조, 구호, 복구, 피해자 지원 등)

작성자

○○처장 : ◎◎◎☎2290-0000 ○○팀장 : △△△☎0000 담당 : ▽▽▽☎0000

재난현장에 임하는 직원은 물론 그 밖의 직원 모두 아래의 요령에 따라 피해자와 그 가족, 시민 등에게 마음의 상처를 주지 않도록 언행에 유의하면서 수습과 복구에 전력을 다한다.

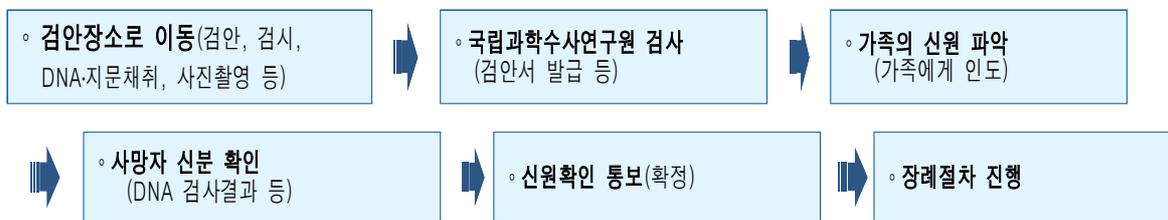
1. 재난상황에 대해 진실만을 말하고 확실하지 않은 사항에 대해서는 임의로 언급하지 않는다.
1. 우왕좌왕하거나 당황하지 말고 차분하게 대처하면서, 친절하고 따뜻한 자세를 유지하는 등 신뢰감을 얻을 수 있도록 행동한다.
1. 상황실·재난현장 등에서는 웃음, 잡담, 언쟁, 간부에게 우산 씌워주기 등 과잉의전, 정해진 장소 외 취식, 음주, 기념사진 촬영, 긴급차량의 목적 외 사용 등 부적절한 행동을 삼간다.
1. 상황실과 재난현장에서 활동하는 직원은 원칙적으로 재난안전대책본부에서 지급하는 비상근무복을 착용한다.
1. 기타 시 직원들도 유흥, 해외여행, 부서회식 등을 자제하면서 피해자에 대한 애도·위로분위기를 유지한다.
1. 법규만을 앞세우지 않고 피해자 등의 요구사항을 최대한 수용할 수 있는 방안을 찾되, 무리한 요구에 대해서는 피해자 등의 마음이 진정되기를 기다려 관련규정 등을 소상히 설명하고 이해를 구한다.
1. 피해자 등으로부터 예기치 않은 요구사항이 있을 경우 부정적인 즉답을 삼가고, 관련부서의 의견을 들어 답변한다.

- 공단(인사노무처)은 사상자 발생시 市재난수습부서(또는 시민건강국)는 피해자 · 유가족 지원팀을 구성을 지원하고, 市사망자 확인 및 인도절차에 따라 지원업무 수행

市 사망자 확인 및 인도절차

- 사상자 발생시 재난수습부서(또는 시민건강국)는 피해자 · 유가족 지원팀을 구성하고, 유가족 등과의 연락 전담직원을 지정하여 조속히 유가족 등에게 연락 - 사상자를 수용하기 위한 병원 · 영안실 등을 확보하고, 병원별로 전담직원을 배치하여 정확한 입원현황 등 파악(병원 배치직원 전용 SNS 대응방망 개설 · 운영)
 - 시신 확인시 유가족 등이 심리적으로 충격을 받지 않도록 사전에 확인절차 등을 소상히 설명
- 가족관계증명서나 신분증 등 증빙 가능한 증명서로 확인한 후 가족에게 시신을 인도. 단, 이러한 확인이 불가능한 경우에는 치과진료기록 등을 활용하되 DNA 검사결과가 나올 때까지 장례를 치르지 않는 조건으로 인도하여 시신이 잘못 인도될 경우 발생할 수 있는 2차 피해 예방

※ 시신 신원확인 절차



- 관공서에서 확인 가능한 가족관계증명서 등은 따로 요구하지 말고, 컴퓨터 단말기 등을 통해 신원확인에 필요한 정보 최대한 제공 (행정국 협조, 인근 동주민센터 등 지원)

1. 위기관리 커뮤니케이션의 우선적 가치



- ① **공감** 어떠한 위기 상황에서도 피해자·유족과 여론에 대한 공감이 먼저다. 특히 인명과 관계된 사안에 대해서는 피해자·유가족의 슬픔을 적극적으로 껴안는 책임 있는 자세가 우선이다. 언제나 피해자·여론에 공감하는 태도와 자세를 바탕으로 모든 대응 조치와 메시지를 전달해야 한다.
- ② **투명성** 위기의 속성상 초반에 믿을 수 있는 확실한 정보가 많지 않은 상황에서 신뢰를 얻으며 소통할 수 있는 유일한 방법은 현재까지 확인된 사실과 아직 파악 중인 사실, 이미 시행하고 있는 조치와 향후 계획 등을 구분해서 투명하게 소통해야 한다.
- ③ **전문성** 신뢰할 수 있는 외부 전문가들로 위원회를 구성해서 위기 시 도움을 받고, 이들을 통해 메시지를 전달하는 것도 좋은 방법이다.
- ④ **책임감** 시민들은 위기상황에서 이슈를 해결할 수 있는 리더의 말을 듣고 싶어한다. 시장이나 부시장이 직접 모습을 드러내는 것은 현재 서울시에 그 문제를 해결하는 것 보다 더 중요한 일은 없다는 메시지를 보낼 수 있다.

2. 위기관리 커뮤니케이션의 기본 원칙

예방/대비 단계		사전에 '위기 대변인'을 지정하라
		최악의 시나리오를 대비하라
		몸이 먼저 반응토록 훈련하라
		위기가 닥치기 전에 협업을 위한 파트너와 친해져라
		사전 예방/대비를 위한 자체 커뮤니케이션 채널을 활성화하라
대응 단계		초기에 빠르게 공개하라
		확인된 사실만을 말하라
		위기에 대한 해석을 제공하라
		시민들이 무엇을 해야 할지 말하라
		위기 극복을 위해 어떤 조치가 취해지고 있는지 말하라
		공중(公衆, public)을 우선시하라
		자체 미디어를 통해 빠르게 끊임없이 소통하라
		미디어를 배려하라
		핵심 공중(公衆, public)과 소통하라
복구 단계		함께 공동체를 복원하라
		위기교훈을 공유하라

※ 관련부서가 하나의 팀으로서 한 목소리로 외부와 소통(One Team, One Voice)

3. 위기관리 커뮤니케이션 관련 팁(tip)

- 위험한 질문 방식을 이해하고 답변하기 -

- 여러 질문을 동시에 할 경우
 - ✓ 하나의 질문에 한 가지 답변만 한다는 원칙을 세워 답변해 나가는 것이 유리
- 답변자에게 '예, 아니오' 혹은 'A냐, B냐'의 선택을 종용하는 경우
 - ✓ "이번 상황이 '예, 아니오'로 답변할 수 있는 것은 아니라고 생각합니다"라고 선택 거부
- 현장에 없는 사람이나 조직을 인용하며 그에 대한 답변을 요구할 경우
 - ✓ "말씀하신 내용이 어떤 상황에서 어떤 취지로 이루어졌는지 현재 모르기 때문에 그에 대해서는 언급하는 것이 적절하지 않다고 봅니다"라고 질문을 피함
- 다른 사람과 조직을 비난하도록 하는 질문에 답변을 요구할 경우
 - ✓ 제 3자를 결코 비난하지 말아야 하며, 개인적인 평가를 말해서는 안된다.
- 의도적으로 감정을 자극하는 표현이나 어투로 즉각적 답변을 요구할 경우
 - ✓ "말씀하신 그런 표현에 대해서는 동의할 수 없습니다" 또는 "저희는 그렇게 생각하지 않습니다"라고 질문 의도에 대한 거부 의사를 명확하게 전달
- 상당히 공격적인 질문자가 잘못된 전제를 바탕으로 질문하는 경우
 - ✓ "그 전제에 대해서는 동의하지 않습니다" 또는 "지금 잘못되거나 정확하지 않은 전제를 기반으로 질문하고 계십니다"라고 답변하여 해당 전제를 거부 또는 교정
- 단언 또는 확언을 유도하는 경우
 - ✓ "확실하게 말씀드릴 수 있는 것은 가능한 한 빠른 시간 내에 해당 위기를 파악하고 이에 대해 적절한 개선책을 마련하기 위해 최선을 다할 것"이라며 시의 위기관리 의지를 확인
- 현재 발생하지 않은 상황에 대해 가정하여 질문하는 경우
 - ✓ "가정에 근거한 질문에 대해서는 현재 답변하는 것이 적절하지 않습니다" 라고 가정을 배제한 후 현 상황에 대해서만 답변
- 인터뷰 말미 또는 카메라와 녹음기가 꺼진 후 가볍게 던지는 질문인 경우
 - ✓ 인터뷰가 아직 끝나지 않았음을 인식하고 공식적으로 대응

- 커뮤니케이션 시 주의사항-

① 지나치게 개방적인 태도는 오히려 우려와 불안을 야기할 수 있다.

메시지를 만들 때는 평이한 단어를 사용하고 전문용어를 피해야 한다. 시민을 안심시키고 신뢰감을 줄 수 있는 전문가 등과 합동으로 향후 계획이나 전망을 전달하는 것도 한 방법이다. 모든 질문에 대해 전부 대답해야만 하는 것은 아니다. 질문에 대답할 수 없다면 그 이유에 대해 밝히고 상황이 진척되지 않았다면 그 원인을 설명한다.

② 시민을 안심시키기 위해 현실을 왜곡해선 안 된다.

위기 상황을 완전히 통제하지 못한 상태에서 그렇다고 말하거나, 정상화가 오래 걸릴 것임을 아는데도 불구하고 빠른 시일 내에 해결될 것이라고 밝혀서는 안 된다.

③ 정보에 구멍을 남기는 것을 피해야 한다.

정보의 빈 공간은 원하지 않는 방향으로 채워질 것이다. 공식적인 정보의 부족은 문제를 더 복잡적으로 심화시킨다.

④ 미디어에 너무 전문적이거나 복잡한 정보를 제공하지 않는다.

브리핑 시에는 전문적인 용어를 가급적 피하고, 필요한 경우 알기 쉬운 사례를 들어 설명한다. 이는 과학적, 기술적 정보는 주의해서 재구성되어야 하며, 필수적인 구성요소와 원칙으로 축소한 후 활용 가능한 형식으로 제공되어야 함을 의미한다. 또한, 정보를 원하는 수용자의 이해에 맞게 세부정보가 추가되어야 한다.

⑤ 사회에 영향력이 큰 이슈를 무시하면 안된다.

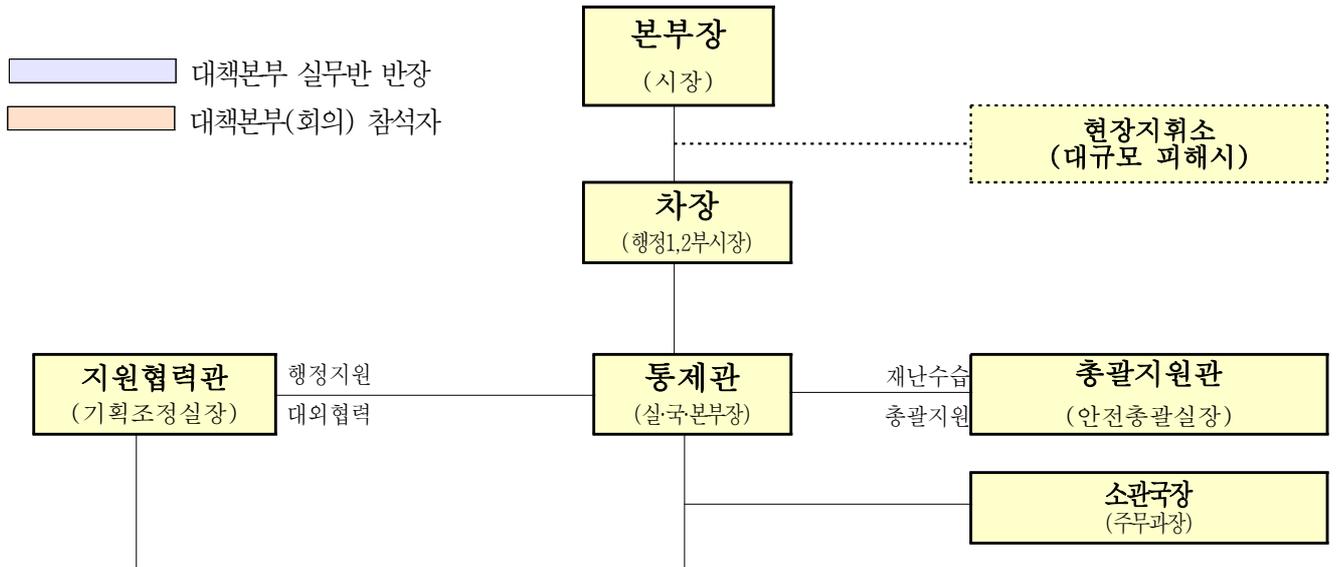
여론을 꾸준히 파악하고, 언론 모니터링·이메일·콜센터·이해관계자들과의 접촉을 통해 핵심적 영향을 주는 사안을 이해해야 한다. 상황이 장기적으로 진행될 경우 여론의 태도에 대한 조사를 실시해야 한다. 이러한 과정을 거쳐 시민이 우려하는 사안에 대해 최선의 대처를 하고 있다는 것을 표현해야 한다. 만일 그렇게 하지 못한다면 그 이유를 밝혀야 한다.

⑥ 불확실한 상황에서 정답을 가진 것처럼 꾸미면 안된다.

비난에 대한 두려움에 위기에 대한 정답을 가지고 있는 것처럼 보여서는 안 된다. 위기에 대한 의문이 개방적으로 표현되고, 공공 영역에서 탐구된다면 시민이 더 합리적으로 반응하고, 안심을 위한 조치와 조언을 받아들일 가능성이 커진다.

붙임 8

서울특별시 재난안전대책본부 조직도



재난 홍보	질서· 협력	행정지원· 자원봉사	상황 총괄	생활 지원	재난현장 환경정비	통신 지원	시설 복구	에너지 복 구	자원 지원	교 통 대 책	의료· 방역	구조· 구급
언론대응 보도지원 재난방송 시민소통	군·경찰 복구협력 및 타 지자체 복구협력	행정지원 총괄 실본부국 대책회의 區복구 지원 자원봉사 지원	상황관리 상황전파 정보분석 피해조사 복구총괄	재난피해자 주거구호 등 생활안정 민간단체 구호지원	재난쓰레기 수거·처리 환경오염 조치	통신시설 복구 피해조사 및 조치	피해시설 등 조사 및 응급복구	가스,전기, 유류 등 피해시설 복구	재난현장 복구지원 지원	도로피해 조사복구 교통상황 파악전파 교통대책	재난지역 의료지원 방역대책	구조구급 재난정보 발령 복구지원
언론담당관	안전감사담당관	자치행정과장	재난수습 주무부서	복지정책과장	생활환경 과 장	정보통신 보안담당관	방재시설부장 (도기본)	녹색에너지 과 장	상황대응과장	교통정책 과 장	보건의료 정책과장	재난대응 과 장
시민소통 담당관 뉴미디어 담당관	민방위담당관 민원해소담당관 교육정책담당관 대외협력담당관 법률지원담당관	인사과 시민봉사 담당관 상수도 사업본부	000 000 000 000 000	어르신복지과 희망복지지원과 건강증진과 외국인다문화 담당관 가족담당관	자원순환과 환경정책과	정보기획 담당관 데이터 센터 총무과	교통정책과 건축기획과 소상공인 지원과 공원녹지 정책과 산지방재과	예방과 한국전력 공사 한국가스 안전공사	안전관리과 (도기본) 예산담당관 재무과 총무과 하천관리과	버스정책과 택시물류과 주차계획과 교통운영과 교통정보과 도로관리과 도로시설과 도로관리 사업소 서울시설 공단	생활보건과 식품안전과 동물보호과 건강증진과 보건환경 연구원 시립병원	소방행정과 현장대응단 종합방재 센 터
교통방송 한국방송 공사	수도방위시령부 서울경찰청 서울교육청	서울시지원 봉사센터 대한적십자사 재난관련 민간단체	상황대응과장 (총괄 지원)	상황대응과장 (총괄 지원)	기후환경 본 부 장	스마트도 시정책관	도시기반 시설본부장	기후환경 본 부 장	안전총괄관	도시교통 실 장	시민건강 국 장	소방재난 본 부 장
대변인	감사위원회	행정국장	주무부서 소관국장	복지실장	기후환경 본 부 장	스마트도 시정책관	도시기반 시설본부장	기후환경 본 부 장	안전총괄관	도시교통 실 장	시민건강 국 장	소방재난 본 부 장

※ 재난안전대책본부는 원칙적으로 13개반 협업체계로 구성한다. 단, 재난 유형과 규모 따라 실무반을 자체 실정에 맞게 조정(가감)할 수 있으며 추가할 경우 상황총괄반내에 TF팀을 설치하여 운영할 수 있다.

※ 재난안전대책본부의 차장은 주무부서의 부서장, 통제관은 주무부서의 실·본부·국장의 장으로 한다.

※ 재난안전대책본부의 대책회의는 실·본부·국장이 부재중일 경우 대직자가 참여할 수 있다.