

Emergency Report Joint Management Center





Integration of Emergency Call Service



01

ONE !

Call No. Integration

- Integration of Public Call No.
(21 → 3)

02

TWO !

Emergency Call

- 112 for Crime
- 119 for Disaster

03

THREE !

Non-Emergency Call

- 110 for non-emergency case
(no resource dispatch)

Integrated Emergency Call Service for Easy & Prompt Call Receiving, Joint-Response!

- **Call Information Inter-Linking** that enables workload reduction and cooperation efficiency improvement
(share the caller's phone number, location, and incident details)
- **Joint-Response System** that enables inter-organizational information sharing
(shared map, dispatch status review, dispatch resource check, etc.)
- **Joint Management Center** that enables monitoring of system error and call flooding
(priority call extraction at call flooding, system failure notification and response at system error)



Center Briefing

1. Organization
2. Function and Role
3. Network Configuration
4. System and Equipment's
5. Infrastructure
6. Call Handling Status
7. Operation Room

I Policy Promotion and System Operation for Emergency Call Integration



Integrated Call Service

- Policy establishment and operation for Integrated Emergency Call Service
- Effect survey & analysis on Call Service Integration
- System Operation and Enhancement (2nd phase is in progress)
- Technology Standardization
- Education and Training Program

Joint
Mgmt.

Call monitoring and Quality Management

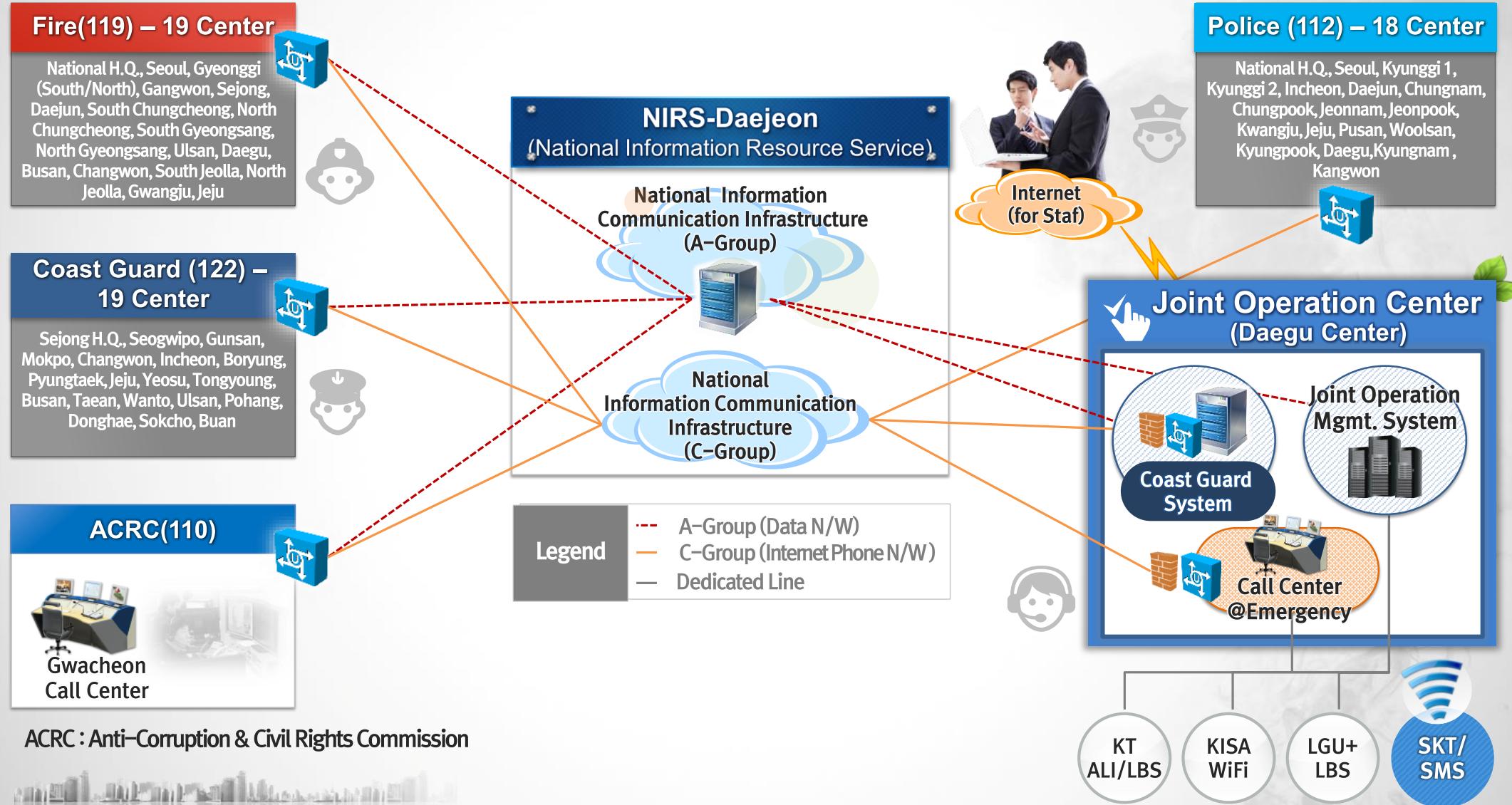
- Infrastructure and system operation and management for emergency call integration
- emergency call flood monitoring
- Report center system failure monitoring and recovery support
- Call integration SOP and manual management

3. Network Configuration

I Network Infrastructure for Call Integration and System Linking



Ministry of
the Interior and Safety



ACRC : Anti-Corruption & Civil Rights Commission

4. System and Equipment's

I Equipment for Emergency Call Integration System



Ministry of
the Interior and Safe

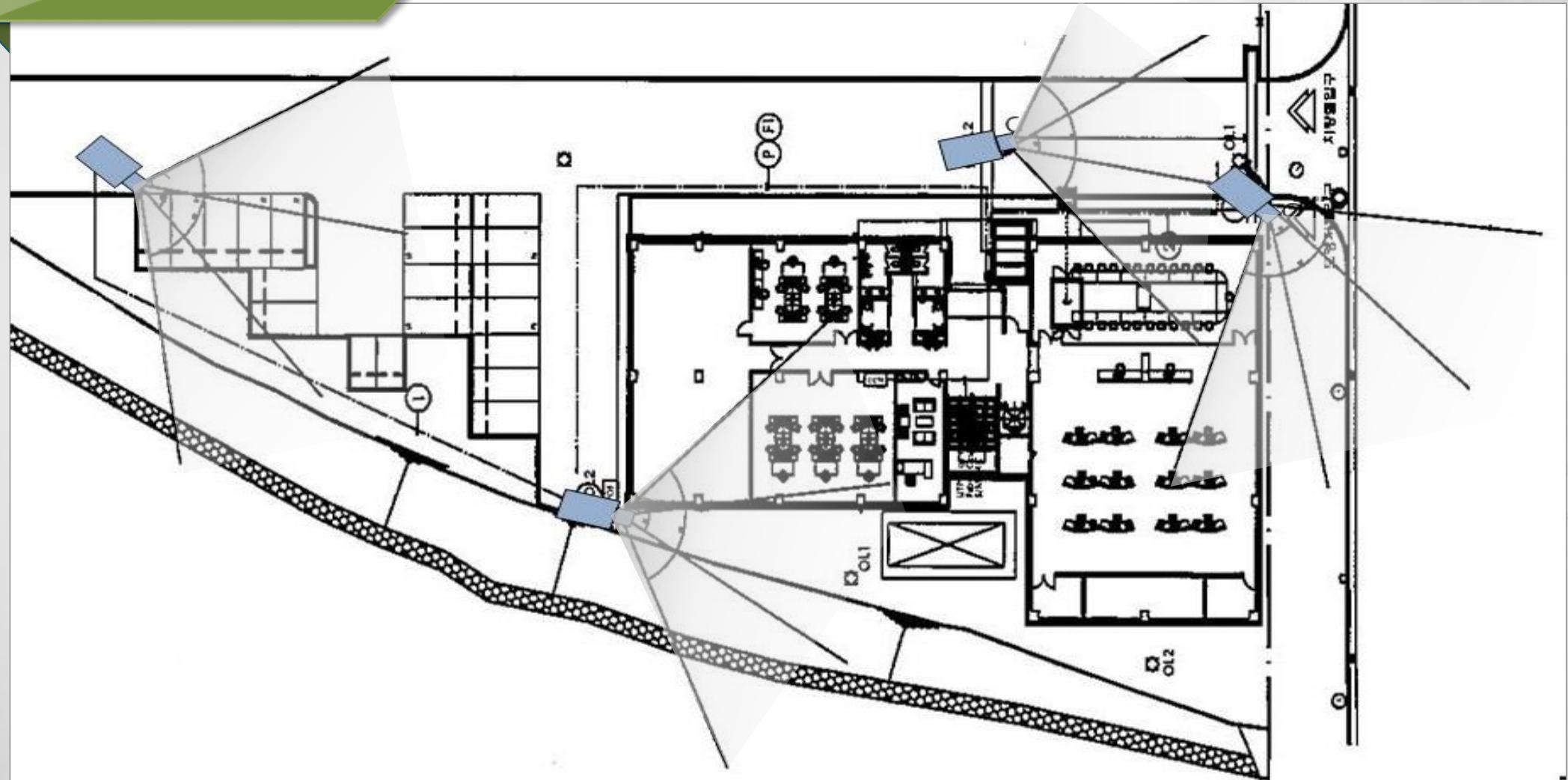
Category	Total	Server	Security	Network	Others
Total	623	254	110	209	50
Coordination Center	206	93	50	41	22
Fire (National Fire Agency)	85	38	0	46	1
Coast Guard (Korea Coast Guard)	66	0	0	49	17
Police (Korean National Police)	197	106	28	54	9
ACRC (Anti-Corruption & Civil Rights Commission)	69	17	32	19	1



5. Infrastructure

Protection Facilities including CCTV, UAC (Unmanned Access Control), etc.

Outside : 4 CCTV



5. Infrastructure

| Protection Facilities including CCTV, UAC (Unmanned Access Control), etc.

☞ 1st Floor : 7 CCTV, 11 UAC
(9 in ground floor, 2 in basement)



☞ 2nd Floor : 5 UAC



* 1 CCTV (Elevator)

6. Call Handling Statistics

I Statistics – Emergency Call Receiving



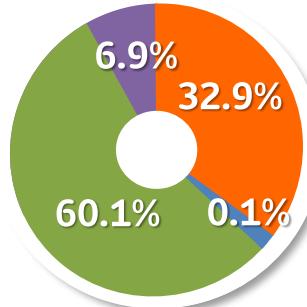
Ministry of
the Interior and Safety

Period : 2016-09-01 ~ 2017-09-30

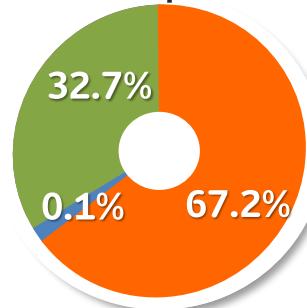
Category	Call Receiving	Independent Handling	Call Transfer		Joint Response	
			Transfer to other Org.	Transfer Taking	Request	Participation
Total	40,564,272	38,996,869	125,998	125,998	655,772	659,635
Police	24,365,707	23,625,094	74,791	9,922	214,901	440,999
Fire	13,347,716	12,641,268	44,018	8,252	440,547	213,631
Coast Guard	29,995	13,508	120	11,038	324	5,005
ACRC	2,820,854	2,716,999	7,069	96,786	0	0

※ request no. and participation no. doesn't match, since there are requests to multiple agencies for one response case

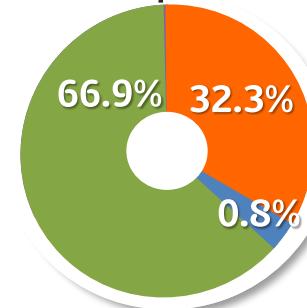
►► Call Receiving



►► Joint Response Request



►► Joined Response



- Police
- Fire
- Coast Guard
- ACRC

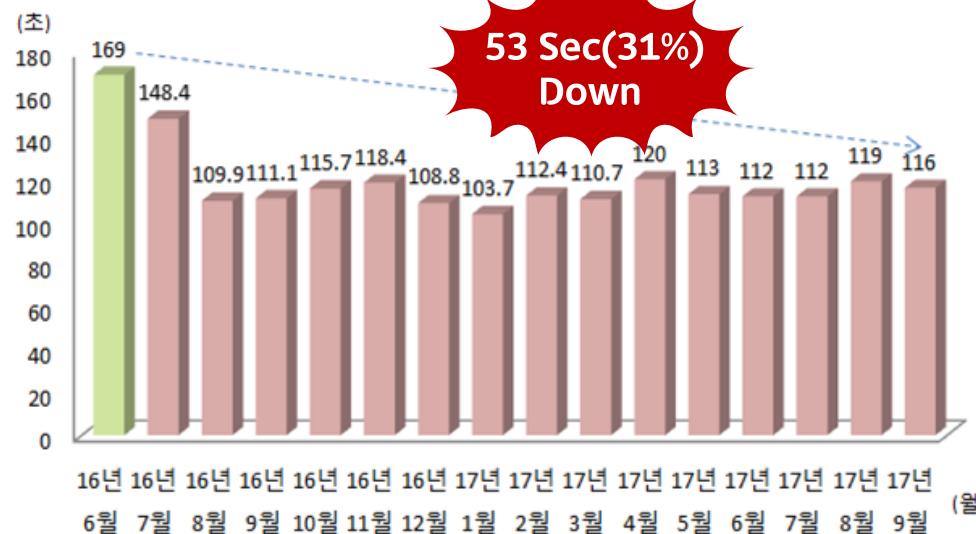
6. Call Handling Statistics

I Statistics – Call Transfer & Joint Response



Ministry of
the Interior and Safe

* Unit : Sec.



⟨ Call Transfer : 2min49sec → 1min 56sec
53sec(31%) down ⟩



⟨ Joint Response : 7min 46sec → 4min 14sec
3min32sec(46%) down ⟩

7. Operation Room

I COP(Common Operation Picture) Layout



Ministry of
the Interior and Safe

Integrated Monitoring System

119 Call Flood Monitoring

Joint Operation Monitoring

The dashboard features several key components:

- CPU/Memory Usage:** Shows top users and usage percentages.
- Network Traffic:** Displays IN/OUT traffic over time.
- Event Logs:** Real-time logs of system events.
- Real-time Data:** Various tables and charts showing current system status.
- Joint Operation Monitoring:** Includes a map of Seoul and surrounding areas, color-coded for different operational zones or levels.
- 119 Call Flood Monitoring:** Specific module for tracking emergency calls related to flooding.

7. Operation Room

Integrated Monitoring System – N/W and Equipment's Status



7. Operation Room

| 119 Call Flood Monitoring



Ministry of
the Interior and Safe

시도 장애 및 호폭주 전체 집계

	장애 총계	정상	주의	경고	장애
	19	0	0	0	
	호폭주 총 계	정상	주의	경고	호폭주
	17	1	1	0	

시도 장애 및 호폭주 현황

순서	지 역	장애 여부		호폭주여부	
		상태	상태	운영 결수대	ARS대기호
1	서울소방본부	정상	정상	18	0
2	부산소방본부	정상	정상	15	0
3	대구소방본부	정상	정상	7	0
4	인천소방본부	정상	정상	9	0
5	광주소방본부	정상	정상	8	0
6	대전소방본부	정상	정상	8	0
7	울산소방본부	정상	정상	8	0
8	세종소방본부	정상	정상	5	0
9	경기남부재난안전본부	정상	정상	37	0
10	경기북부재난안전본부	정상	정상	16	0
11	강원소방본부	정상	주의	13	4
12	충북소방본부	정상	정상	7	0
13	충청남도소방본부	정상	정상	15	0
14	전북소방안전본부	정상	정상	10	0
15	전남소방본부	정상	정상	9	0
16	경북소방본부	정상	경고	14	13
17	경남소방본부	정상	정상	17	0
18	창원소방본부	정상	정상	5	0
19	제주소방안전본부	정상	정상	7	0

지도 현황

범례	장애기준	호폭주 기준
	주의: 1분이상 결수대경보 업데이트 실패	주의: ARS대기호가 결수대의 25%이상
	경고: 2분이상 결수대경보 업데이트 실패	경고: ARS대기호가 결수대의 50%이상
	장애: 3분이상 결수대경보 업데이트 실패	호폭주: ARS대기호가 결수대의 100%

- 13 -

7. Operation Room

Joint Operation System – Basic Layout



통합모니터링

전체 소방 해경 경찰

▶ ■

● 호현황

기관구분	총 접수대 수	로그인 접수대 수	여유 접수대 수	접수중 접수대 수
합계	287	204	107	97
서울청	41	18	6	12
부산청	23	13	6	7
대구청	13	11	6	5
인천청	19	13	4	9
광주청	11	9	5	4
대전청	11	10	7	3
울산청	10	9	3	6
경기남부청	29	18	12	6
경기북부청	22	16	7	9
강원청	13	9	6	3
충북청	15	11	8	3
충남청	11	10	5	5
전북청	19	13	10	3
전남청	11	9	3	6
경북청	13	11	7	4
경남청	19	17	9	8
제주청	7	7	3	4

● 신고전화 이관 접수 현황

총합 10

● 미지령 사건 목록(공동대응)

요청기관	대응접수기관	요청일시	경과시간	조치여부
경기남부청	경기남부재난안전본부	2017-02-02 15:44:01	0시간 1분 27초	조치완료

● 이관 및 공동대응 현황

구분	당일			
	계	타기관이관	이관접수	공동대응
합계	947	85	85	777
소방	588	45	3	540
해경	8	0	8	0
경찰	281	34	10	237
권역위	70	6	64	0

● 전일

구분	전일				
	계	단독처리	타기관이관	이관접수	공동대응
합계	88,112	86,330	245	245	1,292
소방	25,860	24,877	78	17	888
해경	35	14	0	19	2
경찰	41,412	40,833	163	14	402
권역위	20,805	20,606	4	195	0

7. Operation Room

Joint Operation System – Response Delay Monitoring



Ministry of
the Interior and Safety

공동대응 접수 지연 대응 관리

재조회

① 공동대응 요청 정보

요청기관 구분	경찰	요청기관	경기남부청	대응기관구분	소방	대응기관	경기남부재난안전본부
요청일시	2017-02-02 15:44:01	경과시간	0시간 1분 57초	대응기관 연락처	031119	유지관리전화번호1	031-230-6621
유지관리전화번호2		유지관리전화번호3					

② 사건정보

사건분류	질서유지	접수일시	2017-02-02 15:42:45	출동일시	2017-02-02 15:43:55
사건발생장소 (도로명주소)	경기도 오산시 경기대로 217쌍용자동차 오산영업소				
사건발생장소 (지번주소)	경기도 오산시 원동(행정:대원동) 768-14쌍용자동차 오산영업소				
신고내용	노숙자가 가게 앞에 누워있다				

③ 대응 접수기관 수보대 정보

총 접수대 수	46	로그인 접수대 수	36	여유 접수대 수	9	접수중 접수대 수	27
---------	----	--------------	----	----------	---	--------------	----

④ 조치사항(공동관리센터)

조치내용	조치내용에 여유 접수대 12대 확인
조치결과	조치결과에 해당기관 전화 후 접수완료
처리시간	2017.02.02 15:45:58

처리완료

닫기

7. Operation Room

Joint Operation System – Joint Response Status



NO	공동대응번호	최초접수기관	최초접수일시	최초신고접수내용
40	0010F28RP2811241157	인천소방본부	2017-02-06 09:54:47	호구포역에서 공사현장 부상, 머리출혈, 의식없...
41	0010F51RP4132293693	경기북부재난안전본부	2017-02-06 09:49:54	/교통사고/급자2명
42	0010F43RP4351853676	충북소방본부	2017-02-06 09:46:37	차대차
43	0010P2811201704884441	인천청	2017-02-06 09:44:40	신고자(하태근)는 폐형으로 처남(배석인)이 정...
44	0010F51RP4132293687	경기북부재난안전본부	2017-02-06 09:44:30	
45	0010F41RP4104203665	경기남부재난안전본부	2017-02-06 09:43:05	부영@202-601/엄마 (추가)엄마 미동이 전혀 없...
46	0010P5024201701257062	제주청	2017-02-06 09:41:26	차대차 교통사고
47	0010F41RP4104203649	경기남부재난안전본부	2017-02-06 09:40:47	버스에서 내리다 할머니에서 넘어짐 /평생학습...
48	0010F26RP2617526877	부산소방본부	2017-02-06 09:37:20	아내가 정신이상있다..동명로 101번다길 29,,남...
49	0010F27RP2783246124	대구소방본부	2017-02-06 09:37:20	미래별1단지 / 105동 / 연기 / 경보기 작동 중 /...

● 상세정보

NO	사건번호	대응요청기관	대응접수기관	진행상태
1	F2017P000728175		대구소방본부	출동
2	P2017P000728177	대구소방본부	대구청	현장도착

▶
◀

출동자원

출동자원명	소속	출동자원동태
73리2162	특수구조대	출동
구급6190	달서구급대	출동
8012	현풍119안전센터	출동
8170	현풍119안전센터	출동
고기8130	현풍119안전센터	출동
화학8150	화학119안전센터	출동

사건번호	F2017P000728175	진행상태	출동
대응요청기관		대응요청일시	
대응접수기관	대구소방본부	대응접수일시	2017-02-06 09:38:20
출동일시	2017-02-06 09:38:14	현장도착일시	
사건주소	대구광역시 달성군 화원읍 명곡리 145		
신고내용	미래별1단지 / 105동 / 연기 / 경보기 작동 중 / 20층 추정 /		

Easier & Faster Emergency Call Service
Civil Affairs 110, Crime 112, Disaster 119

• • • •
Thank You !



Ministry of
the Interior and Safety