

2019년도 육상교통분야 사고 및 민원처리 실태

특별감사 결과보고



[감사실]

I 관련근거

- 공공감사에 관한 법률 제19조 및 동법시행령 제11조
- 감사규정 제3조 제3항(감사의 종류) 및 동규정 시행내규 제10조
- 2019년도 자체(종합)감사 기본계획(청렴감사)

II 감사개요

- 감사기간 : 2019. 2. 13. ~ 2. 28. (12일)
 - ※ 예비감사 : 2. 13. ~ 2. 15. (3일)
- 대상부서 : 전 부서
- 대상분야
 - 민원분야 : 전 부서
 - 사고분야 : ♣처(♠팀, ◆팀, ♥팀)
- 감사장소 : 본사 상설감사장 및 현업 사무실 등
- 대상기간 :
 - 민원분야 : 2018년 1월부터 현재까지
 - 사고분야 : 2016년 1월부터 현재까지
- 감사인원 : 청렴감사팀장 외 6명

Ⅲ 중점 확인사항

- 민원접수 및 처리실태 적정성 점검
- 업무직 근무계획 수립 및 실시의 적정성 여부
- 운전원 평가 및 포상금 지급의 적정성
- 사고처리 절차 및 운영실태
- 교통약자 이동지원 전산시스템 운영 실태
- 사고처리 문제점 분석 및 개선안 마련 등

Ⅳ 육상교통분야 사고 현황

□ 버스분야(가해사고 기준)

- ♠ 팀 (단위 : 건)

구 분	연평균 (월평균)	2016년	2017년	2018년	비고
발생건수 (과실을 50%이상)	26.67 (2.22)	28	19	33	
일반 시내버스 (40대)	18 (1.50)	18	15	21	
☆☆(12대)	8 (0.67)	10	4	10	
●●(16대)	2 (0.17)			2	

- 처리기준 (관련근거 : 버스운영 등에 관한 내규)

기 준	주 의	경 고	조 사 의뢰	비고
보상액	보상액 500만원 미만	보상액 500만원 ~ 3,000만원 미만	보상액 3,000만원 이상	
횟수	-	2회 이상의 주의처분	최초 경고 처분시점으로부터 1년 이내에 추가 2회의 경고처분	

○ 경고 등 처분 현황

(단위 : 명)

구 분	계	주 의	경 고	비고
계	67	48	19	
2018년	23	18	5	
2017년	16	11	5	
2016년	28	19	9	

□ 교통약자 이동지원 분야

- ♥ 팀(가해사고 기준) (단위 : 건)

구 분	연평균 (월평균)	2016년	2017년	2018년	비고
발생건수 (과실을 50%이상)	57 (4.75)	49	44	78	특장차 (145대)

- 처리기준 (관련근거 : 이동지원센터 운영 및 관리내규)

기 준	주 의	경 고	조 사 의뢰	비고
보상액	보상액 500만원 미만	보상액 500만원~ 3,000만원 미만	보상액 3,000만원 이상	
횟수	-	최초 주의처분시점으로부터 1년 이내에 다시 주의처분	최초 경고 처분시점으로부터 1년 이내에 다시 경고처분	

○ 경고 등 처분 현황 현황

(단위 : 명)

구 분	계	주 의	경 고	비고
계	155	118	37	
2018년	67	49	18	
2017년	40	34	6	
2016년	48	35	13	

V 민원처리 현황

□ 민원 접수 현황

○ 접수 유형별

(단위 : 건)

구분	합계	홈페이지	국민신문고	전화	이철 등
2018년(㉔)	1,514	913	361	161	79
2017년(㉕)	778	307	267	150	54
증감(㉔-㉕)	↑736	↑606	↑94	↑11	↑25

※ 홈페이지 접수시 휴대폰 인증방식 추가(기존 아이핀 인증)로 접근성 용이에 따라 증가

○ 요구 유형별

(단위 : 건)

구분	합계	청찬	불만	건의	문의
2018년(㉔)	1,514	76	255	65	1,118
2017년(㉕)	778	49	175	345	209
증감(㉔-㉕)	↑736	↑27	↑80	↓280	↑909

※ 단순건의 및 이용중 개인불편 건의사항은 문의민원으로 분류, 전년대비 문의 민원 증가

VI 감사결과 총평

- ❖ 지난 1년간의 민원처리 실태를 점검한 결과 민원주관부서에 접수된 민원은 일반민원 601건, 전자민원 913건(총1,514건)으로 민원 처리기한 준수여부를 확인한 결과 「민원사무관리내규」에서 정한 처리 기한을 초과하여 처리한 민원이 없었으며, 2018년 7월부터 시행한 「민원처리절차 개선 계획」에 따라 민원 처리 업무의 효율성을 높였으며
- ❖ 또한, 지난 3년간의 육상교통분야 사고처리 실태를 점검한 결과 공정하고 합리적인 기준에 따라 가해 교통사고 발생여부에 따라 평가에 불이익을 주는 등 사고를 줄이기 위하여 각 운영부서에서는 노력을 하고 있음.
- ❖ 그러나, ♥팀은 교통교통사고 발생후 사고가 처리가 되는대로 사규에 따른 경고 등 처분 업무를 소홀히 하였으며, ★★센터 전화 장애처리시 공사 「보안업무운영내규」 및 「전산보안지침」에 따른 관리사항 준수에 미흡하였으며,
- ❖ 2017년대비 2018년 교통사고 발생건수가 증가하였는데 발생건수를 줄이기 위하여 버스운전원 채용시 서류심사단계에서부터 자격요건을 강화하여 사고유발자 또는 교통법규 상습위반자 등을 사전에 배제할 수 있는 방안이 필요하며, 육상교통분야 장기 무사고운전자에 대한 사기 진작방안 마련을 위한 개선이 요구됨.

VII 처분요구

【 총괄표 】

(단위: 건, 천원)

합계	행정상 조치							재정상 조치	신분상 조치			
	소계	주의	개선	통보	회수	교육	현지시정		소계	징계	경고	주의
6	6	2	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-

연번	지 적 사 항	처분요구	관련부서
1	<input type="checkbox"/> ★★센터 전화 장애처리 미흡 <input type="checkbox"/> 공사 「보안업무운영내규」 및 「전산보안지침」에 따른 관리 사항 준수 미흡 <input type="checkbox"/> 「★★센터 전화프로그램 고도화, 이중화 용역」 과업내용서에 따른 무상하자보수 기간중 발생한 장애 복구 후 3일 이내 장애원인에 대한 문서 통보 미실시	부서주의 개선	♥팀
2	<input type="checkbox"/> 교통사고 발생 시 경고 등 처분 소홀 <input type="checkbox"/> 교통사고에 따른 경고 등의 처분사유가 발생하였으나 처분 미이행(5건) 최초 처분없이 주의누적으로 경고 처분(1건) <input type="checkbox"/> 이동지원센터 운영 및 관리내규 제14조(운전원 경고 등 처분) 준수 미흡	부서주의	♥팀
3	<input type="checkbox"/> 교통사고에 따른 처분업무 소홀 <input type="checkbox"/> 이동지원센터 운영 및 관리내규 제14조 제1항제7호 및 제2항제5호에 따른 교통사고 발생시 주의 및 경고 처분을 분기마다 취합하여 <input type="checkbox"/> 교통사고 재발방지 촉구를 위한 처분업무 소홀	통보	♥팀
4	<input type="checkbox"/> 버스분야 운전원 채용자격에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 「업무직 채용 및 관리내규」에서 정한 버스관리원의 채용 자격요건을 면밀히 검토하여 <input type="checkbox"/> 채용 자격기준과 그에 따른 구비서류를 세부적으로 검토 후 방침 마련하여 사규 정비	개선	♠팀
5	<input type="checkbox"/> 장기무사고자 사기 진작 방안 마련 <input type="checkbox"/> 「기관사 지도운용내규」제6장(운전무사고 관리)을 준용하여 <input type="checkbox"/> 장기무사고자 사기를 진작하고 무사고 운행을 장려할 수 있도록 개선	개선	♠팀 ♥팀

1. ★★센터 전화 장애처리 미흡(부서주의, 개선)

[현황 및 지적사항]

- 지방자치단체 입찰 및 계약집행기준(행정자치부 예규 제88호, 2017. 4. 11.)의 제14장 용역계약 일반조건 제2절 용역계약의 체결, 보안업무운영내규 및 전산보안지침에 다음과 같이 규정하고 있다.

<지방자치단체 입찰 및 계약집행기준 제14장 용역계약 일반조건>

제2절 용역계약의 체결

1. 계약문서

가. 계약문서는 계약서, 유의서, 용역계약 일반조건, 용역계약 특수조건, 과업내용서 및 산출내역서로 구성되며 상호보완의 효력을 가진다.

<보안업무운영내규 제63조(전산보안)>

제63조(전산보안) 전산보안에 관한 구체적인 절차는 별도지침으로 정한다.

<전산보안지침 제30조(네트워크 보안관리 대책)>

제30조(네트워크 보안관리 대책) ② 네트워크를 통한 원격접속서비스는 시스템에서 설정한 호스트와 사용자들에 한하여 서비스를 허용하고 있는지 확인하고 점검한다.

♥팀은 『★★센터 전화프로그램 고도화, 이중화』 용역 과업내용서 중 II. 특수조건 6. 하자보수 및 기술지원과 관련하여 2018. 9. 20에 ☞☞ 주식회사로부터 용역 준공계 서류와 무상하자보수이행 협약서를 접수하였다. 과업내용서 6. 하자보수 및 기술지원 나. 항에 “계약상대자”는 무상하자보수 기간 중 24시간 비상연락체계를 항상 유지하여 시스템 장애 통보 후 4시간 이내 도착하여 8시간 이내에 복구하여 시스템이 정상 가동되도록 하여야 하고,

“계약상대자”는 무상하자보수 기간 중 발생한 장애에 대해 복구 후 3일 이내에 문서로 그 원인을 통보하여야 합니다. 단, 정확한 원인규명에 많은 시일이 요할 경우 그 사유를 문서로 위 기간 내에 우선 제출한 후 최종 원인규명에 대한 내용을 차후 문서로 제출하여야 합니다. 라고 명시되어 있다.

- 2019. 1. 9 22:00 ~ 23:40까지 『★★센터 전화프로그램 고도화, 이중화』 프로그램의 추가 기능 적용(CTI 기능 추가) 작업 완료 후 2019. 1. 10 07:14 ~ 08:01까지 (약 50분간) 전화를 통한 ★★센터 장애인콜택시 이용 접수 장애가 발생하였으며, [표1]과 같이 프로그램 추가 작업 및 장애처리를 실시하였다.

< [표1] 시간대별 작업 및 장애처리 내역 >

일자	시간	담당자	내용	비고
2019.1.9	22:00~22:20	공사 직원(●●●), 업체 담당자(●●●)	사전 작업	
	22:20~23:35	공사 직원(●●●), 업체 담당자(●●●)	본 작업 (CTI ¹⁾ 기능 추가 - 아웃바운드 통화 정보 저장 기능 (★★센터 상담원 통화 통계 수집 목적) - CTI 프로그램 버그사항 패치 적용 (★★센터 상담건수 오류 수정)	
	23:40	공사 직원(●●●)	작업완료 보고 (카카오톡 문자)	직원(●●●) ↓ 직원(박○)
	23:40~익일 06:40	공사 직원(●●●), 업체 담당자(●●●)	상주 모니터링 (전산실, 콜센터) 실시	전화건수 : 147건 (00:00~06:40)
2019.1.10	06:45	공사 직원(●●●)	- 모니터링 종료 후 휴식 - 장애에 대비하여 원격접속 허용 - 업체 담당자(●●●) 작업 철수	업체 담당자 (●●●)에게 원격접속 허용 사실 알림
	07:14	공사 직원(박○)	장애 발생 연락 수보 (♥팀 ■■■)	♥ ↓ ♥팀 담당자

일자	시간	담당자	내용	비고
	07:19	공사 직원(☎☎)	★★센터 콜센터 전화 (032-430-7000)로 장애확인 전화 시도	
	07:24	공사 직원(☎☎)	업체 담당자(☎☎☎)에게 장애복구 조치 요청	♥팀 담당자 ↓ 업체 담당자
	07:38	공사 직원(☎☎)	콜센터 상담원(☎☎☎)에게 상황 파악을 위한 전화 시도	♥팀 담당자 ↓ 콜센터 상담원
	07:40	공사 직원(☎☎)	- 업체에 장애복구 진행사항 확인 및 장애복구 독촉 - 업체 담당자(▶▶▶) 미답변 (장애원인 및 복구시간)	♥팀 담당자 ↓ 업체 담당자
	07:50	공사 직원(☎☎)	콜센터 상담원(☎☎☎)에게 상황 파악을 위한 전화 시도	♥팀 담당자 ↓ 콜센터 상담원
	07:56		원상복구 후 전화 연결 최초 인입 시작	추후 서버 Log로 확인
	08:01	공사 직원(☎☎)	업체 담당자(▶▶▶)에게 전화하여 복구 사실 확인	♥팀 담당자 ↓ 업체 담당자
	08:02	공사 직원(☎☎)	☎팀(☎☎☎)에게 장애복구 완료 통보	♥팀 담당자 ↓ ☎관제
	08:02	공사 직원(☎☎)	★★센터 장애전화 복구완료 보고	♥팀 담당자 ↓ ♥팀장
	08:40	공사 직원(☎☎)	사무실 출근 및 원격접속 차단	
	09:00	공사 직원(☎☎)	장애보고를 위한 업체에 문의 전화	♥팀 담당자 ↓ 업체 담당자

○ 공사 직원(임○○)는 장애 발생을 대비하여 2019. 1. 10 06:45경 업체에서 원격 접속할 수 있도록 조치하여 2019.1.10 07:24경 전화를 통한 ★★센터 전화장애 복구를 용역 과업내용서에 명시한 것보다 빠르게 약 50분 안에 조치하였으나, 2018년 정보보안 운영계획(☎☎2018-0338호(2018.01.26))에 따라 네트워크 보안관리를 하지 않고 업체(☎☎ 주식회사)에 원격 접속을 허용하여 공사의 네트워크 보안 관리 사항을 준수하지 않았다.

또한, 업체(☎☎ 주식회사)는 무상하자보수 기간 중 발생한 장애에 대해 복구 후 3일 이내 공사에 문서로 그 원인을 통보해야 하나 ♥팀에서는 장애 원인에 대한 문서를 업체로부터 받지 않았다.

[조치할 사항] - 부서주의, 개선

○ ●처장은,

- 공사『보안업무운영내규』 및 『전산보안지침』에 따라 네트워크 보안 관리 사항을 준수하고, ★★센터 전화프로그램 장애발생시 업체로부터 장애 원인에 대한 문서를 받는 등 관련 업무를 철저히 해 주시기 바라며,(부서주의)
- 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 ★★원센터 전화프로그램 안정화를 안정화를 위해 노력해 주시기 바라며, 전화프로그램 수정·보완시 작업을 완료 한 후에는 장애인 콜택시 전화 접수 다수 이용시간대까지 업체 유지보수 담당자와 함께 대기할 수 있는 방안을 강구하시기 바랍니다.(개선)

1) CTI(Computer Telephony Integration) : 컴퓨터와 전화를 결합시켜 전화를 효율적으로 분산 관리하는 시스템으로 외부로부터 걸려오는 전화를 근무중인 상담원에게 분산 통화할 수 있도록 분배하고, 콜관제시스템과 연동하여 고객정보를 자동으로 표출할 수 있게 하는 장치

2. 교통사고 발생 시 경고 등 처분 업무 소홀 (부서주의)

[현황 및 지적사항]

- 「이동지원센터 운영 및 관리내규」 제14조(운전원 경고 등 처분)에 따르면 교통사고를 발생시킨 경우 운전원에 대한 경고 등 처분에 관한 사항을 다음과 같이 규정하고 있다.

<이동지원센터 운영 및 관리내규 제14조(운전원 경고 등 처분)>

제14조(운전원 경고 등 처분) ① 운영부서장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 운전원에 대해 주의 처분할 수 있으며, 운전원의 경위서를 제출 받은 후 주의문을 발급한다.

7. 본인과실 50%이상으로 보상액 500만원 미만의 교통사고를 발생시킨 경우

② 운영부서장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 운전원에 대해 경고 처분할 수 있으며, 운전원의 경위서를 제출 받은 후 경고문을 발급한다.

5. 본인과실 50%이상으로 보상액 500만원 이상 3,000만원 미만 교통사고를 발생시킨 경우

8. 제1항에 따른 최초 처분 시점으로부터 1년 이내에 다시 주의 처분을 받은 경우

- 최근 3년간의 운전원 경고 등의 처분에 관한 현황을 확인한 결과 [표1]과 같이 교통사고에 따른 경고 등의 처분사유가 발생하였음에도, 경고 등의 처분을 하지 않거나 최초 주의 처분없이 1년 이내에 다시 주의 처분사유가 발생하여 경고 처분한 사실을 확인하였다.

[표1] 경고 등의 처분 미이행 등 내역

성명	발생일자	과실률 (%)	과실금액(원)	사고처리 종결일자	처분일자	처분내역	비고
○○○	'16. 4.19	100	1,119,600	'16. 4.27	-	-	주의처분 미이행
○○○	'16. 5.27	100	1,902,200	'16. 6. 2	'16. 7.12	경고	최초 주의처분 없이 주의누적으로 경고 처분
□□□	'16. 8.23	100	2,404,820	'16.10.24	-	-	주의처분 미이행
■■■	'17. 9. 2	100	1,749,580	'17.12.13	-	-	주의처분 미이행
△△△	'17.10.24	70	5,382,760	'17.12.13	-	-	경고처분 미이행
▣▣▣	'17.12. 5	100	2,112,100	'18. 3.29	-	-	주의처분 미이행

[조치할 사항] - 부서주의

○ ●처장은,

- ♥팀 콜택시 운전원의 50%이상 과실로 교통사고 발생에 따른 경고 등 처분사유가 발생하였을 때 「이동지원센터 운영 및 관리내규」에 따라 경고 등 처분을 철저히 준수하여 주시기 바랍니다.(부서주의)

3. 교통사고에 따른 처분 업무 소홀 (통보)

[현황 및 지적사항]

- **☪**처 **♥**팀은 운전원이 교통사고를 발생시킨 경우 「이동지원센터 운영 및 관리내규」 제14조(운전원 경고 등 처분) 제1항제7호(본인과실 50% 이상으로 보상액 500만원 미만의 교통사를 발생시킨 경우는 주의문을 발급) 및 제2항제5호(본인과실 50%이상으로 보상액 500만원이상 3,000만원미만 교통사고를 발생시킨 경우는 경고문을 발급)에 의하여 주의 또는 경고 처분을 하여야 한다.
- 또한 「이동지원센터 운영 및 관리내규」 제14조(운전원 경고 등 처분) 제3항 제2호에 따라 본인과실 50%이상으로 보상액 3,000만원 이상 교통사고를 발생시킨 경우 감사부서 또는 안전관리부서에 조사 의뢰할 수 있도록 규정하고 있다.
- 운전원이 교통약자이동지원차량을 운행하다 발생한 교통사고에 대하여 자동차 보험사에서 사고처리를 통하여 대인 또는 대물과 관련한 보상절차가 종결되어 본인과실 50%이상인 경우 과실금액 규모에 따라 처분사유가 발생하면 즉시 주의 및 경고처분을 하여 교통사고 발생 운전원에게 사고재발 방지를 위한 경각심을 주지시켜야 하여야 하나,
- 최근 3년간 **☪**처는 **♥**팀은 [표1]과 같이 교통사고가 발생한 후 사고처리가 종결된 건을 분기마다 취합한 후 일괄적으로 처분을 하여 사고처리가 종결되어도 즉시 처분 처리를 하지 않아 교통사고 재발방지 촉구를 하기 위한 주의 및 경고 처분 업무를 소홀히 한 사실을 확인하였다.

[표1] 교통사고 유발 운전원 처분현황

구 분	주의(명)	경고(명)	조사의뢰	처분일자	문서번호	
2016년	1분기	14	1	1	2016. 4.12.	▼▼2016-0556 (주의 및 경고처분)
					2016. 3.11.	▼▼2016-0361 (조사 의뢰)
	2분기	9	3	-	2016. 7.12.	▼▼2016-1070
	3분기	7	2	-	2016.10.10.	▼▼2016-2071
4분기	5	3	1	2017. 1. 2.	▼▼2017-0007 (주의 및 경고처분)	
				2017. 1.10.	▼▼2017-0098 (조사 의뢰)	
2017년	1분기	9	2	-	2017. 5.10.	▼▼2017-1753
	2분기	8	1	-	2017. 8.10.	▼▼2017-1187
	3분기	4	1	-	2017.11. 6.	♥2017-2410
	4분기	11	1	-	2018. 3.30.	♥2018-1384
2018년	1분기	16	1	-	2018. 5.21.	♥2018-2124
	2분기	12	4	-	2018. 8. 1.	♥2018-3468
	3분기	12	5	-	2018.11. 8.	♥2018-5243
	4분기 (12월 기준)	5	3	-	2019. 2. 1.	♥2019-0618 (주의 및 경고처분)
2018.12.21.					♥2018-6218 (조사 의뢰)	

[조치할 사항] - 통보

- **☪**처장은,
 - 교통사고 유발 운전원에 대한 경고 등의 처분이 교통사고 처리가 종결되어 처분사유가 발생할 때마다 처분할 수 있도록 조치하시기 바랍니다.

4. 버스분야 운전원 채용자격에 관한 사항 (개선)

[현황 및 지적사항]

- 우리 공사 「업무직 채용 및 관리내규」 [별표1]에 따르면 버스관리원의 ‘채용 자격요건’ 을 다음과 같이 규정하고 있다.

< 업무직 채용 및 관리내규 [별표1] >

다음 각 호의 자격요건을 모두 충족하는 자



1. 자동차대형면허를 3년 이상 보유하고 버스운전경력 1년 이상인 자
2. 최근 3년간 무사고 운전자(기간 중 운전자격이 정지된 자 및 음주로 인한 운전면허 정지 및 취소 자 제외)
3. 만20세 이상으로 버스운전자격증 소지자
4. 관련 법규에 의한 운전정밀검사에 합격한 자
5. CNG교육(도시가스사용자동차운전자 교육) 이수자

- 우리 공사는 교통공기업 직원으로 「취업규칙」, 「버스 운영 등에 관한 내규」 등의 사규를 준수하고 맡은 바 임무에 타의 모범이 되는 유능한 버스운전원을 채용하기 위하여 「업무직 채용 및 관리내규」 에서 정한 자격요건을 충족하는 자에 한하여 「인사규정 시행내규」 에서 정한 절차에 따라 공개경쟁 모집을 통하여 채용하고 있다.

- 우리 공사와 설립 취지 및 운영 형태가 유사한 타기관은 버스관리원(운전, 노선) 공개경쟁 채용시 자격기준을 [표1]과 같이 정하고 있다. 타기관의 버스운전원 채용 자격기준을 살펴보면 버스운전경력자가 운행하였던 버스의 범위를 영업용버스로 한정하여 영업용버스 운행경력이 없는 제1종 대형면허 소지자를 배제하고 있음을 확인할 수 있다.

- 또한, 음주운전에 대한 사회적 경각심을 제고하기 위하여 2016년 12월 2일자로 개정된 「여객자동차 운수사업법」 제24조(여객자동차운송사업의 운전업무 종사자격) 제3항 제3호에 따르면 음주운전, 고의 또는 과실 사상사고(3명 이상 사망 또는 20명 이상 사상) 등으로 면허가 취소된 사람은 운전업무 자격시험일 전 5년간 취득할 수 없도록 한 규정을 반영하여 최근 5년간 음주운전 등으로 자격이 정지 또는 취소된 자에 대하여 응시할 수 없도록 하고 있음을 알 수 있다.

< [표1] 타기관 채용 자격기준 >

기 관 명 (분 야)	자 격 기 준
 교통공사 (버스운전원)	다음 각 호의 자격요건을 모두 충족하는 자 ○ 공고 전일 제1종 대형면허를 보유하고 영업용버스 운전 경력이 1년 이상인 자 ※ 영업용버스란 시내버스, 농어촌버스, 마을버스, 시외·고속버스, 전세 버스에 한함 ○ 운전경력증명서상 최근 3년간 무사고 운전자 ○ 최근 5년간 음주로 인한 운전면허 정지·취소를 받지 않은 자 ○ 관련법규에 의한 운전정밀적성검사에 합격한 자 ※ 공고일 기준 3년 이내 실시한 운전정밀적성검사 중 모든 항목 4등급 이상만 유효
 네트워크 (셔틀버스 운전원)	○ 공고일 현재 제1종 대형면허를 보유하고, 최근 3년간 영업용 버스 운전 경력이 2년 이상인 자 ※영업용버스 : 시내버스, 농어촌버스, 마을버스, 시외·고속버스, 전세버스로 한함 ○ 최근 2년간 무사고 운전자 ○ 최근 5년간 인적사고 무사고 경력자 ○ 최근 5년간 음주로 인한 운전면허 정지·취소를 받지 않은 자 ○ 공고일 기준 3년 이내 실시한 운전정밀적성검사에 합격한 자

- 아울러, 우리 공사는 내규에서 정한 채용 자격요건에 따라 업무직 채용 공고 시 채용부서에서는 버스 관리원 응시대상자에게 필요한 제출서류를 [표2]와 같이 공고하고 있으나 타기관 사례와 관련 법규에 비추어 버스 관리원 채용 시 필요한 제출서류를 보완하여야 한다.

< [표2] 버스관리원(운전, 노선) 제출서류 >

구 분	제 출 서 류
버스관리원 (운전, 노선)	<ul style="list-style-type: none"> · 자동차운전면허증 사본 1부(원본지참) · 운전경력증명서 1부 <ul style="list-style-type: none"> ※ 운전경력(사고경력), 법규위반 등 전체경력으로 발급 제출. ⇒ 자동차운전 대형 면허 발급일자 기재 필수 · 버스운전자격증 사본 1부(원본지참) · CNG교육 이수증 사본 1부(원본지참) · 운전직성정밀검사종합판정표 1부 <ul style="list-style-type: none"> ※ 유효기간(3년) 이내인 경우 인정되며, 유효기간(3년) 경과된 경우 재발급 제출하여야 함. · 경력증명서, 고용보험피보험자격이력내역서 등 1부

○ 따라서, 버스관리원이 운전업무를 주로 전담하는 업무적인 점을 감안하면 교통법규를 준수하고 안전운전을 철저히 이행하는 자를 우대하여 선발하도록 하여야 하며, 채용 자격요건을 강화하고 이에 따르는 제출서류를 보완하여 과거 가해 교통사고·음주운전 등의 상세 이력을 면밀히 살펴 채용후 교통 법규를 위반하고 교통사고를 유발할 가능성이 있는 운전원의 채용을 서류심사 단계에서부터 배제할 수 있도록 하는 방안을 마련하여야 한다.

[조치할 사항] - 개선

○ ●처장은,
 - 버스운전원의 채용시 운전경력자의 운전경력 인정범위를 명확히 하고 교통사고 유발자 및 교통법규 상습 위반자를 사전에 검증할 수 있도록 채용 자격기준을 강화하고 이에 따르는 제출서류를 보완하는 방안을 강구하시고 버스관리원 채용에 관한 사규를 개정하시기 바랍니다.

5. 장기무사고자 사기 진작 방안에 관한 사항 (개선)

[현황 및 지적사항]

○ ●처 ▲팀은 2017년부터 「버스분야 운수종사원 포상제도 운영계획」을 수립한 이후 버스운행실적과 근무태도(정성평가)점수와 행정처분(가해 교통사고 포함), 병가·휴직에 대한 감점 점수를 합산하여 버스분야 운수종사원의 순위에 따라 년 2회 운수종사원 포상제도를 운영하고 있으며, 가해 교통사고로 인한 행정처분시 평가에 반영하여 평가점수에서 감점하여 불이익을 받을 수 있도록 하는 등 교통사고 건수를 줄이기 위한 노력을 하고 있다.

○ 또한, ●처 ♥팀은 2016년부터 「장애인콜택시 콜택시 관리원 포상운영 계획」을 수립한 이후 콜택시 운전원을 평가함에 있어 운행횟수, 운행거리, 교통사고, 민원 발생, 근태, 상벌, 교통법규 준수, 준수사항 이행, 공회전 안하기, 다면 평가 등 세부항목별로 평가하고 있다. 콜택시 운전원이 해당 평가기간에 가해 교통사고를 발생시켰을 때 평가에서 불이익을 받도록 하는 등 교통사고 건수를 줄이기 위한 노력을 하고 있다.

○ 이러한 노력에도 불구하고, ●처 버스분야(일반시내버스, ☆☆, ●●) 과실률 50%이상인 가해 교통사고 발생 증감 추이를 살펴보면 [표1]과 같이 2018년 교통사고 발생 건수가 전년 대비 14건(73.7%↑)이나 증가하였으며 ●처 교통약자 이동지원 분야는 [표2]와 같이 2018년 교통사고 발생건수가 전년 대비 34건(77.3%↑)이나 증가하였다.

< [표1] 최근 3년간 버스분야 가해 교통사고 현황 >

구 분	2016년	2017년	2018년
발생건수	28	19	33
일반 시내버스 (40대)	18	15	21
☆☆(12대)	10	4	10
●●(16대)			2

< [표2] 최근 3년간 교통약자 이동지원분야 가해 교통사고 현황 >

구 분	2016년	2017년	2018년
발생건수	49	44	78

- 교통사고가 증가한 원인으로는 교통사고 발생에 따른 사후관리중심의 포상제도, 교통사고에 대한 무사안일한 운전원의 태도, 행정처분에 대한 경각심 부족, 운영부서의 교통사고 사전예방을 위한 노력 미흡 등이며 교통사고 발생을 사전 예방할 수 있도록 현행 포상제도와 병행하여 교통사고 발생건수를 줄이기 위한 장기무사고자의 사기를 진작하는 대책을 수립하여야 한다.
- 우리 공사 열차승무분야는 「기관사 지도운용내규」 제6장(운전무사고 관리)에 따라 운전무사고 대상 및 목표·누적량 산출기준·누적량의 기산·누적량의 삭감·누적량의 소멸·누적량의 부활·실적처리·누적량의 보존 등의 운전무사고 세부 기준을 정하여 운전무사고 누적 및 목표량을 관리하고 산출한 무사고 목표량 달성 포상기준에 따라 포상을 상신하여 운전무사고 기관사의 사기를 진작하고 무사고 운행을 장려하고 있다. 육상교통분야에서도 「기관사 지도운용내규」 제6장을 준용하여 교통사고 건수를 줄이기 위한 방안으로 장기 무사고 운전원의 사기를 진작하고 포상하여 무사고 운전을 장려하는 방안을 마련해야 할 필요가 있다.

[조치할 사항] - 개선

- ●차장은,
 - 열차승무분야 운전무사고자 사기를 진작하기 위한 포상제도를 참고하여 버스 및 교통약자 이동지원분야 장기무사고자 운전원의 사기 진작 방안을 마련하시기 바랍니다.

VIII 수 범 사 례

민원업무 간소화 시스템 구축

【▶팀】

□ 추진배경

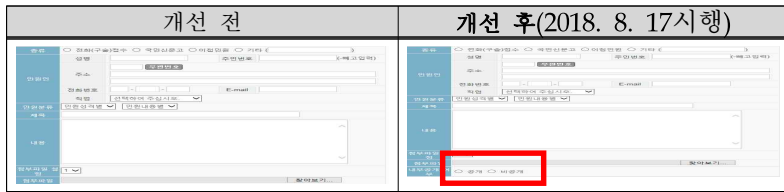
- 민원업무 간소화 시스템 구축을 통한 정확하고 신속한 답변으로 고객편의 증진
- 개인정보보호기능 강화에 따른 민원인의 권익보호 향상

□ 추진내용

- 홈페이지 인증방식 추가실시
(2017년) I-PIN 인증 → (2018년) I-PIN 인증 + 휴대폰 인증
- 그룹웨어 고객의견 통합관리로 실시간 접수 및 검토부서 배정을 통한 신속한 민원답변 실시
- 그룹웨어 고객의견/불편신고의 민원인 정보 블라인드처리 실시

개선 전	개선 후(2018. 7. 13시행)

- 민원내용의 공개/비공개 설정으로 개인정보보호 기능 강화



□ **개선효과**

- 홈페이지 휴대폰 인증방식 추가 시행에 따라 민원증가율 상승

2017년	2018년	증가율
778건	1,514건	94.6%

- 그룹웨어 고객 의견 통합관리로 답변 지연 “제로화” 실현
- 12건(2017년) → 0건(2018년)

IX 행정사항

○ **감사결과 처분요구사항 처리**

- 행정상 조치 : 2개월 안에 조치를 취하고 그 결과를 감사실로 통보
 - ※ 2개월 이상 소요되는 사안은 조치계획이나 중간조치사항을 2개월 내에 보고하고 계속추진사항은 6개월마다 보고하며 완결 후에는 그 내용을 지체없이 보고
- 신분상 조치 : 1개월 안에 조치를 취하고 그 결과를 감사실로 통보

○ **이의 신청**

- 처분요구사항에 이의가 있을 때에는 통보받은 날부터 1개월 이내에 증빙자료를 첨부하여 이의신청 가능

○ **감사결과 공개**

- 공개시기 : 결과통보 후 30일 이내
- 공개범위 : 감사결과보고서 및 처분요구서 전문(개인정보 제외)