
2019년 윤리경영 추진계획

2019. 4

목 차

| | |
|-----------------------|---|
| I. 추진여건 분석 | 1 |
| II. 2019년도 추진계획 | 2 |
| III. 세부 추진과제 | 4 |
| IV. 추진부서 및 추진일정 | 8 |
| V. 성과점검 | 9 |

2019년 윤리경영 추진계획

대내외의 환경변화에 효과적으로 대응하고 투명한 의사결정을 최우선으로 하여 절차와 과정을 중시하는 경영활동 및 업무환경을 조성하여 지속가능경영을 실현하고자 함

I 추진여건 분석

□ 외부환경

- 국제투명성기구(TI) 2018년 국가별 부패인식지수(CPI) 집계 결과 대한민국은 57점으로 180개 대상국 중 45위 기록
- 사회적으로 공공기관에 대한 높은 윤리경영 실천 요구 증가
 - 시민참여와 소통 강화, 혁신통합, 인권경영등 사회적 가치 요구 증가
 - 방만 경영해소 및 책임경영을 통한 투명성 강조

□ 내부환경

- 다양한 청렴향상 노력에도 외부청렴도에 비해 낮은 내부청렴도 수준
 - 전사적으로 내부 청렴도 향상 노력 필요
 - ※ 권익위 내부청렴도 측정 결과 : '16년 7.14점 → '17년 7.22점 → '18년 7.91점
- 지속적인 신규사원 유입으로 반부패 청렴교육 강화 대두
 - 다양한 청렴콘텐츠 개발 및 청렴교육 접근성 강화

- 정부의 사회적 가치 요구 및 윤리경영 실천과제를 통한 윤리의식 내제화
- 전사적인 반부패 청렴 협업추진으로 공사 내부청렴도 향상

□ 추진조직

| | | | |
|------|----------|-------------------------|---|
| 정책결정 | 윤리경영위원회 | 위원장 : 감사 위원 : 1급 7명 | -윤리경영 정책결정 등 총괄 -위원 : 기획조정처장, 업무지원처장, 도시철도영업처장, 육상교통영업처장, 기술관리처장, 시설환경처장, 감사실장 |
| ▲ | | | |
| 정책입안 | 반부패청렴추진단 | 단장 : 감사팀장 위원 : 3급 8명 | -윤리경영 실무 협의 -위원 : 청렴감사, 기획, 정보, 인사, 계약, 임대, 토목, 설비부장 |
| ▲ | | | |
| 정책제안 | 주관부서 | 청렴감사팀 | -윤리경영 추진 및 성과검증, 모니터링 |

II 2019년도 추진계획

□ 전략체계

✓ 고객권익 증진, 투명한 공정거래, 내부청렴도 향상, 사회적 가치 실현으로 윤리경영을 통한 경영목표 달성 추진

| | | | | |
|------------|--|---|--|--|
| Mission | 최고의 교통서비스 제공으로 시민행복 추구 | | | |
| Vision | 고객의 행복 신고 세계로! 미래로! 인천교통공사 | | | |
| 2019년 경영목표 | 안전사고 ZERO, 고객만족도 1위, 사회적 가치 선도기업 | | | |
| 윤리목표 | 시민에게 신뢰받는 클린 교통공기업 | | | |
| 핵심가치 | 공정성 | 투명성 | 청렴성 | 책임성 |
| 주요영역 | 고객 | 협력업체 | 임직원 | 국가와 사회 |
| 2019년 추진방향 | 고객권익 증진 | 공정사회 구현 | 내부청렴도 향상 | 사회통합 가치추구 |
| 추진과제 | <ul style="list-style-type: none"> · 고객만족경영 · 고객안전 확보 · 이용환경 개선 | <ul style="list-style-type: none"> · 투명경영 확대 · 공정거래 환경조성 · 협력업체 소통강화 | <ul style="list-style-type: none"> · 인사시스템 개선 · 청렴문화 정착 · 조직문화 혁신 | <ul style="list-style-type: none"> · 주민참여 및 소통 · 지역사회공헌 · 인권경영 실행 |
| 성과점검 | 내부지표 | 고위직 청렴도, 내부고객만족도 등 | | |
| | 외부지표 | 공공기관 청렴도, 부패방지 시책평가, 외부고객만족도 등 | | |
| | 윤리경영위원회를 통한 윤리경영 전반에 대한 상시 모니터링 | | | |

□ 추진과제

○ 2019년 윤리실천과제

| 추진전략 | 부서 | 윤리실천과제 | 성과지표 |
|---------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| 고객권익 증대 (3) | 고객지원팀 | ㉠ 고객만족도 향상을 위한 고객감동서비스 제고 | 외부고객 만족도 |
| | 철도안전팀 | ㉡ 안전운행과 안전사고 제로로 고객안전 확보 | 안전사고 발생건수 |
| | 토목건축팀 시설환경팀 운수기획팀 통신전자팀 | ㉢ 고객편의시설 최적화 및 이용환경 개선 | 외부고객 만족도 |
| 공정사회 구현 (3) | 기획예산팀 총무인사팀 | ㉣ 적극적인 정보공개와 기록물 관리의 적정으로 투명경영 강화 | 외부경영평가 |
| | 재무회계팀 임대광고팀 | ㉤ 공정한 제도 도입 및 공정거래 환경 조성 | 외부청렴도 |
| | 임대광고팀 | ㉥ 협력업체와의 소통 활성화로 상생협력 추진 | 외부청렴도 |
| 내부청렴도 향상 (3) | 총무인사팀 | ㉦ 인사투명성 및 공정성 강화로 인사만족도 향상 | 내부청렴도 내부고객만족도 |
| | 청렴감사팀 | ㉧ 반부패, 청렴문화 정착 | 공공기관청렴도 부패방지시책평가 |
| | 기획예산팀 노무복지팀 | ㉨ 소통의 일상화로 신뢰와 배려의 조직문화 조성 | 내부청렴도 내부고객만족도 |
| 사회통합 가치추구 (3) | 기획예산팀 | ㉩ 주민 경영주기별 참여기회 확대 | 외부경영평가 |
| | 노무복지팀 | ㉪ 지역 내 다양한 공익활동으로 사회적 책임 완수 | 외부경영평가 |
| | 기획예산팀 | ㉫ 인권을 공사 경영의 핵심가치로 반영 | 외부경영평가 |

Ⅲ 세부 추진과제

1. 고객 권익 증진

- 고객의 요구와 기대에 부응하는 최고의 상품과 최상의 서비스 제공
- 철도안전관리체계 실행을 통한 열차 안전 운행 확보

① 고객만족도 향상을 위한 고개감동서비스 제고 **개선**

- 고객만족경영 추진
 - 5대 핵심과제 및 63개 세부추진과제의 고객만족경영 핵심과제 추진
- 전사적 서비스 마인드 제고
 - CS교육 내실화, 통합민원상담시스템(챗봇)운영, 고객불만 제로화

② 안전운행과 안전사고 제로로 고객안전 확보

- 철도안전체계 고도화
 - 위험도 분석 및 내부심사, 철도안전체계 교육 및 철도안전전문가 양성
- 전사적 안전점검 및 안전활동 강화
 - 사고·장애 예방을 위한 입체적 점검 시행, 안전신고 시스템 통합관리, 안전관리체계 위원회 운영 내실화, 대시민 안전홍보 강화

③ 고객편의시설 최적화 및 이용환경 개선 **개선**

- 고객편의시설 최적화로 고객 이동편의 증진
 - E/S 안전장치 설치 및 E/V교체, 승강기 전문인력 확보, 2호선 콜폰 시스템 개선
- 쾌적하고 편리한 이용환경 개선
 - 1호선 역사 출입구 역명판 개선 및 외부 폴사인 교체, 2호선 안내판 정비 및 추가설치, 1호선 노후 역무자동화 기기 개량 및 재배치, 역사 공조기 필터 개선, 교통약자 모바일 안내지도 제작

2. 공정사회 구현

- 거래법규 준수 및 계약체결의 공평한 기회 부여
- 상호 대등한 위치의 공정한 거래와 투명한 업무수행 및 열린 정보 제공

① 적극적인 정보공개와 기록물관리의 적정으로 투명경영 강화 **개선**

- 경영공시 및 사전정보공표목록 적기 공개 및 시기 준수
 - 홈페이지, 클린아이 등 정보공개, 표준목록 및 고유목록 현행화
- 기록물 생산의무 기록물 도출 및 공개
 - 주요 생산의무 기록물 생산현황 보고 및 홈페이지 공개, 체계적인 기록물관리

② 공정한 제도도입 및 공정거래 환경 조성

- 재산·계약 심의위원회 공정성 및 전문성 제고
 - 위원회 외부위원 위촉 투명성 강화, 의사결정의 내실화, 공정성 및 신뢰도 제고
- 고객중심 계약제도 개선
 - 상가건물임대차 보호법 개정관련 제도 개선

③ 협력업체와의 소통활성화로 상생협력 추진 **개선**

- 협력업체와의 상생협력
 - 상가임차인의 건의사항 및 애로사항 청취, 동일 역 경쟁업종 입점 제한, 임차인 권리보장제도 지도
- 이해관계자 대상 부패 공익신고 홍보 강화
 - 외부 이해관계자 대상 부패·공익신고 관련 교육 및 청렴 간담회 실시
 - 역사·열차 내 안내 게시판을 활용한 부패·공익신고 홍보

3. 내부청렴도 향상

- 교육, 승진 등에 대한 균등한 기회 부여와 성과와 업적에 대한 공정한 평가
- 인격 존중과 개방적·수용적 조직문화 조성을 통한 근무여건 향상

① 인사투명성 및 공정성 강화로 인사만족도 향상

- 인사만족도 향상을 위한 인사제도 운영
 - 종합평정 결과 질의 답변, 커리어마켓을 통한 희망근무지 적극반영, 인사 고충처리 제도, 찾아가는 인사상담, 인사 사전예고
- 성희롱 없는 안심직장 조성
 - 성희롱 예방 멘토 지정, 멘토 참관 성희롱 교육 실시, 모니터링 간담회

② 반부패 청렴문화 정착 **개선**

- 윤리경영 운영기반 강화
 - 강화된 대외요구를 반영한 관련사규 및 지침 개정
- 반부패 기반 확충
 - 반부패 청렴추진단 운영, 부조리 익명신고센터 운영, 출장여비 상시 모니터링, 예산회계자율 통제 시스템, 갑질 신고센터 운영
- 반부패 청렴의식 내재화
 - 찾아가는 청렴교육 시행, 청렴특강, 자기주도형 청렴학습시스템

③ 소통의 일상화로 신뢰와 배려의 직장문화 조성 **개선**

- 소통·공감의 조직문화 구축
 - CEO 현장소통회의, 경영진과 직원 간 소통채널 다양화, 토론을 통한 소통문화 정착
- 다양한 노사 소통채널 운영
 - 노사공동위원회 운영, 현장직원과 대화의 날 운영

4. 사회통합 가치추구

- 합리적이고 책임 있는 경영을 통해 국가와 사회발전에 기여
- 임직원 사회활동 적극 지원 및 지역사회 문화와 경제발전을 위한 노력 경주

① 주민 경영주기별 참여기회 확대 **신규**

- 주민참여 예산제도 강화
 - 주민참여 예산제도 대상 확대, 주민참여 채널 개선, 주민참여 의견 연중 접수
- 명예주민 감사관 운영 실시
 - 명예주민 감사관 위촉, 감사과정 참여 및 결과 청취

② 지역사회 공헌으로 사회적 책임 완수

- 지역사회 봉사활동 추진
 - 복지시설 급식 봉사, 사랑의 김장 나눔 봉사, 명절 선물세트 등 노사공동 배달 봉사, 노사합동 1사1촌 도농교류
- 소외계층 지원 나눔 사업
 - 급여우수리 사회복지단체 기부, 지역사회 불우이웃 지원, 소외계층 자녀 대상 장학금 지원,

③ 인권을 공사 경영의 핵심가치로 반영 **신규**

- 인권경영 기반 구축
 - 인권영향평가 실시, 인권경영 실행 및 공개, 구제절차 제공
- 인권경영 조직 내 확산
 - 전 직원 대상 인권교육 실시, 인권경영헌장 및 실행지침 공개

IV 추진부서 및 추진일정

| 추진 전략 | 실 천 과 제 | 추진 부서 | 추진 일정 | | | |
|------------------|--|------------------------------------|-------|-----|-----|-----|
| | | | 1/4 | 2/4 | 3/4 | 4/4 |
| 고객권의 증대 (3) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 고객만족도 향상을 위한 고객감동서비스 제고 <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객만족경영 추진 ○ 전사적 서비스마인드 제고 | 고객지원팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 안전운행과 안전사고 제로로 고객안전 확보 <ul style="list-style-type: none"> ○ 철도안전체계 고도화 ○ 전사적 안전점검 및 안전활동 강화 | 철도안전팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 고객편의시설 최적화 및 이용환경 개선 <ul style="list-style-type: none"> ○ 고객편의시설 최적화로 이동편의 증진 ○ 쾌적하고 편리한 이용환경 개선 | 토목건축팀 기계환경설비팀 통신전자팀 운수기획팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 공정사회 구현 (3) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 정보공개 및 기록물관리 적정으로 투명경영 강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 경영공시 및 사전정보공표목록 적기 공개 및 시기 준수 ○ 기록물 생산의무 기록물 도출 및 공개 | 기획예산팀 총무인사팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 공정한 제도 도입 및 공정거래 환경 조성 <ul style="list-style-type: none"> ○ 심의위원회 공정성 및 전문성 제고 ○ 고객중심 계약 제도 개선 | 재무회계팀 임대광고팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 협력업체와의 소통 활성화로 상생협력 추진 <ul style="list-style-type: none"> ○ 협력업체와의 상생협력 ○ 이해관계자 대상 부패·공익신고 홍보 강화 | 임대광고팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 내부참여도 향상 (3) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 인사투명성 및 공정성 강화로 인사만족도 향상 <ul style="list-style-type: none"> ○ 인사만족도 향상을 위한 인사제도 운영 ○ 성희롱 없는 안심직장 조성 | 총무인사팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 반부패, 청렴문화 정착 <ul style="list-style-type: none"> ○ 윤리경영 기반 강화 ○ 반부패 기반 확충 ○ 반부패 청렴의식 내제화 | 청렴감사팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 소통의 일상화로 신뢰와 배려의 조직문화 조성 <ul style="list-style-type: none"> ○ 소통·공감의 조직문화 구축 ○ 다양한 노사 소통채널 운영 | 재무회계팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 사회통합 가치추구 (3) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 주민 경영주기별 참여기회 확대 <ul style="list-style-type: none"> ○ 주민참여 예산제도 강화 ○ 명예주민 감사관 운영 실시 | 기획예산팀 청렴감사팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회 공헌으로 사회적 책임 완수 <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사회 봉사활동 추진 ○ 소외계층 지원 나눔 사업 | 노무복지팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 인권을 공사 경영의 핵심가치로 반영 <ul style="list-style-type: none"> ○ 인권경영 기반 구축 ○ 인권경영 조직 내 확산 | 기획예산팀 | ○ | ○ | ○ | ○ |

V

성과점검

- 윤리경영위원회를 통한 성과점검으로 청렴도 향상
 - (정기) 청렴도 과제 및 윤리실천과제에 대한 중간 실적 점검
 - (수시) 각 분야별 청렴도 추진대책에 대한 수시 점검
 - (최종) 주요 성과지표를 통한 성과 측정