청렴으로 지킨 양심!
고객과의 약속입니다.

2019년도 ○센터, □센터
일 반 (자 체)감 사 결 과 보 고 서

2019. 8

인천교통공사
Incheon Transit Corporation
감 사 실

목 차

Ⅰ. 감사개요 2

Ⅱ. 감사대상부서 현황 3

Ⅲ. 감사결과 총평 8

Ⅳ. 감사결과 지적사항 및 처분(안) 9

Ⅴ. 수범사례 37

Ⅵ. 행정사항 46

2019년도 ○센터 , □센터
일 반 (자 체)감 사 결 과 보 고 서

Ⅰ 감사실시 개요

❑ 감사목적

○ 업무추진의 효율성 및 추진사업의 적정성 등을 확인하여 불합리하거나 부당한 사항을 사전예방 및 개선시행

○ 주요사업의 재정운영 상황과 예산 편성·집행 등을 확인·점검하여 건전한 재정운영 도모

❑ 감사대상 범위 : 2016. 6월 이후부터 감사일 현재까지 추진한 업무전반

❑ 감사기간 및 인원

○ 감사기간 : 2019. 6. 24. ~ 7. 12. (15일간)

- 예비감사 : 2019. 6. 24 ~ 6. 28 (5일간)
- 본 감 사 : 2019. 7. 1 ~ 7. 12 (10일간)

○ 감사인원 : 청렴감사팀장 외 11명

- 자체감사요원 : 8명(팀장 2, 감사요원 6)
- 교차감사요원 : 1명(☆☆공사) / 청렴옴브즈만 : 2명

❑ 감사 중점사항

○ 업무처리에 대한 적법성 및 규정준수에 관한 사항

○ 주요업무 추진계획 수립 및 시행에 관한 사항

○ 예산집행의 적정성 및 예산낭비 요인 유무 확인

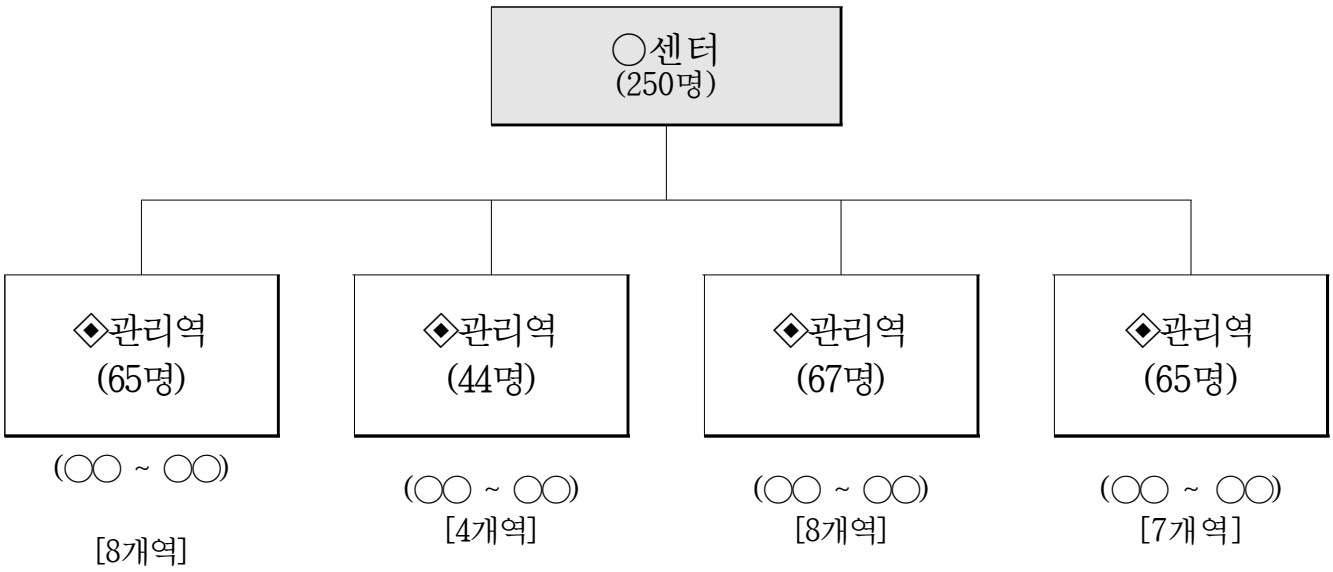
○ 사고 및 장애 예방관리에 관한 사항 등

Ⅱ 감사대상부서 현황

○센터

❑ 조직 및 인력현황

○ 조　직 : 센터장, 4관리역 250명(업무직 77명 포함)



○ 인력현황

(단위 : 명)

구　　분	계	1급	2급	3급	4급	5급	6급이하	업무직
정원	260	1	-	12	21	39	106	81
현원	250	1	-	10	22	57	83	77
과부족	△10	-	-	△2	1	18	△23	△4

❑ 역사 주요시설물 현황

역 사	출입구 (개소)	주차장 (면)	자전거보관대		수유실 (개소)	화장실(개소)	
			장소(개소)	수량(대)		장애인	유 아 (분리설치)
합 계	76	157	61	1,152	27	62	14
○○역	2	24	2	70	1	2	
○○역	2		2	60	1	2	
○○역	3		3	60	1	2	
○○역	3		3	30	1	2	
○○역	4		4	60	1	2	2
○○역	3		3	30	1	2	2
○○역	3	21	1	70	1	2	
○○역	4		2	30	1	2	
○○역	4		2	40	1	2	2
○○역	4		4	40	1	2	2
○○역	2		2	78	1	4	
○○역	2		2	39	1	2	
○○역	2		2	90	1	2	2
○○역	2		2	80	1	2	2
○○역	2		2	40	1	2	1
○○역	4		3	40	1	2	
○○역	2		2	20	1	2	
○○역	2	50	2	70	1	2	
○○역	2		1	20	1	4	
○○역	2		2	20	1	4	
○○역	2		2	20	1	2	1
○○역	4		3	30	1	2	
○○역	4		1	10	1	4	
○○역	4		2	20	1	2	
○○역	4		4	40	1	2	
○○역	3	62	2	15	1	2	
○○역	1	-	1	30	1	2	

❑ 예산현황

(단위 : 천원)

구 분 / 예산과목	2018	2019	증감	주요 내용
합 계	11,631,308	8,114,137	△3,517,171	
일반운영비	903,672	842,182	△61,490	숙직수당, 화장지, 상하수도료 * 각종 소모품비(현황판 등) 감액
복리후생비	188,193	198,227	10,034	야식비, 피복세탁비 * 시설관리원(청소) 정규직 전환에 따른 교육비 증액
여비	2,920	2,920	-	출장여비
수선유지교체비	28,534	35,737	7,203	공기호흡기, 역사기능실 * 관리자산 증가에 따른 예산증액
교육훈련비	97,121	112,752	15,631	직무교육 * 시설관리원(청소) 정규직 전환에 따른 교육비 증액
위탁관리비	9,130,445	4,924,381	△4,206,064	대청소・소독, 열차 승무원 * 시설관리원(청소) 정규직 전환에 따른 용역예산 감액
일반보상금	1,191,661	1,899,304	707,643	사회복무요원 기본급 등 * 인원 조정(163명→270명)
배상금등	1,350	-	△1,350	손해보상금 * 집행실적 전무로 전액 삭감
관서업무비	41,880	73,500	31,620	센터 및 역 운영비 * 시설관리원(청소) 정규직 전환에 따른 부서운영비 증액
업무추진비	500	500	-	대외업무 추진
행사,홍보비	2000	2,000	-	역 행사지원비
자산취득비	43,032	22,634	△20,398	냉난방기, 탐지장비 * 시설관리원 정규직 전환에 따른 전년도 구매분 감액

□센터

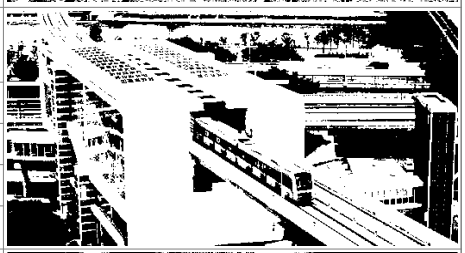
❑ 인력현황 : 센터장, 7파트 136명(업무직 30명 포함)

구 분		계	일 반 직							업무직
			소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급 이하	
계		106	106	-	1	9	9	17	40	30
□센터	센터	12	12	-	1	1	2	3	5	
	◎◎파트	12	12	-	-	1	3	3	5	
	◎◎파트	14	14	-	-	2	1	4	7	
	◎◎파트	4	4	-	-	1	-	1	2	
	◎◎파트	4	4	-	-	1	1	-	2	
	◎◎파트	17	17	-	-	1	1	2	6	7
	◎◎파트	17	17	-	-	1	-	2	7	7
	◎◎파트	26	26	-	-	1	1	2	6	16

❑ 분야별 관할범위

분 야	파 트	담 당 구 간
토 목	◎◎파트	○○ ~ ○○ 종점
	◎◎파트	○○ 종점 ~ 차량기지
건 축	◎◎파트	○○ ~ ○○
	◎◎파트	○○ ~ ○○
설 비	◎◎파트	○○ ~ ○○종점
	◎◎파트	○○종점 ~ ○○종점
	◎◎파트	○○종점 ~ 차량기지

❑ 시설물 현황

구 분	시 설 물		합계	단위	비 고
토 목 (구조물)	총 연 장		29.971	km	
	지하	터 널	17.552	km	
		BOX	4.132	km	
		지하역(21개)	1.883	km	
	지상	U-TYPE	1.169	km	
		고가역(5개)	0.366	km	
		지상역(1개)	0.07	km	
		교 량	4.799	km	
궤 도	총연장(영업km)		68.247 (29.2)	km	
	선로전환기		79	틀	
	신축이음장치		9	틀	
건 축	역 사 (고가5,지상1,지하21)		27	역	
	연면적		112,643	㎡	
	역사 출입구		75	개	
	캐노피		72	개소	
	전동셔터		118	개	
설 비	엘리베이터	외 부	51	대	
		내 부	63	대	
	에스컬레이터	외 부	57	대	
		내 부	150	대	
	승강장 안전문		648	개소	

❑ 예산현황

(단위 : 천원)

구 분		2018	2019	증감	주 요 내 용
합 계		2,587,824	1,342,921	△1,244,903	
□ 센터	일반운영비	158,005	169,138	11,133	사무용품, 모터카 유류비, 소모품 등
	복리후생비	74,545	87,713	13,168	안전화, 보호구, 침구류 구입비 등
	여비	7,620	9,120	1,500	관내출장여비, 안전점검여비
	수선유지교체비	774,830	430,900	△343,930	비품 및 각종 설비 수선유지
	재료비	54,000	37,900	△16,100	설비유지 잡자재
	위탁관리비	686,787	337,620	△349,167	점검 및 청소용역
	관서업무비	22,680	27,900	5,220	부서 및 파트운영비
	업무추진비	203	500	297	사업추진비
	행사.홍보비	100	1,120	1,020	행사홍보비
	재료비(저장품)	91,927	209,000	117,073	저장품 구입비
	시설비	423,255	-	△423,255	역사방풍문 등 설치
	자산취득비	293,872	32,010	△261,862	각종 공기구 구입비 등

Ⅲ 감사결과

〈 총 평 〉

○ **○센터, □센터는**

- ○호선 도시철도의 차량의 안전운행 확보와 토목·건축·설비 시설물 및 설비 등의 유지관리를 통해 안전하고 신속한 시민의 편익 확보에 노력함
- 이용고객의 만족도 향상에 노력하고 시민을 위한 도시철도 관리 운영에 전 직원이 열과 성의를 가지고 업무에 매진

○ **이번 실시한 일반감사는**

- 2016년 감사 이후 실시한 부서운영 일반감사(3년 주기)이며
- 예산회계, 시설관리, 시설물의 유지보수 등 업무전반에 걸쳐 문제점과 수범사례를 발굴
- 총 11건의 위법하거나 부당한 사례를 지적, 행정상 조치 13건(부서주의 2, 시정 3, 통보 6, 교육 2) 및 재정상 조치 2건(시정 2건)에 대한 조치를 요구
- 특히, 일부 직원이 보상휴가 사용시 분기당 초과근로시간 10시간, 적치시간 15시간를 초과하여 보상휴가를 사용하는 등「보상휴가제 운영보완지침」에 맞게 사용할 수 있도록 촉구
- '업무매뉴얼 작성을 통한 체계적 업무추진' 등 9건의 수범사례를 발굴

○ **따라서, ○센터, ○센터에서는**

- 이번 지적된 사항에 대해 관련 법령 및 내부규정에 따라 구체적인 조치 이행과 함께 개선방안을 마련하고,
- 향후에는 유사한 사례가 발생하지 않도록 직원들의 업무 역량 강화와 충분한 업무연찬을 요구하였다.

Ⅳ 감사결과 지적사항 및 처분

❑ 총 괄

합계	행정상 조치(건)						재정상 조 치	신분상 조치(건)			
	소계	부서 주의	시정	개선	통보	교육		소계	징계	경고	주의
15	13	2	3	-	6	2	2	-	-	-	-

❑ 분야별 건수

합 계	일반행정 분 야	인사관리 분 야	예산·회계 분 야	공사·용역 분 야	교육운영 분 야	비 고
11	4	2	1	4	-	

❑ 지적사항

번호	부서명	지 적 사 항	처분요구	비고
1	○센터	예산집행 부적정	부서주의	
2	〃	열차승무원 용역 과업내용 조치 미흡	통보	
3	〃	보상휴가 사용 부적정	시정, 통보	
4	〃	유실물 이관업무 소홀	통 보	
5	□센터	준공시설물 하자검사 실시 기간 부적정	통 보	
6	〃	승강설비 자체점검 결과 처리 미흡	통 보	
7	〃	승강설비 승강기 유지관리용역 기성(정산) 처리 부적정	시정, 교육	925,820원 회수
8	〃	승강설비 하자보수 교체비용 수선유지비 지출	시정, 교육	6,914,000원 회수(현물)
9	〃	보상휴가 사용 부적정	시정, 통보	
10	〃	풍속 모니터링 설비 관리 소홀	부서주의	
11	〃	시설공사 도면관리 미흡	시정	

❑ 옴브즈만 감사 및 참여사항

참여기간	2019. 7. 9.(화)
옴브즈만	A, B
중점 자문사항	○ 업무처리에 대한 적법성 및 규정준수에 관한 사항 ○ 주요업무 추진계획 수립 및 시행에 관한 사항 ○ 예산집행의 적정성 및 예산낭비 요인 유무 ○ 사고 및 장애 예방관리에 관한 사항 등
자문결과	○ 업무처리에 대한 적법성 및 규정준수에 관한 사항 - 취지와 목적에 맞는 적극적인 사업추진 ○ 주요업무 추진계획 수립 및 시행에 관한 사항 - 주요업무 추진계획 수립 및 시행 추진 적정 ○ 예산집행의 적정성 및 예산낭비 요인 유무 - 대시민 편의향상을 위한 예산 적극 집행 필요 ○ 사고 및 장애 예방관리에 관한 사항 - 각종 사고 및 장애에 대비하는 매뉴얼 및 훈련 필요
제보 및 건의사항	○ 시민의 안전을 위해서 ○호선 전동차 이례상황 발생시 대처할 수 있는 ○호선 열차승무원 역할이 매우 중요하며, 열차승무원 운영이 중단되지 않도록 장기적인 인력운영 방안 마련 절실
기타사항	-

❑ 교차감사 참여사항

<table>
<tr><td>감사참여일</td><td>2019. 7. 11.(목)</td></tr>
<tr><td>교차감사</td><td>☆☆공사 감사실 부장 C</td></tr>
<tr><td>중점 감사사항</td><td>○ 2016년~2019년까지의 예산집행 현황(불용액 추이 포함)
○ 공사·용역 발주현황 점검(2016~2019년도 6월)</td></tr>
<tr><td>감사의견</td><td>○ 예산집행 현황 점검(불용액 포함)
- □센터(조직규모 : 100명(‘19년 사업계획 기준))
(금액 : 백만원)
<table>
<tr><th>연도 구분</th><th>‘16년도</th><th>‘17년도</th><th>‘18년도</th><th>‘19년도 6월 기준</th></tr>
<tr><td>예산액(추경 기준)</td><td>2,141</td><td>2,673</td><td>2,588</td><td>1,343</td></tr>
<tr><td>불용액 규모</td><td>577</td><td>157</td><td>136</td><td>59</td></tr>
<tr><td>불용률</td><td>27%</td><td>5.9%</td><td>5.3%</td><td>4.4%</td></tr>
</table>
- ○센터(조직규모 : 247명(‘19년 사업계획 기준))
(금액 : 백만원)
<table>
<tr><th>연도 구분</th><th>‘16년도</th><th>‘17년도</th><th>‘18년도</th><th>‘19년도 6월 기준</th></tr>
<tr><td>예산액(추경 기준)</td><td>4,377</td><td>7,709</td><td>7,592</td><td>8,114</td></tr>
<tr><td>불용액 규모</td><td>662</td><td>364</td><td>377</td><td>6,276</td></tr>
<tr><td>불용률</td><td>15.1%</td><td>4.7%</td><td>5.0%</td><td>77.3%</td></tr>
</table>
⇒ 예산편성 대비 집행 효율성을 판단하기 위하여 과거 4개년 불용률 규모 확인결과,
① 전반적으로 □센터와 ○센터는 ‘17년부터 5% 내외의 적정 불용률을 유지하고 있는 것으로 보이며
② 다만, ‘19년도 ○센터의 상반기 불용률이 높은 상태로 부서내 하반기에는 예산집행률 제고 또는 사업적으로 불필요한 예산을 적의·감액 조정, 적정한 예산 관리·운영이 요구됨.

○ □센터 공사·용역 발주현황 점검(2016~2019년도 6월)
- 1천만원 이상(입찰) 발주건 : 총 5건(공사 2건, 용역 3건)
- 5백만원이상 1천만원미만(수의) 발주건 : 총 8건(공사 7건, 용역 1건)
⇒ 계약방법 등 관련규정에 의거 적정하게 발주 시행하고 있음.</td></tr>
<tr><td>기타사항</td><td></td></tr>
</table>

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 D
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
○센터	2019년도	부서주의	-	-	-
제 목	예산집행 부적정				

□ 확인 및 지적사항

❍ ○센터는 ○호선 열차승무원 용역 운영을 위해 표1과 같이 난방물품과 승무원 모자를 구매하였다.

[표1] ○호선 열차승무원 용역관련 승무원 물품 구매 현황

구입일	물품명	금액	예산과목	산출내역	비고
2017-11-28	승무원 난방물품	1,070,020원	수선유지교체비	-온수매트78,660원*11개=865,260원 -라디에이터36,940원*4개=147,760원 -라디에이터57,000원*1개=57,000원	
2019-05-16	승무원 모자	325,000원	일반운영비	-모자6,500원*50개=325,000원	

❍ 지방자치단체 세출예산 집행기준(행정안전부예규 제75호, ‘19.5.28)에 따르면 세출예산에 정한 목적 외의 용도로 경비를 사용할 수 없고(지방재정법 제47조), 소속 공무원 외의 자에게 피복을 구매하여 지급할 수 없으며, 우리 공사 예산집행 지침에 따르면 내용연수 5년 미만이고 취득원가 100만원 미만의 비품(재물조사 대상이 아닌 물품)을 구입할 때는 사무관리비로 예산을 사용하여야 하고, 수선유지교체비는 당해 고정자산의 원상만을 회복하거나 기능 유지만을 위한 소규모 수선경비에 사용하여야 한다.

또한, 열차 승무원 용역 과업내용서 제13조(시설물 및 비품사용 등)에 따르면 공사는 수급사에게 1. 과업수행에 필요한 사무실, 2. 사무실에 사용되는 전기·수도, 3. 사내통신 및 전산망, 4. 기타 부대시설 등, 5. 안전요원 휴대품 중 업무수행에 필요한 물품에 한해 가용범위내에서 무상으로 제공할 수 있고, 제26조(종사원의 표지 등)에 따르면 수급사는 종사원에게 식별이 용이한 근무복을 착용하게 하여 고객이 쉽게 승무원을 식별할 수 있게 하여야 한다고 되어 있다.

❍ 그러나, 2017년 11월 28일 수급사의 열차 승무원 겨울철 휴게를 위해 난방물품을 수선유지교체비로, 2019년 5월 16일 열차 승무원의 고객식별 용이를 위해 모자를 사무운영비로 사용함으로써 부적정하게 세출예산을 목적외 사용하였고, 과업내용과 무관하게 공사 예산을 사용하여 수급사에게 무상으로 물품을 제공한 사실이 있다.

☐ 처분요구

(조치할 사항)

○센터장은,

앞으로 예산 집행시 기준에 맞게 사용하시기 바랍니다. (부서주의)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 D
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
○센터	2019년도	통보	-	-	-
제 목	열차승무원 용역 과업내용 조치 미흡				

☐ 확인 및 지적사항

❍ ○센터는 인천도시철도 ○호선의 안정적 운행을 위해 본선열차 승무원 업무를 2016년 7월 ○호선 개통시부터 현재까지 표1과 같이 용역계약을 체결하고 수급업체가 과업을 수행하고 있다.

[표1] 도시철도 2호선 열차 승무원 용역 계약 체결 현황

연도	계약기간	계약금액	수급업체	비 고
2016	`16.07.30~12.31	1,549,113,000	㈜△△	
2017	`17.01.01~12.31	3,520,292,920	㈜◒◒	
2018	`18.01.01~06.30	1,896,499,000	㈜△△	
	`18.07.01~12.31	1,876,075,000	㈜△△	
2019	`19.01.01~12.31	3,615,980,500	㈜△△	

❍ 인천○호선 열차 승무원 용역 과업내용서 제8조(용역대가의 감액)에 따르면 용역인력의 근무태만 등의 사실이 발견될 경우 주의 조치하고, 그럼에도 불구하고 시정되지 않을 때는 경고하고 감액조치할 수 있으며, 감액방법은 계약기간내 누적 주의 2회당 또는 경고 1회당 해당열차 단가의 3배를 감액 조치할 수 있도록 되어 있다.

❍ 그러나, 2016년부터 현재까지 용역인력의 책임으로 과업수행에 지장을 초래하여 용역대가를 감액한 내역은 표2와 같이 단 4건으로, 고장열차조치 미흡과 승무결승으로 명백히 경고와 감액 대상임에도

조치하지 않은 경우가 2건('17.12.20, '18.10.22)이고, 휴대폰 사용·욕설·고성 등으로 민원이 발생하여 용역인력의 책임으로 공사의 명예가 실추될 우려가 있어 주의 조치하여야 할 대상임에도 조치하지 않은 건이 총 34건('16년 4건, '17년 11건, '18년 19건)으로 수급업체에 주의를 주지 않은 결과 서비스 제공 기관에서 발생되기 어려운 근무태도 지적 및 불친절에 대한 민원이 표3과 같이 지속하여 발생하게 되었고, 감액조치를 하지 않은 결과 표4와 같이 총 1,527,600원의 예산을 낭비하는 결과를 초래하였다.

[표2] 개통부터 현재까지 열차승무원 민원발생 등 용역인력의 책임에 대한 조치내역

구분	발생일	발생사유	내용	조치대상	조치일	조치내역	관련문서
민원	2016-09-29	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2016-12-13	근무태만	졸음	주의	-		
민원	2016-12-21	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2016-12-23	근무태만	졸음	주의	-		
승무거부	2017-02-02	근무태만	용역사 승무거부	경고	2017-03-22	경고,감액	○○2017-1996 (2017.03.22)
민원	2017-01-26	복장불량	양말 벗고 근무	주의	-		
민원	2017-04-11	근무태만	고객과 큰소리로 잡담	주의	-		
민원	2017-04-13	고객응대	고객에게 욕설	주의	-		
민원	2017-04-21	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2017-07-13	근무태만	큰소리로 휴대폰 통화	제외		확인불가	
민원	2017-07-17	근무태만	승무원 미탑승	제외		탑승확인	
민원	2017-07-27	고객응대	고객과 잡담	제외		정당행위	
민원	2017-08-03	근무태만	휴대폰사용 및 잡담	제외		확인불가	
민원	2017-08-04	근무태만	고객과 큰소리로 잡담	주의	-		
신문기사	2017-08-10	근무태만	휴대폰 등 근무태만 기사	주의	2017-08-16	주의1회	○○2017-2288 (2017.08.16)
민원	2017-08-18	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2017-08-28	고객응대	반말로 지시	주의	-		
헬프라인	2017-08-29	근무태만	휴대폰 사용	주의	2017-08-30	주의1회	○○2017-2645 (2017.08.31)
민원	2017-08-31	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원,신문기사	2017-09-08	근무태만	휴대폰 사용	주의	2017-09-12	경고,감액	○○2017-2962 (2017.09.12.)
민원	2017-10-11	근무태만	승무원 미탑승	제외		확인불가	

구분	발생일	발생사유	내용	조치대상	조치일	조치내역	관련문서
민원	2017-11-02	고객응대	큰소리로 고객 저지	주의	-		
민원	2017-11-28	고객응대	음료쏟은 고객에게 큰소리로 꾸짖음	주의	-		
민원	2017-12-19	고객응대	고객에게 반말	주의	-		
민원	2017-12-20	근무태만	고장열차 조치 미흡	경고			
헬프라인	2017-12-30	근무태만	휴대폰 사용	주의	2018-01-08	주의 1회	○○2018-0205 (2018.01.08)
민원	2018-02-02	고객응대	화장하는 고객 저지	주의	-		
민원	2018-02-20	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2018-03-03	고객응대	다른 승객과의 다툼으로 경찰 부를 것을 요청하였으나 비협조	주의	-		
민원	2018-03-08	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
관제지적	2018-02-02	근무태만	운행장애 조치 미흡	경고	2018-03-07	경고, 감액, 운임손실 배상	○○2018-1509 (2018.03.02)
민원	2018-03-21	근무태만	노약자석 착석	주의	-		
민원	2018-04-02	고객응대	지적과 고성	주의	2018-04-04	경위서	
민원	2018-04-26	근무태만	열차내에서 페트병을 발로차는 행동 등	주의	2018-04-27	경위서	
민원	2018-05-03	고객응대	노약자석 앉은 임산부에게 큰소리로 비키라고 함	주의	-		
민원	2018-05-03	고객응대	무시하는 행동	주의	-		
민원	2018-05-21	고객응대	여자친구와 붙어있다고 큰소리로 저지	주의	-		
민원	2018-05-28	고객응대	고성으로 승객과 다툼을 목격	제외		확인불가	
민원	2018-06-14	고객응대	위아래 흘겨보는 행동	주의	-		
민원	2018-08-16	고객응대	열차내 촬영 저지	제외		정당행위	
민원	2018-09-03	근무태만	휴대폰 사용	주의	2018-09-03	경위서	
민원	2018-10-12	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2018-10-19	근무태만	열차내 운동	주의	2018-10-19		
민원	2018-10-25	고객응대	반말	주의	-		
열차확인	2018-10-22	근무태만	승차 결승	경고	2018-11-08	주의 1회	○○2018-8611 (2018.11.08.)
민원	2018-11-07	고객응대	매뉴얼로 계속 얼굴을 가리고 욕설	주의	2018-11-07	경위서	
민원	2018-11-12	근무태만	휴대폰 사용	주의	-		
민원	2018-11-16	근무태만	열차내 소란행위 방만	주의	-		
민원	2018-12-21	고객응대	손가락질 및 고성, 반말	주의	-		

구분	발생일	발생사유	내용	조치대상	조치일	조치내역	관련문서
민원	2019-01-15	근무태만	휴대폰 사용	주의	2019-01-21	주의 1회	○○2019-0546 (2019.01.21)
민원	2019-03-25	고객응대	머리카락 만지는 고객에게 화를 내며 저지	주의	2019-03-29	주의 1회, 감액	○○2019-2431 (2019.03.29)
민원	2019-04-08	고객응대	고객 어깨를 치며 지적	주의	2019-04-17	주의 1회	○○2019-2989 (2019.04.17)
민원	2019-05-14	근무태만	휴대폰 사용	제외	2019-05-14	정당 행위	
민원	2019-06-18	고객응대	화를내며 진입금지 안내	주의	2019-06-19	정당 행위	

[표3] 2017년~2019년 6월까지 ○센터 민원 중 열차 승무원 불만민원 비율

연도	총 민원	승무원 불만민원	비율	비 고
2017년	73건	18건	24.6%	
2018년	95건	21건	22.1%	
2019년	52건	5건	9.6%	

[표4] 감액조치 예상액

연도	주의	경고	감액횟수(A)	열차단가(B)	감액 (A*3B)	비 고
합계					1,527,600원	
2017	11	1	6	평균 30,850 (주간 26,310 야간 35,390)	555,300원	㈜◒◒
2018	19	1	10	평균 32,410 (주간 27,620 야간 37,200)	972,300원	㈜△△

* 계약기간 내 누적 주의 2회 및 경고 1회당 감액 1회

** 감액 : 열차단가의 3배

☐ 처분요구

(조치할 사항)

○센터장은,

앞으로 열차승무원용역 수급사의 과업수행 미흡에 대한 조치를 철저히 하여 열차승무원 관련 불만민원이 감축되도록 하시기 바라며, 차년도 과업부터는 대가 감액에 대한 기준을 명확히 하여 계약의 해석에 이견이 없도록 하시기 바랍니다. (통보)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 E
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
○센터	2019년도	시정 통보	-	-	
제 목	보상휴가 사용 부적정				

☐ 확인 및 지적사항

❍ 우리공사 취업규칙 제21조(특별유급휴가) 및 관련문서(보상휴가제 운영 보완지침, ○○2015-1758, ‘15.11.27)에 따르면 일반직 및 업무직(기능직 포함) 통상근무자의 보상휴가관련 분기당 초과근로시간 한도는 10시간, 적치시간 15시간으로 정해져 있고 1일분 보상휴가는 8시간 8시간으로 규정되어 있다.

❍ 그러나, 2016. 6. 1 ~ 2019. 6. 30까지 ○센터 보상휴가 사용 현황을 확인한 결과 [표]와 같이 보상휴가를 부적정하게 사용한 사실을 확인하였다.

< [표] 보상휴가 부적정 사용 현황 >

연번	성명	해당부서	초과근로시간	적치시간	사용일	비고
1	▣▣▣	○센터 (현♠센터	`17. 1분기 : 15.5시간 (5.5시간 초과)	23.25시간 (8.25시간 초과)	`17.2.10 : 8시간 `17.3.10 : 4시간	연차 1일 차감 (8시간)
			`17 2분기 : 3.5시간	5.25시간	`17.4.10 : 8시간 `17.4.27 : 4시간 `17.6.26 : 4시간	
2	▥▥▥	○센터 (현♧팀	`17. 1분기 : 13시간 (3시간 초과)	19.5시간 (4.5시간 초과)	`17.1.20 : 8시간 `17.3.8 : 4시간 `17.3.28 : 4시간	연차 0.5일 차감 (4시간)

☐ 처분요구

(조치할 사항)

❍ ○센터장은,

- 보상휴가 부적정 사용분은 해당일 수 만큼 연차차감 또는 급여 정산을 하시기 바라며,(시정)
- 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 보상휴가 사용 승인 시 확인을 철저히 해 주시기 바랍니다.(통보)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 E
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
○센터	2019년도	통보	-	-	
제 목	유실물 이관업무 처리 부적정				

☐ 확인 및 지적사항

❍ 우리공사「역무운영내규 42조(유실물 이관)」및「사업소 및 역 업무 지침」3.4.3 역무 및 수입금관리, 아. 유실물 처리에 따르면 유실물 관리소가 설치 되어 있지 아니한 역에서 유실물을 접수한 때에는 이를 다음 날까지 유실물관리소에 인계하여야 한다. 다만, 정당한 권리자임이 확인된 유실물을 분실자가 유실물관리소까지 방문하기 어려워 유실물 보관역에서 받기를 원하는 경우에는 3일간 그 이관을 미룰 수 있다 라고 규정하고 있다.

❍ 그러나, 2016. 6. 1 ~ 2019. 6. 30까지 ○센터 유실물 이관 현황을 확인한 결과 [표]와 같이 유실물관리소가 없는 일반역에서 처리한 유실물 26건의 경우 적게는 4일에서 많게는 17일 동안 역에서 보관하고 있다가 유실물 관리소로 이관업무를 소홀히 한 것을 확인하였다.

< [표] 유실물 이관 부적정 현황 >

관리역	습득일자	이관일자	처리기간	습득장소	품명	접수자	인계자	처리번호
◈ 관리역	`17.07.13	`17.07.17	4일	○○역	체크카드	○○○	▣▣▣	2350
	`18.06.25	`18.07.01	6일	○○역	지갑	○○○	▣▣▣	2289
	`18.06.27	`18.07.01	4일	○○역	약봉지	○○○	▣▣▣	2290
	`19.02.28	`19.03.04	4일	○○역	손가방	○○○	▣▣▣	827
	`19.05.29	`19.06.03	4일	○○역	아기신발	○○○	▣▣▣	2189
◈ 관리역	`16.09.13	`16.09.19	6일	○○역	교통카드	○○○	▣▣▣	2167
	`16.09.13	`16.09.19	6일	○○역	파우치	○○○	▣▣▣	2168
	`16.09.13	`16.09.19	6일	○○역	카드지갑	○○○	▣▣▣	2169
	`16.09.30	`16.10.04	4일	○○역	운전면허증	○○○	▣▣▣	2332
	`16.09.30	`16.10.04	4일	○○역	시니어패스	○○○	▣▣▣	2333
	`16.09.30	`16.10.04	4일	○○역	복지카드	○○○	▣▣▣	2334
	`16.09.30	`16.10.04	4일	○○역	빈폴지갑	○○○	▣▣▣	2335
	`18.09.23	`18.09.27	4일	○○역	지갑	○○○	▣▣▣	3507
	`19.06.06	`19.06.10	4일	○○역	카드지갑	○○○	▣▣▣	2284

관리역	습득일자	이관일자	처리기간	습득장소	품명	접수자	인계자	처리번호
◈ 관리역	`17.09.02	`17.09.06	4일	○○역	등산 지팡이	○○○	▣▣▣	2973
	`18.02.14	`18.02.21	7일	○○역	영어사전	○○○	▣▣▣	595
	`18.02.15	`18.02.21	6일	○○역	바지	○○○	▣▣▣	593
	`18.03.02	`18.03.06	4일	○○역	노트북	○○○	▣▣▣	754
	`18.04.05	`18.04.14	9일	○○역	반지	○○○	▣▣▣	1229
	`18.08.02	`18.08.06	4일	○○역	수첩	○○○	▣▣▣	2831
	`18.08.06	`18.08.10	4일	○○역	열쇠	○○○	▣▣▣	2894
	`18.09.02	`18.09.08	6일	○○역	작업복	○○○	▣▣▣	3274
◈ 관리역	`17.09.24	`17.09.30	6일	○○역	지갑	○○○	▣▣▣	3307
	`17.07.11	`17.07.18	7일	○○역	도시락통	○○○	▣▣▣	2357
	`18.02.04	`18.02.21	17일	○○역	휴대폰	○○○	▣▣▣	587
	`19.06.20	`19.06.24	4일	○○역	지갑	○○○	▣▣▣	2474

☐ 처분요구

(조치할 사항)

○ ○센터장은,

- 유실물 취급 시 관련규정에 따라 신속하게 이루어질 수 있도록 절차와 방법에 관한 교육을 시행하시고, 이에 따라 유실물 처리 업무를 철저히 하시기 바랍니다.(통보)

<table>
<tr><td>NO.</td><td colspan="5">감사결과처분요구서
(제34조 관련)</td><td>감사자
F</td></tr>
<tr><td rowspan="2">소 관</td><td rowspan="2">시행년도</td><td rowspan="2">행정상조치</td><td colspan="2">재정상조치</td><td rowspan="2">신분상조치</td></tr>
<tr><td>조치방법</td><td>금 액</td></tr>
<tr><td>□센터</td><td>2019년</td><td>통보</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>제 목</td><td colspan="5">준공시설물 하자검사 실시 기간 부적정</td></tr>
</table>

□ 확인 및 지적사항

○ 「지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률」 제20조, 같은 법 시행령 제69조, 제70조, 같은 법 시행규칙 제68조 및 「지방자치단체 입찰 및 계약 집행기준」 제13장(공사계약 일반조건)에 따라 공사의 도급계약에 대한 담보책임의 존속기간은 전체 목적물을 인수한 날과 준공검사를 완료한 날 중 먼저 도래한 날부터 공사의 종류별로 1년이상 10년이하 범위에서 정하고, 하자검사는 담보책임기간 중 연2회 이상 정기적으로 하자검사를 하여야 하며, 하자담보책임기간이 만료되기 14일 전부터 만료일까지의 기간 중에 따로 최종검사를 하도록 하고 있다.

○ □센터는 ○호선 건설공사(토목, 건축, 기계) 16개 공구(○○공구~○○공구)에 대한 연도별 2회(상반기 1회, 하반기 1회) 정기하자검사, 담보책임기간 만료전 최종하자검사, 수시점검에 의한 하자보수처리 업무를 연도별 하자검사 계획에 따라 실시하고 그 결과를 보고하는 등 체계적인 하자관리 업무를 진행하고 있다.

○ 그러나, ○호선 토목 및 기계 분야 공사의 만료차 최종하자검사는 하자담보책임기간이 만료되기 14일 전부터 만료일까지 시행하여야 하나, 최종하자검사를 법정기간 전에 실시하여 완료한 사실이 있다.

<최종하자검사 현황>

구 분	인천도시철도 2호선 공사명	하자담보책임기간	최종하자검사일
토 목	○○공구 토목(도로복구)	2016.11.11.~2018.11.10.	2018.10.15.~10.28.
	○○공구 토목(조경식재)	2016.11.11.~2018.11.10.	2018.10.15.~10.28.
	○○공구 토목(기타토목공사)	2016.11.11.~2017.11.10.	2017.10.16.~10.26.
	○○공구 토목(도로복구)	2016.11.11.~2018.11.10.	2018.10.15.~10.27.
	○○공구 토목(기타토목공사)	2016.11.11.~2017.11.10.	2017.10.26.~10.26.
기 계	○○공구 기계(설비공사)	2016.10.31.~2018.10.30.	2018.10.08.~10.10.
	○○공구 기계(설비공사)	2016.11.11.~2018.11.10.	2018.10.23.
	○○공구 기계(설비공사)	2016.11.11.~2018.11.10.	2018.10.23.

○ 계약상대자의 시공 잘못으로 인하여 발생한 공사목적물의 하자에 대한 보수책임은 하자담보책임기간 동안 있으며, 최종검사를 완료한 때에는 즉시 하자보수완료확인서를 계약상대자에게 발급함으로써 계약상대자의 책임과 의무는 소멸한다고 규정하고 있으므로, 최종하자검사 이후에 발생할 수 있는 하자의 효율적인 관리를 위하여 하자검사 계획 수립 단계부터 각 공구별 또는 공사별 담보책임기간 만료일을 고려한 최종하자검사 기간을 명확히 명시하여 하자관리 업무를 할 필요가 있다.

□ 처분요구

(조치할 사항)

○ □센터장은,

- 향후 하자담보책임기간이 만료되는 경우에는 관련 규정에 따라 최종하자검사를 실시하고, 하자검사의 절차와 방법에 관한 교육을 실시하여 하자관리 업무를 철저히 하시기 바랍니다. (통보)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 F
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
□센터	2019년	통보			
제 목	승강설비 자체검검 결과 처리 미흡				

□ 확인 및 지적사항

○ 「승강기 안전관리법」 제31조, 같은 법 시행령 제29조에는 승강기 소유자 또는 승강기를 안전하게 관리할 책임과 권한을 부여받은 자로서 관리주체는 「승강기 안전운행 및 관리에 관한 운영규정」(행정안전부고시 제2019-30호)에 의한 자체점검의 기준·항목 및 방법 등에 따라 승강기의 안전에 관한 자체점검을 월 1회 이상하고, 지체 없이 그 결과를 양호, 주의관찰 또는 긴급수리로 구분하여 5일 이내에 승강기안전종합정보망에 입력해야 한다고 규정되어 있다.

○ 관리주체는 자체점검을 스스로 할 수 없다고 판단하는 경우에는 승강기유지관리업으로 등록한 자에게 이를 대행하게 할 수 있다. 이러한 경우에도 승강기안전종합정보망에 자체점검 결과의 입력에 대한 책임과 의무는 관리주체에게 있다.

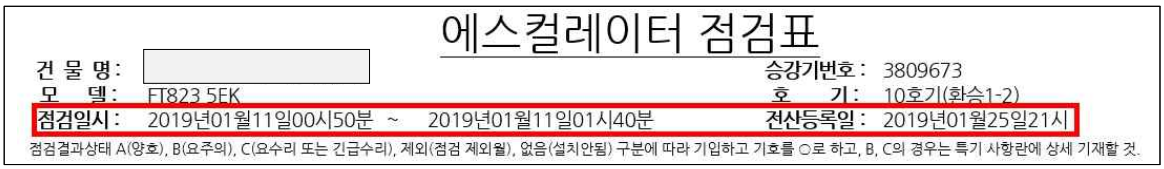
○ □센터는 27개 역사 내부·외부 엘리베이터, 에스컬레이터 총 321대 승강설비를 유지관리업체에 위탁하여 관리하고 있다.

<2호선 승강설비 현황>

구 분	엘리베이터		에스컬레이터		비 고
	내부	외부	내부	외부	
○○~○○	19	14	50	26	◎◎파트
○○~○○	20	22	56	8	◎◎파트
○○~○○	24	15	44	23	◎◎파트
소 계	114		207		
총 계	321				

○ 유지관리업체는 ○호선 승강설비 총321대를 월 1회 자체점검 후 그 결과를 승강기안전종합정보망에 입력하고, □센터의 파트별 담당자는 유지관리업체로부터 점검완료 통보를 받은 승강설비의 점검결과상태와 점검 누락 등 이상 유무를 최종 확인하여야 하나, 2019년 상반기 자체점검 총1,926건 중 416건의 경우 5일을 초과하여 점검결과를 늦게 입력하고 최종 확인절차를 소홀히 한 사실이 있다.

<승강기안전종합정보망 자제점검표 예시>



에스컬레이터 점검표

건 물 명 :
모 델 : FT823.5EK
승강기번호 : 3809673
호 기 : 10호기(환승1-2)
점검일시 : 2019년01월11일00시50분 ~ 2019년01월11일01시40분
전산등록일 : 2019년01월25일21시

점검결과상태 A(양호), B(요주의), C(요수리 또는 긴급수리), 제외(점검 제외월), 없음(설치안됨) 구분에 따라 기입하고 기호를 ○로 하고, B, C의 경우는 특기 사항란에 상세 기재할 것.

<2019년 상반기 자체점검 기한초과 입력 현황>

구 분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	계	비 고
자체검검 건수	321	321	321	321	321	321	1,926	
5일 초과 입력 건수	67	86	100	39	28	96	416	

□ 처분요구

(조치할 사항)

○ □센터장은,

- 승강설비의 기능 및 안전성이 지속적으로 유지되도록 관련법에 따른 자체점검 절차 및 관리에 관한 교육을 시행하시고, 승강설비 유지관리업무를 철저히 하시기 바랍니다. (통보)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 G
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
2호선 시설관리센터	2019년	교육	회수	925,820원	
제 목	승강설비 승강기 유지관리용역 기성(정산)처리 부적정				

□ 확인 및 지적사항

○ ♣팀에서 2016.09.07. ㈜▼▼와 ○호선 역사 승강설비 유지관리용역 계약(계약금액 1,979,000,000원)을 맺고, □센터 감독하에 ㈜▼▼는 2016.09.11 ~ 2019.12.31.까지 ○호선 역사 승강설비 총 321대(엘리베이터:114대, 에스컬레이터: 207대)를 유지관리를 하고 있다.

< 승강설비 유지관리용역 >

용 역 명	계약업체	계약일	계약금액	용역기간
○호선 역사 승강설비 유지관리용역	㈜▼▼에스컬레이터	2016.09.07	1,979,000,000원	2016.09.11~2019.12.31

○「역사 승강설비 유지관리용역 과업지시서」 3. 특수조건 3-5 보수품질의 수준에 의하면 품질수준 초과시 [표 1]과 같이 월정유지관리비의 일정액을 삭감하도록 되어 있다.

< [표1] 보수 품질수준 및 삭감기준 >

구 분		내 용
품질 수준	대당 월 고장건수	E/V, E/S, W/L : 1회 이하
	대당 월 비운행시간	E/V : 2.33시간 이하, E/S, W/L : 12시간 이내
	중대사고 시 출동시간	신고 후 30분 이내
	고장신고 시 출동시간	신고 후 60분 이내
삭감 기준	월 고장건수 초과시	초과 1건당 해당호기 월정유지관리의 10%
	월 비운행시간 초과시	기준시간 100% 초과당 해당호기 월정유지관리비의 10%
	중대사고 출동시간 초과시	초과 10분당 해당호기 월정유지관리비의 10%
	고장신고 출동시간 초과시	초과 30분당 해당호기 월정유지관리비의 10%

○ 그러나, □센터에서는 승강설비 유지관리용역 기성서류 확인 시 역사 승강설비 고장 수리일지, ○호선 승강설비관제일지를 확인하여 품질 수준 삭감사항에 대하여 확인 조치 하여야하나, 2016. 09.11 ~ 2019.05.31. 기성(감액) 지출 현황을 확인한 결과 [표 2]과 같이 고장 건수 초과 및 월비운행시간 초과 건에 대하여 925,820원 미 삭감한 것으로 확인되었다.

< [표2] ○호선 고장건수 미삭감 현황 >

역사명	호기		발생일자	연락 시간 (A)	도착 시간 (B)	조치 완료 시간 (C)	고장 출동 시간 (B-A)	비운행 시간 (C-A)	금액(원)		
									기성	**검토**	**미삭감**
○○	EV-3	1	2019.01.05	15:25	-	17:00	-	1.58	0	33,330	33,330
		2	2019.01.16	13:40	-	14:50	-	1.17			
○○	EV-6	1	2019.01.11	15:00	-	18:16	-	3.27	0	16,720	16,720
	EV-3	1	2019.01.12	10:00	-	12:00	-	2.00	0	33,330	33,330
		2	2019.01.13	16:10	-	20:00	-	3.83			
○○	EV-1	1	2019.01.09	16:09	16:30	17:20	0.35	1.18	0	16,720	16,720
		2	2019.01.10	14:10	-	17:36	-	3.43			
○○	EV-2	1	2019.01.14	16:27	-	19:59	-	3.53	0	16,720	16,720
○○	EV-4	1	2019.01.09	19:01	-	19:30	-	0.48	0	33,330	33,330
		2	2019.01.10	13:00	-	16:00	-	3.00			
○○	EV-4	1	2019.01.09	18:15	-	19:30	-	1.25	0	49,940	49,940
		2	2019.01.20	7:08	-	8:30	-	1.37			
		3	2019.01.31	18:51	-	19:30	-	0.65			
○○	EV-3	1	2019.02.05	14:29	-	18:00	-	3.52	**0**	16,720	16,720
○○	EV-3	1	2019.02.13	8:25	-	8:50	-	0.42	30,300	49,940	19,640
		2	2019.02.13	22:19	-	23:10	-	0.85			
		3	2019.02.18	9:37	-	12:30	-	2.88			
○○	EV-1	1	2019.02.14	5:57	-	7:30	-	1.55	0	33,330	33,330
		2	2019.02.27	8:05	-	10:00	-	1.92			
○○	EV-4	1	2019.02.21	5:27	-	9:14	-	3.78	0	16,720	16,720
○○	EV-6	1	2019.03.02	5:02	-	9:30	-	4:28	0	19,690	19,690
	EV-4	1	2019.03.02	15:19	-	16:06	-	0:47	0	98,450	98,450
		2	2019.03.07	17:38	-	22:22	-	4:44			
		3	2019.03.08	16:07	-	19:20	-	3:13			

역사명	호기		발생일자	연락 시간 (A)	도착 시간 (B)	조치 완료 시간 (C)	고장 출동 시간 (B-A)	비운행 시간 (C-A)	금액(원)		
									기성	**검토**	**미삭감**
○○	EV-4	1	2019.03.15	19:02	-	19:46	-	0:44	0	16,720	16,720
		2	2019.03.16	14:50	-	16:17	-	1:27			
	EV-1	3	2019.03.31	11:17	-	14:18	-	3:01	0	16,720	16,720
○○	EV-4	1	2019.03.16	16:40	17:00	17:30	-.	0.83	16,720	49,940	33,220
		2	2019.03.16	19:28	20:00	20:40	0.53	1.20			
		3	2019.03.08	21:05	-	22:30	-	1.42			
○○	EV-3	1	2019.04.01	7:35	-	8:15	-	0.67	0	19,690	19,690
		2	2019.04.02	7:24	-	8:10	-	0.77			
○○	EV-1	1	2019.04.04	15:56	-	19:30	-	3.57	0	16,720	16,720
○○	EV-2	1	2019.04.17	18:08	-	21:15	-	3.12	0	16,720	16,720
○○	EV-1	1	2019.04.25	8:46	-	11:24	-	2.63	0	16,720	16,720
○○	EV-4	1	2019.04.09	16:16	16:33	17:20	0.28	1.07	66,660	83,270	16,610
		2	2019.04.09	22:20	-	22:40	-	0.33			
		3	2019.04.11	18:40	19:18	20:10	0.63	1.50			
		4	2019.04.12	6:14	7:10	8:25	0.93	2.18			
○○	EV-2	1	2019.04.25	11:15	-	15:09	-	3.90	0	16,830	16,830
○○	EV-4	1	2019.05.17	15:22	-	16:10	-	0.80	0	49,940	49,940
		2	2019.05.17	17:39	-	19:36	-	1.95			
		3	2019.05.18	9:03	-	10:34	-	1.52			
		4	2019.05.25	5:43	-	6:02	-	0.32			
○○	EV-3	1	2019.05.20	6:24	-	6:50	-	0.43	0	16,720	16,720
		2	2019.05.23	11:53	12:20	13:10	0.45	1.28			
		3	2019.05.25	16:20	16:35	17:15	0.25	0.92			
소 계 (EV)									113,680	754,930	641,250
○○	ES-2	1	2019.01.07	19:13	-	20:37	-	1.40	0	25,190	25,190
		2	2019.01.30	7:03	-	11:50	-	4.78			
○○	ES-8	1	2019.01.12	11:05	-	13:40	-	2.58	0	23,430	23,430
		2	2019.01.16	5:30	-	7:30	-	2.00			
○○	ES-2	1	2019.01.20	18:14	-	22:06	-	3.87	0	24,530	24,530
		2	2019.01.22	16:43	-	17:10	-	0.45			
○○	ES-2	1	2019.02.15	18:00	-	19:00	-	1.00	0	23,760	23,760
		2	2019.02.18	18:45	19:00	19:30	-	0.75			
○○	ES-7	1	2019.03.11	8:22	-	9:10	-	0.80	0	46,640	46,640
		2	2019.03.20	18:41	-	19:31	-	0.83			
		3	2019.03.21	17:35	-	19:31	-	1.93			
○○	ES-9	1	2019.03.12	7:14	-	8:55	-	1.68	0	23,430	23,430
		2	2019.03.12	22:56	-	23:30	-	0.57			

역사명	호기		발생일자	연락 시간 (A)	도착 시간 (B)	조치 완료 시간 (C)	고장 출동 시간 (B-A)	비운행 시간 (C-A)	금액(원)		
									기성	검토	미삭감
○○	ES-8	1	2019.03.02	7:00	7:30	8:00	0.50	1.00	0	23,430	23,430
		2	2019.03.12	9:36	-	10:00	-	0.40			
○○	ES-8	1	2019.04.12	9:53	-	11:30	-	1.62	0	23,760	23,760
		2	2019.04.15	8:25	-	9:50	-	1.42			
○○	ES-3	1	2019.04.24	7:40	-	8:46	-	1.10	0	23,100	23,100
		2	2019.04.30	10:20	-	11:11	-	0.85			
○○	ES-9	1	2019.04.15	16:18	16:30	16:50	0.20	0.53	0	23,870	23,870
		2	2019.04.28	11:19	-	13:50	-	2.52			
○○	ES-9	1	2019.05.01	5:30	-	6:18	-	0.80	0	23,430	23,430
		2	2019.05.07	5:00	-	6:20	-	1.33			
소 계 (ES)									0	284,570	284,570
합 계 (EV+ES)									113,680	1,039,500	925,820

※ ○호선 승강설비관제일지 참조

□ 처분요구

(조치할 사항)

❍ □센터장은,

- 승강설비 유지관리용역을 추진함에 있어 과다 지급된 승강설비 유지관리용역 기성대금을 회수(925,820원)하시기 바랍니다.
  (시정)
- 승강설비 유지관리용역 기성서류 확인을 위해 승강설비 고장, 장애사항의 기록관리(승강설비 관제일지 활용)를 철저히 하고 향후 동일사례가 발생하지 않도록 직무교육 등을 실시하여 주시기 바랍니다.
  (교육)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 G
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
□센터	2019년	교육	회수(현물)	6,914,000원	
제 목	승강설비 하자보수 교체비용 수선유지비 지출				

□ 확인 및 지적사항

○ □센터는 에스컬레이터 등 설비 고장 시 즉시처리 체계 구축(사장 지시사항 제35호), 2017년 고객만족도 조사 결과 관련 승강기 유지관리철저(승강설비 고장시 당일 조치로 운행정지시간 최소화)와 관련하여 승강설비 고장(하자) 발생 시 이용승객의 불편 해소 및 승강기 안전운행을 위하여 고장(하자)에 대하여 선 조치 후 시공사로부터 소요 부품을 인수 받았다.

○ 기획재정부 계약예규 공사계약일반조건 33조(하자보수), 제35조(하자검사)에 따르면 계약상대자는 공사목적물의 하자에 대한 보수책임이 있고 하자사항은 하자보수완료확인서가 발급되기 전까지 계약상대자가 자신의 부담으로 보수하여야 한다.

○ 그러나, □센터에서는 승강설비 하자담보책임기간에 발생한 하자사항 중 [표 1]에 대하여 시공사로부터 소요 부품은 인수 받았으나 교체비용은 수선유지비로 지출한 것으로 확인되었다.

< [표1] 승강설비 하자사항 수선유지비 지출 현황 >

구 분		내부결재	수선유지비 지출명	금액(원)
품명	시공사			
구동모터	☏☏	2018.05.03	수선유지비(○○역 E/S 8호기 감속기 구동모터 교체) 지출	946,000
	◭◭	2018.01.30	○○역 E/S 5호기 감속기 구동모터 교체	946,000
	◬◬	2018.07.12	수선유지비(○○역 E/S 1호기 감속기 구동모터 교체) 지출	946,000
구동쉬브	◕◕	2018.05.08	수선유지비(○○역 E/S 4호기 좌 핸드레일 구동쉬브 교체) 지출	734,800
	◔◔	2018.07.05	수선유지비(○○역 E/S 5호기 핸드레일 구동쉬브 교체) 지출	734,800
	☏☏	2018.08.22	수선유지비(○○역 E/S 2호기 핸드레일 구동쉬브 교체) 지출	572,000
	☏☏	2018.09.18	수선유지비(○○역 E/S 1호기 핸드레일 구동쉬브 교체) 지출	572,000
	☏☏	2019.02.13	수선유지비(○○역 E/S 2호기 좌 핸드레일 구동쉬브 교체) 지출	572,000
	◰◰	2018.03.29	수선유지비(○○역 E/S 8호기 핸드레일 구동쉬브 교체) 지출	734,800
베어링	◔◔	2018.04.10	수선유지비(○○역 E/S 2호기 핸드레일 구동축 베어링 교체) 지출	551,100
	◕◕	2019.02.22	수선유지비(○○역 E/S 7호기 핸드레일 구동 스프라켓 좌측 베어링 교체) 지출	551,000
합 계				6,914,000

※ ○호선 승강설비 하자담보책임기간 참조

□ 처분요구

(조치할 사항)

○ □센터장은,

- 승강설비 하자관리를 추진함에 있어 지출한 수선유지비를 시공사로부터 회수(현물) [6,914,000원] 하시기 바랍니다. (시정)
- 향후 동일 사례가 발생하지 않도록 직무교육 등을 실시하여 주시기 바랍니다. (교육)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 H
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
□센터	2019년	시정, 통보			
제 목	보상휴가 사용 부적정				

□ 확인 및 지적사항

○ 우리공사 취업규칙 제21조(특별유급휴가), 보상휴가제 운영계획(2014. 02.03) 및 보상휴가제 운영 보완지침(2015.11.27)에 따르면 일반직 및 업무직(시설관리원) 직원 보상휴가는 분기당 초과근로시간 한도(10시간)로 분기 최대 3일 이내로 휴가를 사용한다 라고 규정하고 있다.

○ 그러나, 2016. 6. 1 ~ 2019. 6. 21까지 □센터 보상휴가 사용 현황을 확인한 결과 총 64명 중 [표]와 같이 보상휴가를 부적정하게 사용한 사실을 확인하였다.

< [표] 보상휴가 부적정 사용 현황 >

연번	성명	해당부서	사용일수	사용일	비고
1	◎◎◎	◎◎파트	4일	2018.11.19./12.6/12.19/12.27(보상휴가)	4분기 초과 사용(1일)
2	◆◆◆	◎◎파트	6일	2016.11.2./12.30(보상휴가) 2016.10.6./10.13/10.26/11.23/11.29 12.7/12.8/12.29(보상휴가,오전)	4분기 초과 사용(3일)
3	♤♤♤	□센터	3일	2018.11.15/11.27/12.4(보상휴가)	초과 사용(0.5일)
4	▣▣▣	◎◎파트	3일	2016.9.28./12.5(보상휴가) 2016.12.15/12.28(보상휴가,오전)	초과 사용(0.5일)
5	▥▥▥	◎◎파트	2일	2016.11.4/11.27(보상휴가)	초과 사용(0.5일)

□ 처분요구

(조치할 사항)

○ □센터장은,

- 보상휴가 부적정 사용분은 해당일 수 만큼 연차차감 또는 급여 정산을 하시기 바라며, (시정)
- 향후 동일한 사례가 발생하지 않도록 보상휴가 사용 승인 시 확인을 철저히 해 주시기 바랍니다. (통보)

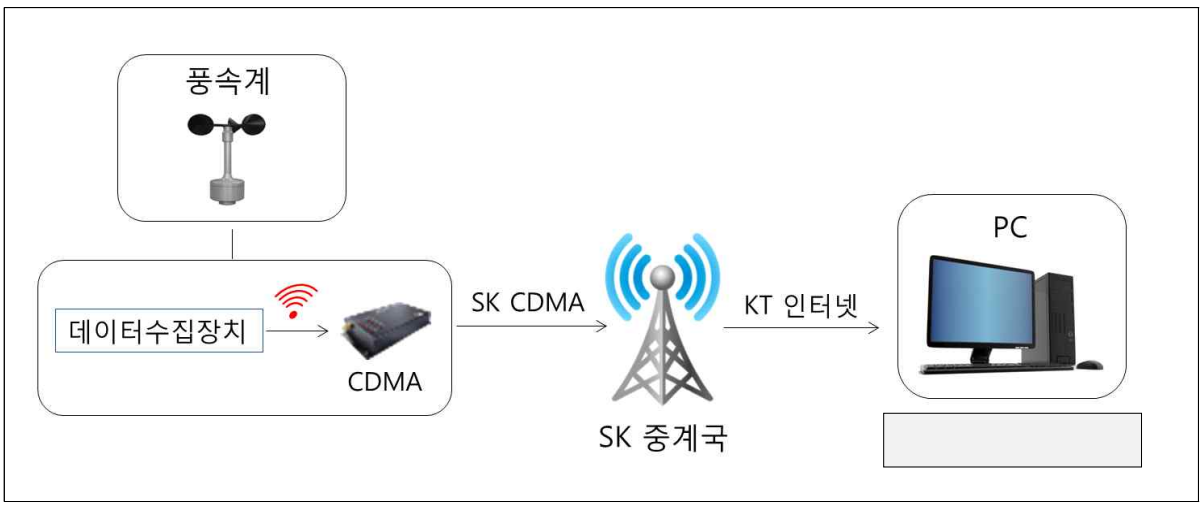
NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 H
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
□센터	2019년	부서주의			
제 목	풍속 모니터링 설비 관리 소홀				

□ 확인 및 지적사항

○ 시설·설비관리규정 제4조(시설·설비 유지관리), 제6조(점검 및 검사)의 규정에 따르면 소관부서 시설·설비의 원활한 기능을 유지할 수 있도록 점검 또는 검사를 실시하고 관리하여야 한다.

○ ▣팀에서는 강풍 등 바람에 의한 ○호선 열차 안전운행 확보를 위한 풍속 모니터링 시스템을 ○○역사 상선승강장 지붕위에 2017.10.12.에 설치 완료하였으며, 시설물의 효율적인 유지관리 및 자산관리를 위해 2017.12.31.에 □센터로 자산을 이관하였다.

[풍속 모니터링 시스템 구성도]



○ 그러나, □센터에서는 풍속 모니터링 시스템을 자산이관 받은 후 관련규정에 따라 시설물을 점검하여야 하나 2019. 5. 23. ○호선 운영관제로부터 풍속 모니터링 시스템 데이터 전송오류 고장내용을 수보하고 시설물을 보수하기 전까지 해당 설비를 점검한 사실이 없는 것을 확인하였다.

□ 처분요구

(조치할 사항)

○ □센터장은,

- 공사『시설·설비관리규정』에 따라 점검주기 및 점검항목을 정하여 시설물 관리를 철저히 해 주시기 바라며, 풍속 모니터링 설비의 효율적인 유지관리 및 계측 자료의 신뢰성 확보 방안을 마련해 주시기 바랍니다. (부서주의)

NO.	감사결과처분요구서 (제34조 관련)				감사자 H
소 관	시행년도	행정상조치	재정상조치		신분상조치
			조치방법	금 액	
□센터	2019년	시정			
제 목	시설공사 도면관리 미흡				

□ 확인 및 지적사항

○ 기계설비관리내규 제13조(설비도서 관리), 기록물관리운영내규 제8조(기록물의 등록)의 규정에 따르면 모든 기록물은 생산·접수한 때에 전자기록생산시스템으로 생산 또는 접수등록번호를 부여하여 등록하여야 한다.

○ 그러나, □센터에서는 시설공사가 준공되면 관련규정에 따라 전자기록생성시스템(MIS도면관리시스템)에 도면을 등재하여 관리하여야 하나 [표]에 해당하는 공사를 전자기록생성시스템(MIS도면관리시스템)에 등재하지 않은 것을 확인하였다.

< [표] 시설공사 MIS도면관리시스템 미등재 현황 >

연번	공 사 명	계약일	준공일
1	인천○호선 역사 내 기능실 설치공사	2016.07.12	2017.10.12
2	오류 주박기지 내 창고 설치공사	2016.07.25	2016.08.23
3	인천○호선 기능실 설치에 따른 기계설비공사	2016.08.11	2016.09.22
4	인천○호선 역사 내 기능실(창고)설치공사	2016.11.30	2017.03.08
5	인천○호선 기능실 소방설비공사	2017.01.24	2017.04.04
6	인천○호선 역사내 침실 및 샤워실 조성공사(건축)	2017.06.30	2017.11.22

연번	공 사 명	계약일	준공일
7	인천○호선 역사 샤워실 설치공사(기계분야)	2017.09.06	2017.12.26
8	인천○호선 역사 샤워실 설치 소방설비공사	2017.10.20	2017.11.21
9	인천○호선 설비파트 사무실 조성공사(기계설비분야)	2017.11.17	2017.12.26
10	인천○호선 방풍문(3차) 등 시설개량 소방설비공사	2018.04.18	2018.05.14
11	인천○호선 기능실 소방설비공사	2018.04.26	2018.05.24
12	인천○호선 역사 기능실 및 샤워실 조성공사	2018.07.31	2018.11.27
13	○호선 기능실 시스템에어컨 실내기 추가 및 이전설치공사	2018.10.31	2018.11.28
14	인천○호선 방풍문(4차) 등 시설개량 소방공사	2018.12.10	2018.12.21

□ 처분요구

(조치할 사항)

○ □센터장은,

- 도면 미등재 시설공사에 대하여 MIS도면관리시스템에 등재하시고 향후 유사한 사례가 발생하지 않도록 업무에 만전을 기하여 주시기 바랍니다. (시정)

Ⅴ 수범사례

1. 업무매뉴얼 작성을 통한 체계적 업무추진 [○센터]

추 진 배 경

- 높은 신입사원 비중, 잦은 인접역 지원근무, 1인 근무역 다수 등 ☆호선 대비 강도높은 근로조건으로 역무업무 조기 숙달 필요
- ○호선 열차승무원에 대한 고객민원 증가에 따라 대고객서비스업무 향상 요구
- 시설관리원의 정규적 전환에 따른 업무효율 제고와 내부고객만족도 개선요구

추 진 내 용

- ○호선 열차승무원 고객서비스 매뉴얼 제작 : ○○2019-1794(2019. 3. 8)
  - 목적 : ○호선 열차승무원의 대고객서비스 품질 향상
  - 내용 : 열차승무원의 복장 및 근무태도, 승객 응대요령, 사례별 조치방법 등
  - 활용 : 승무원 직무교육 및 철도종사자 안전교육 시 매뉴얼 활용
- 맞춤형 역업무 체크리스트 시행 : ○○2019-4423(2019. 5. 29)
  - 목적 : 단독근무 및 지원근무 발생에 따른 업무연속성 유지
  - 내용 : ○호선 역무 공통사항 및 역별 특성에 따른 업무 체크리스트 작성
  - 활용 : 신규자 전입, 본사 지원근무, 인접역 지원 시 업무 파악 수시 활용
- ○호선 청소업무지침서 제작 : ○○2019-5473(2019. 6. 28)
  - 목적 : ○호선 청소업무 체계화로 업무효율화와 쾌적한 역사환경 조성
  - 내용 : 역사/개소/상황/기간대별 청소업무 기본사항, 장비 및 약품사용법 등
  - 활용 : 신규임용자 교육 및 청소직무교육 시 매뉴얼 활용

추 진 성 과

- 단독근무, 지원근무 등 ○호선 업무환경에 대한 신속하고 능동적인 대응 가능
- 역무/승무/청소 등 업무전반에 걸친 매뉴얼 작성으로 빈틈없는 업무추진
- 고객서비스 향상과 내부고객만족도 제고를 통한 경영품질 제고

2. 벚꽃나들이 인력지원을 통한 최고 수송인원 달성 [○센터]

추 진 배 경

인천대공원 벚꽃 나들이객 폭주가 예상됨에 따라 안전하고 편안하게 지하철 수송을 위해 인력지원 필요

추 진 내 용

- 추진기간 : 4월 1~3주 주말(6일간)
- 지원근무 인력 (직원, 열차승무원, 사회복무요원 포함)

일 자	4.6(토)	4.7(일)	4.13(토)	4.14(일)	4.20(토)	4.21(일)
지원인력	23	21	35	27	21	21

- 지하철 이용 편의 제공 및 승차권 구입 편의 제공
- 승강장, 계단 등의 안전 확보 및 기술분야 사전 점검 및 기능 유지

추 진 성 과

- ○호선 개통 이래 일 최고 수송인원 : 201,860명 (2019.04.17.)
- ○호선 개통 이래 주말 최고 수송인원 : 191,562명 (2019.4.13)
- ○호선 단위역 일 최고 승/하차 인원 : 50,172명 (○○역, 2019.4.13.)
- 기간 내 안전사고 및 이례상황 발생 Zero

3. 시설관리원(청소) 인력운영 효율화 [○센터]

추 진 배 경

- 수송인원 및 청소규모에 따른 (대형역, 지상역, 환승역) 업무량 증가로 지속적인 근무 어려움 호소
- ○○역, ○○역 상가화장실 청소 부담에 따른 주안관리역 근무 기피 현상 발생

추 진 내 용

- 추진기간 : 2019. 1. 1 ~ 현재
- 추진내용
  · 근무분야별 업무전문성을 고려하여 순환근무 주기 지정

역사청소(오전,오후)	3개월주기	역사청소(야간)	6개월주기	전동차부분청소	3개월주기

  · 현 근무지에서 순환근무주기에 따라 그룹 또는 관리역 이동
  · 관리역 기준으로 1·2개 그룹(3~4개역), 그룹단위 인력 배치 및 운영
  · 필요시(각종 휴가 및 병가 등) 그룹 간 또는 관리역 간 지원근무 실시

개 선 효 과

- 정기적인 순환근무를 통한 업무 공정성 및 형평성 제고로 내부고객 만족 기여
- 그룹단위 인력운영을 통한 탄력적 근무 배치로 근무공백 최소화

4. ○○~○○구간 교량 신축이음부 안전발판 설치 [□센터]

추 진 배 경

○○ ~ ○○구간 교량 신축이음부 도상간격이 커서 안전사고 가능성 상존

추 진 내 용

1) 문제점 : 신축이음부 도상간격이 커서 선로순회점검 및 각종 점검을 위한 도보순회시 안전사고 가능성 상존

2) 개선후 : 신축이음부 상단에 안전발판 설치

개 선 효 과

신축이음부 상단에 안전발판을 설치하여 점검자 및 작업자 안전사고 예방

관 련 사 진

개 선 전	개 선 후
	

5. 외부의 U형 측구 배수로 거름망 설치 [□센터]

추 진 배 경

○○역 환승통로 외부의 배수로에 버려지는 쓰레기와 수목의 가지나 잡초 등으로 인한 배수로 체수현상 발생 및 환승통로 내부로 역류로 인해 고객불편 초래

추 진 내 용

1) 문제점

- 환승통로 외부 사면에서 버려지는 쓰레기 및 수목 등의 가지나 잡초의 풀로 인한 배수로 체수
- 이로 인해 폭우시 환승통로 내부로 역류 발생으로 인한 고객불편 야기

2) 개선후

- 스틸그레이팅과 배수로 사이에 거름망 설치
- 유관기관(서구청, 공항철도)과 협력하여 배수로 준설 및 정비

개 선 효 과

배수로 체수 현상 방지 및 공항철도 환승통로 내부 역류 방지

관 련 사 진

개선 전	개선 후
	
	

6. 승강장 비상대피로 출입문 안내사인 시인성 향상[□센터]

추 진 배 경

- 승강장 비상대피로 출입문이 집수정 등의 기능실 출입문과 유사하여 비상시에 시인성이 떨어지고 혼란을 야기할 수 있음.
- 출입문 안내표지를 정비하여 화재발생시 신속한 대피가 이루어질 수 있도록 하기 위함.

추 진 내 용

- 문제점 : 비상대피로 출입문이 다른 기능실 출입문과 유사하여 시인성이 떨어짐.
- 개선전 : 유도등과 안내문(300*400), 실명판이 설치되어있음.
- 개선후 : 승강장 상·하선 비상대피로 출입문 13개 역사 26개소
  「비상대피로」 안내사인(900*1800) 확대하여 부착

개 선 효 과

- 비상대피로 시인성을 확보
- 화재발생 등 비상상황 시 고객안전 확보

관 련 사 진

	
개선 전	개선 후

7. 환승역사 바닥유도안내판 설치 [□센터]

추 진 배 경

- ○호선 환승역사 내 승하차 고객 및 환승객에게 안내판 신설을 통해 정확한 방향정보를 제공하기 위함.

추 진 내 용

- 대 상 : ○○역, ○○역
- 문제점 : 스마트폰을 보면서 걷는 승객들은 행거형안내판 및 벽부형안내판이 시야에 잘 들어오지 않음.
- 개선전 : 승 · 하차 분기점 및 환승 동선에 바닥안내판 미설치
- 개선후 : 바닥 부착형 보조안내문 ○○역 3개소, ○○역 3개소 설치

개 선 효 과

- 안내체계 개선으로 고객 혼란방지 및 이용편의 증진

관 련 사 진

개선 전	개선 후
	

8. 기능실 밸브 개폐 시인성 개선 [□센터]

추 진 배 경

- 역사 내 기능실에 설치된 밸브의 개폐여부 및 밸브 고유 특성에 대한 정보를 쉽고 빠르게 인지 및 각종 긴급 상황에서 밸브조작 관련 신속한 상황조치

추 진 내 용

- 문제점 : 기능실 내 밸브의 개폐여부 및 사양을 한 눈에 보기 어려움
- 개선전 : 밸브에 별다른 상태나 사양 등이 없음
- 개선후 : 밸브의 상태나 사양 등 표시되어 시인성 증대

개 선 효 과

- 기계설비 유지관리 업무 효율성 증대
- 신규.전입직원의 업무습득 및 현장 조기적응에 기여
- 긴급상황 발생 시 인적오류 방지 및 신속대응조치능력 강화
- 관련규정 준수 노력을 통한 안전의식 고취

관 련 사 진

개선 전	개선 후
	

9. ○호선 E/S 충돌위험개소 안전쿠션 부착[□센터]

추 진 배 경

- 에스컬레이터의 모서리나 천장부분에 이용객들의 안전사고 위험이 있어 이를 개선하고자 함

추 진 내 용

- 문제점 : 에스컬레이터 근처 난간이나 모서리 등 부분이 안전사고 가능성
- 개선전 : 시공된 그대로 노출
- 개선후 : 안전쿠션 부착하여 이용객 충돌 시 충격완화 및 시인성 개선

개 선 효 과

- 이용객이 충돌위험개소에 충돌 시 충격완화 및 안전사고 예방
- 쿠션의 시인성이 좋아 안전사고 사전예방 가능

관 련 사 진

개선 전	개선 후
	
개선 전	개선 후
	

Ⅵ 행정사항

○ 감사결과 처분요구사항 처리

- 처분사항

· 개선사항 : 적정한 조치를 취하고 그 결과를 지체하지 않고 회보

· 시정사항 : 1개월 안에 처리하고 그 결과를 지체하지 않고 회보

· 기타사항 : 내용에 따라 적정한 조치를 취하고 그 결과를 지체하지 않고 회보

- 통보사항 : 업무를 개선하도록 조치하고 그 결과를 지체하지 않고 회보

- 교육조치 : 관련직원에 대하여 교육을 실시하고 그 결과를 지체하지 않고 회보

- 문책사항 : 1개월 안에 문책하고 결과 회보

○ 지정기한까지 조치할 수 없는 사항

- 2개월 이상 소요되는 사항은 2개월 안에 집행계획 통보

- 계속 추진사항은 6개월마다 회보하고 완결 후에는 그 결과를 지체하지 않고 회보

○ 재심의 신청

- 감사결과가 위법 또는 부당하다고 인정할 경우 통보받은 날부터 1개월 이내 신청

※ 재심의 처리는 접수한 날부터 2개월 이내 처리

○ 감사결과 공개

- 공개시기 : 결과통보 후 30일 이내

- 공개범위 : 감사결과보고서 및 처분요구서 전문(개인정보 제외)

붙임 행·재정상 처분요구 조치결과 양식 1부. 끝.

【붙임】

행·재정상 처분요구 조치결과

일련번호	제 목	처분요구내용	처분요구요지	처리전말	완결여부	비 고

<작성요령>

1. 일련번호, 제목 : 처분요구서상의 번호, 제목을 기재
2. 처분요구 : 처분요구서상의 주의, 시정, 개선 등 행정상 처분요구를 기재
3. 처분요구내용 : 처분요구서상의 「처분요구」내용을 간략히 기재
4. 조치결과 : 관련부서에서 조치한 내용을 조치일자, 내용 등을 개조식으로 기재한 후 관련증빙서를 첨부
5. 완결여부 : 완결, 추진중, 미결 등 처분요구내용에 대한 조치상황을 기재, 추진중 이거나 조치완료에 장기간이 소요될 경우에는 향후 조치계획을 간략히 기재하고 완결되었을 경우에는 그 결과를 보고