

# 과천도시공사 상시위기관리시스템 운영지침

제정 2020.02.05. 지침 제20호

**제1조(목적)** 이 지침은 과천도시공사(이하 “공사” 라 한다) 상시 위기관리의 방법 및 절차에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** 이 지침은 경영상황별 신속한 위기대처를 위해 공사 자체적으로 계획 수립 및 적용하는 것으로서 관련 법령과 공사 규정 등에 영향을 받지 않고 독립적으로 운영한다.

**제3조(용어의 정의)** 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “위기” 라 함은 경영분야별 추구하는 가치와 목적 등에 위해가 가해질 가능성이 있거나, 가해지고 있는 상태를 말한다.
2. “단계설정권한” 이라 함은 경영상황의 사유로 유형별 정하여진 위기단계를 상향하거나 하향할 수 있는 권한을 말한다.
3. “총괄부서” 라 함은 상시 위기관리시스템(이하 “시스템” 이라 한다)의 운영을 전사적으로 기획업무를 담당하는 부서로 위기를 총괄 관리하는 부서를 말한다.
4. “전담부서” 라 함은 분야별 위기유형의 업무를 직접적으로 담당하고 있는 부서를 말한다.

**제4조(위기유형 및 전담부서)** 분야별 위기유형 및 전담부서는 별표1과 같다. 다만, 경영상황 등 필요에 따라 이를 변경할 수 있다.

**제5조(위기단계별 조직도 및 임무)** 위기단계별 조직도 및 임무는 별표2와 같다. 다만, 경영상황 등 필요에 따라 이를 변경할 수 있다.

**제6조(위기단계 및 정의)** ① 위기단계의 기본 정의 및 단계설정권한은 별표3과 같으며, 유형별 위기단계의 세부 정의는 별표4와 같다. 다만, 경영상황 등 필요에 따라 이를 변경할 수 있다.

② 전담부서에서는 제1항에 따라 위기단계의 변동이 있을 경우 그 변경사항을 총괄부서에 통보하여야 하며, 총괄부서는 제8조에 따른 게시물이 일관성 있게

변경될 수 있도록 조치하여야 한다.

③ 단계설정의 주기는 단계 변경 사유가 발생한 시점마다 수시로 이행한다.

**제7조(위기상황의 보고)** 전담부서와 총괄부서는 별표2에 따른 임무 및 보고를 상시 이행하여야 하며, 총괄부서는 위기단계의 변경여부와 관계없이 분기별 1회 이상 경영전략회의 시 위기상황을 보고하여야 한다.

**제8조(준수의무)** 모든 임직원은 별표2에 따른 위기대책위원회 및 위기대책반의 지시와 명령에 긴급을 요하는 불가피한 사유를 제외하고는 우선적으로 따를 의무를 가진다.

**제9조(위기단계의 게시)** 유형별 위기단계는 공사 인트라넷 등에 전 임직원이 공람할 수 있도록 게시하여야 하며, 게시물의 기본 양식은 별표5로 하되 필요에 따라 수정할 수 있다.

**제10조(포상)** 사장은 본 시스템의 원활한 운영에 공헌한 부서에 대하여 별도의 기준에 따라 포상할 수 있다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 지침은 공사 설립일 부터 시행한다.

**제2조(경과조치)** 이 지침 시행 전에 이미 시행된 사항은 이 지침에 의하여 시행된 것으로 본다.

[별표 1]

분야별 위기유형 및 전담부서 (제4조 관련)

분야	위기유형	전담부서
경영분야	○ 윤리 위기	감사담당부서
	○ 평가 위기	평가담당부서
	○ 재무 위기	회계담당부서
재난분야	○ 전산 위기	전산담당부서
	○ 재난 위기	재난안전담당부서
갈등분야	○ 대외 집단민원 위기	민원담당부서
	○ 노사분쟁 위기	노무담당부서

[별표 2]

위기단계별 대응조직도 및 임무 (제5조, 제7조 관련)

구분	조직도	임무
<p>정상</p> <p>관심</p> <p>주의</p>	<p style="text-align: center;">〈부서내 자체 대응〉</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 5px;">전담부서장</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 10px auto; padding: 5px;">전담부서팀장(직원)</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주관 : 전담부서</li> <li>- 소관 위기유형 매뉴얼 제/개정</li> <li>- 정상-관심-주의단계 설정 및 단계 하향을 위한 대응책 마련</li> <li>- 경계단계 격상시 위기대책반 구성</li> </ul>
<p>경계</p>	<p style="text-align: center;">〈위기대책위원회 구성〉</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 5px;">반장 : 본부장(위기유형별)</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 10px auto; padding: 5px;">간사: 전담부서 팀장</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 10px auto; padding: 5px;">반원 : 전담부서장</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주관 : 전담부서</li> <li>- 부서내 위기경보 발령</li> <li>- 위기상황에 대한 수시 대책회의</li> <li>- 단계하향을 위한 대응책 마련</li> <li>- 단계하향 및 격상 여부 결정</li> </ul>
<p>심각</p>	<p style="text-align: center;">〈위기대책위원회 구성〉</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 0 auto; padding: 5px;">위원장 : 사장</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 10px auto; padding: 5px;">간사: 총괄부서장</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; margin: 10px auto; padding: 5px;">위원: 본부장 전담부서장</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 주관 : 총괄부서</li> <li>- 전사 위기경보 발령</li> <li>- 위기상황에 대한 수시 대책회의</li> <li>- 단계하향을 위한 대응책 마련</li> <li>- 단계하향 및 격상 여부 결정</li> </ul>

[별표 3]

위기단계 기본 정의 및 단계설정권한 (제6조제1항 관련)

단계	내용	단계설정권한		비고
		상향	하향	
정상	- 모든 상황이 순조롭게 진행되고 있는 상태	-	-	
		전담부서	전담부서	
관심	- 징후가 있으나 그 활동수준이 낮으며 가까운 기간내 위기로 발전할 가능성도 낮은 상태	전담부서	전담부서	
		전담부서	전담부서	
주의	- 징후활동이 비교적 활발하고 위기로 발전할 수 있는 일정수준의 경향성이 나타나는 상태	전담부서	위기대책반	
		위기대책반	위기대책위원회	
경계	- 징후활동이 매우 활발하고 위기로 발전할 수 있는 가능성이 농후한 상태	-	-	전담부서 위기정보발령
		전담부서	위기대책반	
심각	- 징후활동이 매우 활발하고 심각한 위기로 발전할 수 있는 가능성이 확실한 상태 - 위기가 이미 발생한 상태	-	-	전사 위기정보발령
		전담부서	위기대책반	

[별표 4]

## 유형별 위기단계 세부 정의 (제6조제1항 관련)

○ 윤리 위기

단계	내용	비고
정상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원(내외부) 조사 : 조사진행 발생 없음</li> <li>- 내외부 감사 지적사항 : 징계 및 훈계 대상자 없음</li> <li>- 청탁금지법 관련 신고 제보 없음</li> </ul>	
관심	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원(내외부) 조사 : 부서자체해결 및 처리결과 회신 등으로 완료</li> <li>- 내외부 감사 지적사항 : 훈계 대상자 발생</li> <li>- 청탁금지법 관련 신고 제보 없음</li> </ul>	
주의	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원(내외부) 조사 : 조사진행 (민원처리 부적정 - 담당자·부서 징계 - 견책 및 주의)</li> <li>- 내외부 감사 지적사항 : 견책 대상자 발생</li> <li>- 청탁금지법 관련 신고 제보 없음</li> </ul>	
경계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원(내외부) 조사 : 현지조사 (민원처리 부적정 - 담당자·부서 징계 - 감봉 또는 정직)</li> <li>- 내외부 감사 지적사항 : 감봉·정직 대상자 발생</li> <li>- 청탁금지법 관련 신고 제보 없음</li> </ul>	전담부서 위기경보발령
심각	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원(내외부) 조사 : 현지조사 (민원처리 부적정 - 담당자·부서 파면 또는 해임)</li> <li>- 내외부 감사 지적사항 : 파면·해임 대상자 발생</li> <li>- 청탁금지법 관련 신고 제보 있음 : 조사 실시</li> </ul>	전사 위기경보발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

○ 평가 위기

단계	세부정의		비고
	경영 등급기준	전년대비 기준	
정상	가	- 전년대비 경영평가 등급 및 점수대 유지	
관심	나	- 전년대비 경영평가 등급은 유지하였으나, 경영평가 점수 하락(예상)	
주의	다	- 전년대비 경영평가 등급 및 1단계 하락(예상)	
경계	라	- 전년대비 경영평가 등급 및 2단계 하락(예상)	전담부서 위기경보발령
심각	마	- 전년대비 경영평가 등급 및 3단계 하락(예상)	전사 위기경보발령

○ 재무 위기

단계	세부정의	비고	비고															
정상	- 환산점 90점 이상	<p>〈환산점 산출방법 (3개 지표 환산점의 합)〉</p> <p>-수지율(비중 50%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> <th>환산점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>전년 대비 100% 이상</td> <td>100</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 90% 이상 100% 미만</td> <td>85</td> <td>42.5</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 80% 이상 90% 미만</td> <td>70</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 80% 미만</td> <td>55</td> <td>27.5</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	환산점	전년 대비 100% 이상	100	50	전년 대비 90% 이상 100% 미만	85	42.5	전년 대비 80% 이상 90% 미만	70	35	전년 대비 80% 미만	55	27.5	
구분	점수		환산점															
전년 대비 100% 이상	100		50															
전년 대비 90% 이상 100% 미만	85		42.5															
전년 대비 80% 이상 90% 미만	70		35															
전년 대비 80% 미만	55	27.5																
관심	- 환산점 75점 이상 90점 미만																	
주의	- 환산점 60점 이상 75점 미만																	
경계	- 환산점 55점 이상 60점 미만																	
심각	- 환산점 55점 미만																	
		<p>-이용인원(비중 30%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> <th>환산점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>전년 대비 100% 이상</td> <td>100</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 90% 이상 100% 미만</td> <td>85</td> <td>25.5</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 80% 이상 90% 미만</td> <td>70</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 80% 미만</td> <td>55</td> <td>16.5</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	환산점	전년 대비 100% 이상	100	30	전년 대비 90% 이상 100% 미만	85	25.5	전년 대비 80% 이상 90% 미만	70	21	전년 대비 80% 미만	55	16.5	전담부서 위기경보발령
구분	점수	환산점																
전년 대비 100% 이상	100	30																
전년 대비 90% 이상 100% 미만	85	25.5																
전년 대비 80% 이상 90% 미만	70	21																
전년 대비 80% 미만	55	16.5																
		<p>-부채비율(비중 20%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> <th>환산점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>200% 미만</td> <td>100</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>200% 이상 300% 미만</td> <td>85</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>300% 이상 400% 미만</td> <td>70</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>400% 이상</td> <td>55</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	환산점	200% 미만	100	20	200% 이상 300% 미만	85	17	300% 이상 400% 미만	70	14	400% 이상	55	11	전사 위기경보발령
구분	점수	환산점																
200% 미만	100	20																
200% 이상 300% 미만	85	17																
300% 이상 400% 미만	70	14																
400% 이상	55	11																

○ 전산 위기

단계	세부 정의	비고
정상	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전산시스템 정상운영</li> <li>- 전산 및 네트워크 보안시스템 정상운영</li> <li>- 정보통신 네트워크 정상운영</li> </ul>	
관심	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 대외 바이러스, 침해사고 등 출현</li> <li>- 대외 전산 및 정보통신 시스템 해킹 등 침해 우려 항목 출현</li> <li>- 대외 개인정보 침해사고 출현</li> </ul>	
주의	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 임직원 PC 1~ 20% 악성코드 감염</li> <li>- 전산 시스템 속도지연으로 업무처리속도 감소</li> <li>- 전산 및 네트워크 보안시스템 일부 다운</li> <li>- 정보통신 네트워크시스템 부분적, 일시적 장애</li> </ul>	
경계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 임직원 PC 20~50% 악성코드 감염으로 업무마비</li> <li>- 일부 전산 시스템 다운으로 단위업무 마비</li> <li>- 개인정보 1-1000명이상 침해사고 발생</li> <li>- 정보통신 네트워크시스템 50%이상, 지속적 장애</li> </ul>	전담부서 위기경보발령
심각	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 임직원 PC 50% 이상 악성코드 감염으로 업무마비</li> <li>- 전산 시스템 전체 다운으로 업무 대내외 업무 마비</li> <li>- 개인정보 1000명 이상 침해사고 발생시</li> <li>- 정보통신 네트워크시스템 전체 마비로 대내외 업무 마비</li> </ul>	전사 위기경보발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

○ 재난 위기

단계	세부정의	비고	
정상	-고객 및 임직원 안전사고 없음	- 무사고	
관심	- 일 강우량 30mm 이상 예보시 - 고객안전사고 관련보험 접수 건수 또는 예산집행(신규 신청 1건 ~ 전년 신청건수의 70%미만) - 근무자의 경미한 부상(즉시조치) 10건 미만	- 관련보험 접수 건수는 경영평가 지표 대상건수로 1건의 안전사고의 피해가 대인, 대물 등 복수로 발생한 경우 각 1건으로 산정하며, 차량사고의 경우 과실비율이 50% 미만인 경우 안전사고 건수에서 제외 - 경미한 부상은 사업장 구급약품으로 치료 완료되고 병원치료가 불필요한 정도	
주의	- 호우주의보(70mm/3hr, 110mm/12hr) - 태풍주의보 순간풍속 20m/s - 고객안전사고 관련 보험 접수 건수 또는 예산집행(전년70%이상 80%이하 신청건수 발생) - 근무자의 경미한 부상(즉시조치) 20건 미만 - 근무자의 부상으로 인한 병원치료 3건 이하	- 전년 수준의 안전사고	
경계	- 호우경보(90mm/3hr, 180mm/12hr, 총강우량 200mm 이상) - 태풍경보(2급) 순간풍속 26m/s - 고객안전사고 관련 보험 접수 건수 또는 예산집행(전년80%초과 110%이하 신청건수 발생) - 근무자의 경미한 부상(즉시조치) 30건 미만 - 근무자의 부상으로 인한 병원치료 10건 미만 - 산업재해 발생	- 전년대비 사고 건수 상승 - 산재보험 신청 - 비상근무자 1~2인 보강	전담부서 위기경보 발령
심각	- 총강우량 400mm 이상 - 태풍경보(1급) 순간풍속 33m/s - 고객안전사고 영조물배상책임보험 등 신청건수 또는 예산집행(전년110%이상 신청건수 발생) - 근무자의 경미한 부상(즉시조치) 30건 이상 - 근무자의 부상으로 인한 병원치료 10건 이상 - 중대재해 발생	- 중대재해 · 1명 이상 사망 또는 · 3월 이상 요양 부상자 동시 2명 이상 또는 · 동시 10명 이상 부상 - 필요시 전직원 동원	전사 위기경보 발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

○ 대외 집단민원 (언론포함) 위기

단계	세부정의	비고
정상	- 오보 또는 부정적 보도가 없음 - 4회 이상의 동일민원 미발생	
관심	- 언론매체 1회의 부정적 보도 - 각종 고객의 소리 채널을 통한 4회 이상의 동일민원 접수	
주의	- 부정적 보도가 인터넷포털(네이버, 다음) 및 지역신문에 3회 이상 게재되고, 노출빈도가 낮은 경우(지역신문, 인터넷포털 단신보도) - 간담회 요청 등 집단 방문민원 발생	
경계	- 부정적 보도가 인터넷포털(네이버, 다음) 및 지역신문에 5회 이상 게재되고, 노출빈도가 중간인 경우(TV 뉴스 단신보도, 지역신문, 인터넷포털 1면기사 보도) - 사장 면담 요청 등 집단 방문민원 발생 - 시민단체, NGO 활동 징후 포착	전담부서 위기경보발령
심각	- 부정적 보도가 인터넷포털(네이버, 다음) 및 지역신문에 8회 이상 게재되고, 노출빈도가 높은 경우 · TV : 프라임 시간대 뉴스방송 또는 시사프로그램 방영 · 신문 : 1면기사, 사설/특집기사 보도 · 인터넷포털 : 초기화면, 특집기사, 배너기사 게재 - 시민단체, NGO 활동 개시	전사 위기경보발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

○ 노사분쟁 위기

단계	세부정의	비고
정상	- 노사분쟁 및 쟁점사항 없음	
관심	- 노사쟁점 사항 및 요구 사항 대립 - 공사 운영 방침과 노동조합(상급단체 포함) 노동 방침 대립	
주의	- 노사간 대화 및 타협 결렬 - 노동관청 진정 및 고소 고발 진행	
경계	- 노동조합 단체행동을 위한 조합원 투표 실시 - 노동관련 법정 분쟁 - 산업안전재해에 따른 인사사고 발생 - 노동관청 조정에 따른 노사간 불인정 사항 발생	전담부서 위기경보발령
심각	- 노동조합 단체행동(파업, 해태, 준법투쟁 등) 개시 - 산업안전재해에 따른 사망 발생	전사 위기경보발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

[별표 5]

### 위기관리시스템 현황표 (제9조 관련)

분야	유형	정상	관심	주의	경계	심각	위기단계 설정 사유
경영	윤리위기						
	평가위기						
	재무위기						
재난	전산위기						
	재난위기						
갈등	대외 집단민원						
	노사분쟁						

※ 해당 위기단계의 공란에 색깔로 표기

- 정상 : Green 계열
- 관심 : Blue 계열
- 주의 : Yellow 계열
- 경계 : Orange 계열
- 심각 : Red 계열