

과천도시공사 상시위기관리시스템 운영지침

제정 2020.02.05. 지침 제20호

개정 2024.02.07. 지침 제77호

개정 2024.11.11. 지침 제86호

개정 2025.10.30. 지침 제97호

개정 2026.02.12. 지침 제99호

개정 2026.06.01. 지침 제103호

제1조(목적) 이 지침은 과천도시공사(이하 “공사” 라 한다)의 상시 위기관리의 운영에 필요한 사항을 규정하는 것을 목적으로 한다.(개정 2026. 06.01.)

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”란 공사의 경영 또는 사업 운영에 피해가 발생할 가능성이 있거나, 이미 피해가 발생한 상태를 말한다.(개정 2026. 06.01.)
2. “단계설정권한”이란 위기단계를 상향하거나 하향할 수 있는 권한을 말한다.(개정 2026. 06.01.)
3. “총괄부서”란 상시 위기관리시스템(이하 “시스템” 이라 한다)의 운영을 총괄 관리하는 부서를 말한다.(개정 2025.10.30., 개정 2026. 06.01.)
4. “전담부서”란 분야별 위기유형의 업무를 직접적으로 담당하고 있는 부서를 말한다.(개정 2026. 06.01.)

제4조(위기유형 및 전담부서) 분야별 위기유형 및 전담부서는 별표1과 같다. (개정 2026. 06.01.)

제5조(위기단계별 조직도 및 임무) 위기단계별 조직도 및 임무는 별표2와 같다. (개정 2026. 06.01.)

제6조(위기단계 및 정의) ① 위기단계의 기본 정의 및 단계설정권한은 별표3과 같으며, 유형별 위기단계의 세부 정의는 별표4와 같다. (개정 2026. 06.01.)

② 전담부서에서는 제1항에 따라 단계의 변동이 있을 경우 그 변경사항을 총괄부서에 통보하여야 하며, 총괄부서는 제10조에 따른 게시물이 일관성 있게 변경될 수 있도록 조치하여야 한다.(개정 2026. 06.01.)

③ 단계설정의 주기는 단계 변경 사유가 발생한 시점마다 수시로 이행한다.

제7조(위기상황의 보고) ① 전담부서와 총괄부서는 별표2에 따른 임무 및 보고를 상시 이행하여야 한다.

② 전담부서는 경계 위기 상황 발생 시, 위기대책반을 구성하여 대책회의 시행 및 대응책을 수립하여 총괄부서로 통보하여야 한다.

③ 총괄부서는 심각 위기 상황 발생 시, 위기대책위원회를 구성하여 대책회의를 개최하고 대응책을 마련해야 한다.(신설 2026. 06.01.)

④ 총괄부서는 위기단계의 변경여부와 관계없이 분기별 1회이상 ESG책임경영회의 또는 열린혁신토론회 시 위기상황을 보고하여야 한다.(개정 2026. 06.01.)

【전문개정 2026. 2. 12.】

제8조(위기관리위원회) ① 공사는 위기단계 수준 및 대응 결정을 위해 위기관리위원회를 구성하여야 하며, 위기관리위원회의 구성과 기능은 다음 각 호와 같다.

1. 위기관리위원회는 운영관리본부장을 위원장으로 하고 각 부서장을 위원으로 하여 9인 이내로 구성한다.(개정 2025.10.30.)

2. 위기관리위원회는 위기분야별 위기단계 수준 검토, 조정 및 확정, 위기유형 매뉴얼 제·개정, 위기경감 대응책 검토 및 확정 등의 기능을 수행한다.(개정 2024.11.11.)

3. 위기관리위원회는 재적위원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다.

4. 위기관리위원회는 분기별 1회 이상 개최하며, 필요에 따라 수시로 개최할 수 있다.

② 제1항에도 불구하고 위기관리위원회를 별도로 구성하기 어려운 경우에는 경영전략회의가 위원회의 기능을 대신할 수 있다.

【본조신설 2024.02.07.】

제9조(준수의무) 모든 임직원은 별표2에 따른 위기대책위원회 및 위기대책반의 지시와 명령에 긴급을 요하는 불가피한 사유를 제외하고는 우선적으로 따를 의무를 가진다.

제10조(위기단계의 게시) 유형별 위기단계는 공사 인트라넷 등에 전 임직원이 공람할 수 있도록 게시하여야 하며, 게시물의 기본 양식은 별표5로 하되 필요

에 따라 수정할 수 있다.

제11조(포상) 사장은 본 시스템의 원활한 운영에 공헌한 부서에 대하여 별도의 기준에 따라 포상할 수 있다.

부 칙(제정 2020.02.05. 지침 제20호)

제1조(시행일) 이 지침은 공사 설립일 부터 시행한다.

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

부 칙(개정 2024.02.07. 지침 제77호)

제1조(시행일) 이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(개정 2024.11.11. 지침 제86호)

제1조(시행일) 이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙(지침 제97호)

제1조(시행일) 이 지침은 2025. 10. 30.부터 시행한다.

부 칙(지침 제99호)

제1조(시행일) 이 지침은 2026. 2. 12.부터 시행한다.

부 칙(지침 제000호)

이 지침은 2026. 06.01.부터 시행한다.

[별표 1](개정 2024. 2. 7., 개정 2024. 11. 11., 개정 2026. 2. 12.)

분야별 위기유형 및 전담부서 (제4조 관련)

분야	위기유형	전담부서
경영분야	○ 윤리 위기	감사담당부서
	○ 평가 위기	평가담당부서
	○ 재무 위기	회계담당부서
재난분야	○ 정보보안 위기	전산담당부서
	○ 기술/IT 위기	전산담당부서
	○ 안전사고 위기	안전담당부서
갈등분야	○ 인권 위기	감사담당부서
	○ 대외 집단민원 위기	민원담당부서
	○ 노사분쟁 위기	노무담당부서

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: 200px; margin: 0 auto; padding: 5px;">전담부서 부장</div> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; margin: 20px auto; padding: 5px;">전담부서 담당자</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - 주관 : (위기유형별)전담부서 - 소관 위기유형 매뉴얼 제/개정 - 정상-관심-주의단계 설정 및 단계 하향을 위한 대응책 마련 - 경계단계 격상시 위기대책반 구성
<p>경계</p>	<p style="text-align: center;">〈위기대책반 구성〉</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; margin: 0 auto; padding: 5px;">반장 : 전담부서장</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 200px; margin: 10px auto;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; margin: 0 auto; padding: 5px;">간사 : 전담부서 부장</div> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; margin: 10px auto; padding: 5px;">반원 : 전담부서 담당자</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - 주관 : (위기유형별)전담부서 - 부서내 위기경보 발령 - 위기상황에 대한 수시 대책회의 - 단계하향을 위한 대응책 마련 - 단계하향 및 격상 여부 결정 - 대응책 마련 후 총괄부서 통보
<p>심각</p>	<p style="text-align: center;">〈위기대책위원회 구성〉</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; margin: 0 auto; padding: 5px;">위원장: 사장</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 200px; margin: 10px auto;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; margin: 0 auto; padding: 5px;">간사 : 총괄부서장</div> </div> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; margin: 10px auto; padding: 5px;">위원 : 본부장, 전담부서장</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - 주관 : 총괄부서 - 전사 위기경보 발령 - 위기상황에 대한 수시 대책회의 - 단계하향을 위한 대응책 마련 - 단계하향 여부 결정

[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	위기대책위원회	전담부서 위기경보발령
		위기대책반	위기대책위원회	
심각	- 징후활동이 매우 활발하고 심각한 위기로 발전할 수 있는 가능성이 확실한 상태 - 위기가 이미 발생한 상태	-	-	전사 위기경보발령

[별표 4](개정 2024. 2. 7., 개정 2024. 11. 11., 개정 2026. 06.01.)

유형별 위기단계 세부 정의 (제6조제1항 관련)

○ 윤리 위기

단계	내용	비고
정상	<ul style="list-style-type: none"> - 민원(내외부) 조사: 조사진행 사항 없음 - 내외부 감사 결과: 부패행위에 따른 징계 및 경고처분 없음 - 청탁금지법, 이해충돌방지법 위반신고 없음 	
관심	<ul style="list-style-type: none"> - 민원(내외부) 조사: 부서자체해결 및 처리결과 회신 등으로 완료 - 내외부 감사 결과: 부패행위에 따른 징계 및 경고처분 없음 - 청탁금지법, 이해충돌방지법 위반신고 없음 	
주의	<ul style="list-style-type: none"> - 민원(내외부) 조사: 조사결과 민원처리 부적정에 따른 경고처분 - 내외부 감사 결과: 부패행위에 따른 경고처분 - 청탁금지법, 이해충돌방지법 위반신고 발생 	
경계	<ul style="list-style-type: none"> - 민원(내외부) 조사: 조사결과 민원처리 부적정에 따른 경징계처분 - 내외부 감사 결과: 부패행위에 따른 경징계처분 - 청탁금지법, 이해충돌방지법 위반신고에 따른 감사결과 경징계처분 	전담부서 위기정보발령
심각	<ul style="list-style-type: none"> - 민원(내외부) 조사: 조사결과 민원처리 부적정에 따른 중징계처분 - 내외부 감사 결과: 부패행위에 따른 중징계처분 - 청탁금지법, 이해충돌방지법 위반신고에 따른 감사결과 중징계처분 	전사 위기정보발령

※ 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 (4개 지표 환산점의 합)〉</p> <p>-수지율(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</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 80% 이상 90% 미만</td> <td>70</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>전년 대비 80% 미만</td> <td>55</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	환산점	전년 대비 100% 이상	100	30	전년 대비 90% 이상 100% 미만	85	25	전년 대비 80% 이상 90% 미만	70	20	전년 대비 80% 미만	55	15																
구분	점수		환산점																														
전년 대비 100% 이상	100		30																														
전년 대비 90% 이상 100% 미만	85		25																														
전년 대비 80% 이상 90% 미만	70	20																															
전년 대비 80% 미만	55	15																															
관심	- 환산점 75점 이상 90점 미만																																
주의	- 환산점 60점 이상 75점 미만	<p>-유동비율(비중 20%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> <th>환산점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>결산기준 150% 이상</td> <td>100</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>결산기준 125% 이상 150% 미만</td> <td>85</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>결산기준 100% 이상 125% 미만</td> <td>70</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>결산기준 100% 미만</td> <td>55</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	환산점	결산기준 150% 이상	100	20	결산기준 125% 이상 150% 미만	85	17	결산기준 100% 이상 125% 미만	70	14	결산기준 100% 미만	55	11	전담부서 위기경보발령															
구분	점수	환산점																															
결산기준 150% 이상	100	20																															
결산기준 125% 이상 150% 미만	85	17																															
결산기준 100% 이상 125% 미만	70	14																															
결산기준 100% 미만	55	11																															
경계	- 환산점 55점 이상 60점 미만																																
심각	- 환산점 55점 미만	<p>-매출액이익률(비중 20%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> <th>환산점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>결산기준 5% 이상</td> <td>100</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>결산기준 3% 이상 5% 미만</td> <td>85</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>결산기준 1% 이상 3% 미만</td> <td>70</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>결산기준 1% 미만</td> <td>55</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table> <p>-부채비율(비중 30%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>점수</th> <th>환산점</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>결산기준 200% 미만</td> <td>100</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>결산기준 200% 이상 300% 미만</td> <td>85</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>결산기준 300% 이상 400% 미만</td> <td>70</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>결산기준 400% 이상</td> <td>55</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>	구분	점수	환산점	결산기준 5% 이상	100	20	결산기준 3% 이상 5% 미만	85	17	결산기준 1% 이상 3% 미만	70	14	결산기준 1% 미만	55	11	구분	점수	환산점	결산기준 200% 미만	100	30	결산기준 200% 이상 300% 미만	85	25	결산기준 300% 이상 400% 미만	70	20	결산기준 400% 이상	55	15	전사 위기경보발령
구분	점수	환산점																															
결산기준 5% 이상	100	20																															
결산기준 3% 이상 5% 미만	85	17																															
결산기준 1% 이상 3% 미만	70	14																															
결산기준 1% 미만	55	11																															
구분	점수	환산점																															
결산기준 200% 미만	100	30																															
결산기준 200% 이상 300% 미만	85	25																															
결산기준 300% 이상 400% 미만	70	20																															
결산기준 400% 이상	55	15																															

○ 정보보안 위기

단계	세부 정의	비고
정상	- 전산 및 네트워크 보안시스템 정상운영	
관심	- 대외 바이러스, 침해사고 등 출현 - 대외 개인정보 침해사고 출현 - 해외 사이버공격 피해 확산으로 국내 유입 우려	
주의	- 전산 및 네트워크 보안시스템 일부 다운 - 임직원 PC 1~ 20% 악성코드 감염	
경계	- 개인정보 1-1000명이상 침해사고 발생 - 임직원 PC 20~50% 악성코드 감염으로 업무마비	전담부서 위기경보발령 자체대응팀가동
심각	- 임직원 PC 50% 이상 악성코드 감염으로 업무마비 - 개인정보 1000명 이상 침해사고 발생시	전사 위기경보발령 개인정보 전문기관 신고

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

○ 기술/IT 위기

단계	세부 정의	비고
정상	<ul style="list-style-type: none"> - 전산시스템 정상운영 - 정보통신 네트워크 정상운영 	
관심	<ul style="list-style-type: none"> - 대외 네트워크 및 정보시스템 장애 출현 - 해외 정보시스템 장애 출현에 따른 국내 확산 우려 	
주의	<ul style="list-style-type: none"> - 국내 일부기관에서 정보시스템 장애 발생 및 확산 가능성 증가 - 전산 시스템 속도지연으로 업무처리속도 감소 - 정보통신 네트워크시스템 부분적, 일시적 장애 	
경계	<ul style="list-style-type: none"> - 일부 전산 시스템 다운으로 단위업무 마비 - 정보통신 네트워크시스템 50%이상, 지속적 장애 - 복수 정보통신서비스 제공자(ISP)망 장애 또는 마비 	전담부서 위기경보발령
심각	<ul style="list-style-type: none"> - 국가적 차원에서 네트워크 및 정보시스템 사용 불가능 - 전산 시스템 전체 다운으로 업무 대내외 업무 마비 - 정보통신 네트워크시스템 전체 마비로 대내외 업무 마비 	전사 위기경보발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

○ 안전사고 위기

단계	세부정의	산출방법	비고
정상	- 환산점 100점	<p>■ 환산점 산출방법 = 4개 지표 환산점의 합</p>	
관심	- 환산점 90점 이상 100점 미만	<p>■ 지표별 환산점 산출방법</p> <p>- 고객안전사고(비중 50%) = 평점 × 50%</p> <p>- 일반차량사고(비중 7.5%) = 평점 × 7.5%</p>	
주의	- 환산점 80점 이상 90점 미만	<p>- 운수차량사고(비중 17.5%) = 평점 × 17.5%</p> <p>- 직원안전사고(비중 25%) = 직원 사망사고 발생 시 0점, 미발생 시 25점(만점)</p>	
경계	- 환산점 70점 이상 80점 미만	<p>■ 평점 산출방법</p> $\left[\frac{\text{사고실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \right] \times 100$	전담부서 위기경보 발령
심각	- 환산점 70점 미만	$\frac{\text{당월누계 사고 발생률} - (\text{전년도 사고 발생률} \times 150\%)}{(\text{전년도 사고발생률} \times 90\%) - (\text{전년도 사고 발생률} \times 150\%)} \times 100$ <p>※0% ~ 100%범위 제한</p>	전사 위기경보 발령

○ 인권 위기

단계	세부정의	비고
정상	- 인권이슈와 인권침해행위의 신고·접수 모두 발생하지 않음	
관심	- 인권 이슈가 발생하고 인권침해행위의 신고·접수는 없는 경우 · 인권 이슈: 1 ~ 3건 발생 · 인권침해행위 조사결과: 해당없음	
주의	- 인권 이슈는 없으나, 인권침해행위의 신고·접수가 발생한 경우 · 인권 이슈: 미발생 · 인권침해행위 조사결과: 피해자와 행위자 조정 및 합의	
경계	- 인권 이슈와 인권침해행위의 신고·접수가 모두 발생한 경우 · 인권 이슈: 1 ~ 3건 발생 · 인권침해행위 조사결과: 고의 또는 과실로 인권침해행위를 한 임직원 인사 조치 및 재발방지 교육	전담부서 위기경보발령
심각	- 인권 이슈와 인권침해행위의 신고·접수가 모두 발생한 경우 · 인권 이슈: 4건이상 발생 · 인권침해행위 조사결과: 고의 또는 과실로 인권침해행위를 한 임직원 징계처분	전사 위기경보발령

※ 각 단계별 하나의 사유 이상 발생시 위기단계 변경

※ 인권이슈란 공사내부 또는 사회적 관심을 받은 인권사건 또는 정부가 특별히 요청한 사안(국가적 차원의 정책)을 지칭함

○ 대외 집단민원 (언론포함) 위기

단계	세부정의	비고
정상	<ul style="list-style-type: none"> - 오보 또는 부정적 보도가 없음 - 4회 이상의 동일민원 미발생 	
관심	<ul style="list-style-type: none"> - 언론매체 1회의 부정적 보도 - 각종 고객의 소리 채널을 통한 4회 이상의 동일민원 접수 	
주의	<ul style="list-style-type: none"> - 부정적 보도가 인터넷포털(네이버, 다음) 및 지역신문에 3회 이상 게재되고, 노출빈도가 낮은 경우(지역신문, 인터넷포털 단신보도) - 간담회 요청 등 집단 방문민원 발생 	
경계	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 부정적 보도가 인터넷포털(네이버, 다음) 및 지역신문에 8회 이상 게재되고, 노출빈도가 높은 경우 <ul style="list-style-type: none"> · 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 - 단체행동준비 - 외부중재 또는 조정기관 개입 요청<신설>	
경계	- 노동조합 단체행동을 위한 조합원 투표 실시 - 노동관련 법정 분쟁(노동관청 진정 및 고소 고발 진행) - 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] (개정 2024. 2. 7., 개정 2026. 2. 12.)

위기관리시스템 현황표 (제9조 관련)

분야	유형	정상	관심	주의	경계	심각	위기단계 설정 사유
경영	윤리위기						
	평가위기						
	재무위기						
재난	정보보안위기						
	기술/IT위기						
	안전사고위기						
갈등	인권위기						
	대외 집단민원						
	노사분쟁						

※ 해당 위기단계의 공란에 색깔로 표기

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