

과천도시공사 문제고객 심의위원회 운영지침

제정 2020.2.05. 지침 제25호

제1조(목적) 이 지침은 과천도시공사 문제고객 심의위원회(이하 “위원회”라 한다)의 구성과 운영에 관한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(위원회 구성) ① 위원회는 상임이사(본부장), 각 부장 및 시민참여위원으로 9인 이내로 구성하되 시민참여위원을 과반수이상 참여시켜야 한다.

② 심의위원회 위원장은 상임이사(본부장), 부위원장은 CS담당부서장을 당연직으로 한다.

③ 당연직 위원을 제외한 위원의 임기는 2년으로 하고, 권위 위원의 임기는 잔여임기로 한다.

④ 공사 소속 임직원이 아닌 외부위원에게는 예산범위내에서 참석수당을 지급할 수 있다.

제3조(임무) 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.

1. 문제고객 유형 심의

2. 문제고객에 대한 ‘회원자격 일시정지’ 및 ‘회원자격 영구박탈’에 대한 적용여부

3. 기타 사장이 필요하다고 인정하는 사항

제4조(소집) ① 위원회는 위원장이 소집한다. 다만, 위원장이 유고시에는 부위원장이 위원장의 직무를 대행한다.

② 위원회를 소집할 때에는 회의개최 5일전에 회의의 목적, 개최일시 및 장소를 정하여 위원에게 통지하여야 한다. 다만, 긴급한 사항이 있을 때에는 회의개최 전일까지 통지할 수 있다.

제5조(의결방법) ① 위원회는 재적위원 2/3 이상의 출석으로 개최하고 출석위원 2/3 이상의 찬성으로 의결한다.

② 제1항의 규정에 의한 의결이 가부동수인 때에는 위원장이 결정권을 가진다.

제6조(임직원의 출석) 위원회는 필요에 따라 임직원을 출석하게 하여 보고 또는

의견을 진술하게 할 수 있다.

제7조(부의절차) ① 위원회에 부의할 사항은 소관부서에서 입안하여 관계부서와 협의를 거친 후 사장의 결재를 얻어 별지 제1호서식에 의한 문서를 회의개최 10일전까지 CS담당부서에 제출하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 사항은 회의 개최 전일까지 제출할 수 있다.

② CS담당부서에서는 특별한 사유가 없는 한 회의개최 5일전까지 위원회 구성원에게 통지하여야 한다.

제8조(의안설명) 부의사항에 대한 의안설명은 당해 의안의 소관부서의 팀장이 설명함을 원칙으로 한다. 다만, 부득이하게 소관부서의 팀장이 참석을 하지 못할 경우 소관부서 팀장급이상자로 대신할 수 있다.

제9조(의결사항 조치) ① 위원회의 의결사항은 즉시 CS담당부서에 통보하여야 한다.

② 위원회 의결사항은 사장이 최종 결정 후 시행한다.

③ 사장은 위원회의 의결사항 중 집행상 문제점이 있다고 판단되는 사안에 대해서는 의견을 첨부하여 위원회에 재심을 요청할 수 있다.

제10조(위원회 사무관리) ① 위원회의 사무를 처리하기 위하여 간사를 두되, 간사는 CS담당 직원이 된다.

② 간사는 다음 각 호의 사무를 처리한다.

1. 위원회 소집 및 의결사항 통보에 관한 사항
2. 위원회 의사록 작성 및 관리(별지 제2호서식부터 제6호서식)
3. 기타 위원회 사무관리에 관한 사항

제11조(의사록 등의 보관) 위원회의 의사록 등은 CS담당부서에서 관리·보관한다.

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.

[별지 제1호서식]

문제고객 심의 요청서 (제7조제1항 관련)

요청자	부 서	
	직 급	
	성 명	(서명)
문제고객	강습명	
	성 명	
발생일자		
내 용		
증빙자료 목 록		

[별지 제2호서식]

문제고객 심의위원회 부의안건 (제10조제2항제2호 관련)

의안번호	2015 - 호 (제 회 위원회)
의 제	
제 안 자	
주 문	
제안이유	
의결사항	
참고사항	
기 타	

[별지 제3호서식]

문제고객 심의위원회 의사관리대장 (제10조제2항제2호 관련)

일 자 (제 회)	의안번호	안전명	의결내용	비 고

제 회 문제고객 심의위원회 심의의결서 (제10조제2항제2호 관련)

의안번호	2015 - 호 (제 회 위원회)
회의일시	
회의장소	
참석현황	○ 총 위원수 : 명 ○ 참석위원 : 명
심의안건 및 의결결과	
회의록	“별 첨”
<p>위와 같이 의결하고 이에 서명함</p> <p>위 원 장 (서 명) 위 원 (서 명)</p> <p>위 원 (서 명) 위 원 (서 명)</p> <p>위 원 (서 명) 위 원 (서 명)</p>	

[별지 제5호서식]

제 회 문제고객 심의위원회 의결결과 (제10조제2항제2호 관련)

의안번호 (제안부서)	안 건 명	의 결 결 과
제 호 ()		
제 호 ()		
제 호 ()		

[별지 제6호서식]

제 회 문제고객 심의위원회 회의록 (제10조제2항제2호 관련)

진행(발언자)	심 의 토 의 내 용