시 민

문서번호	
결재일자	
공개여부	
방침번호	

조사관	시민감사옴부즈만	위원장
협조	*시민감사팀장*	

『장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련』

시민감사 청구에 대한 감사 결과

2020. 12.

서울특별시
시민감사
옴부즈만위원회

목 차

Ⅰ.	감사청구 개요	1
Ⅱ.	감사실시 개요	2
Ⅲ.	감사대상 관련 현황	2
Ⅳ.	감사결과 총평	6
Ⅴ.	감사결과 세부사항	8
1.	반장제도 변경계획 수립 과정 및 내용의 적정 여부	8
2.	반장임명 절차의 적정여부	15
Ⅵ.	조치할 사항	21

『장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련』

시민감사 청구에 대한 감사 결과

Ⅰ 감사청구 개요

☐ 청구인 대표: ◎◎◎ (유효 청구인 68명)

❍ 주 소: 서울시 강북구 ○○○○○○ ○○

☐ 감사청구 경과

❍ 2020. 10. 13.(화): 시민감사청구서 접수

❍ 2020. 10. 14. ~ 10. 22.: 청구인명부 주민등록 전산 조회

❍ 2020. 11. 12.(목): 시민감사옴부즈만위원회 심의·의결(수리)

☐ 감사청구 취지

서울시설공단에서 운영 및 관리하고 있는 '장애인콜택시' 사업과 관련하여 콜택시 차고지 운전원에 대한 2020년도 차고지 반장 임명이 규정대로 처리하지 않고 부당하게 임명되었으니 이에 시민감사를 청구함.

☐ 감사청구 사항

○ 서울시설공단 장애인콜택시 담당부처인 장애인콜택시운영처에서 2020. 3월에 임명한 37개 차고지 운전원 반장에 대하여 규정대로 임명 하지 않고 특정인의 사주를 받아 운영처 담당자의 자의적 기준에 의거 **부정하게 임명되었으니 2020년 3월 차고지 운전원 반장 임명에 대한 전반적인 감사요구.**

II 감사실시 개요

☐ 대상기관: 서울시설공단 복지경제본부(장애인콜택시운영처)

☐ 감사기간 : 2020. 11. 12.(목) ~ 2020. 12. 24.(목)

❍ 실지감사: 2020. 12. 7. ~ 12. 10.

☐ 감사 범위

❍ 장애인콜택시 차고지 반장 임명 관련 서울시설공단의 제반 업무와 절차

☐ 중점감사 사항

❍ 반장제도 변경계획 수립 과정 및 내용의 적정 여부

❍ 반장임명 절차의 적정 여부

☐ 감사반 편성: 총 4명

❍ 감사반장: 문봉호 시민감사옴부즈만

❍ 감사반원: 시민감사팀 박은경 팀장, 남문봉 조사관

❍ 감사지원: 시민참여옴부즈만 1명

III 감사대상 관련 현황

☐ 장애인콜택시 연혁

○ 2003. 1.: 장애인콜택시 운행 개시(100대)

○ 2007. 4.: 장애인콜택시 심야운행

○ 2007. 8.: 이동지원센터 공단직영
○ 2013. 7.: 장애인전용 개인택시 운영(50대)
○ 2015. 4.: 이용대상 확대(지체 및 뇌변병 3급 임산부 진료)
○ 2020. 1.: 조례개정에 따른 이용대상 확대 운영
○ 2020. 7.: 장애인 콜택시 운행 법정대수 확보(총 677대)

☐ 사업방식

○ 장애인콜택시 대행사업(본청 택시물류과 ↔ 서울시설공단)
○ 협 약 기 간: 2017. 1. 1. ~ 2021. 12. 31.(5년)
○ 운 영 규 모: 장애인콜택시 622대, 이동지원센터(콜센터) 1개소
○ 대 행 사 무: 특별교통수단 운영관리, 이동지원센터(콜센터) 운영
○ 관 련 법 령

- 장애인복지법 제23조(편의시설)
- 교통약자의 이동편의 증진법 제16조(특별교통수단)
- 서울특별시 교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례 제13조
- 여객자동차 운수사업법 시행규칙 제103조

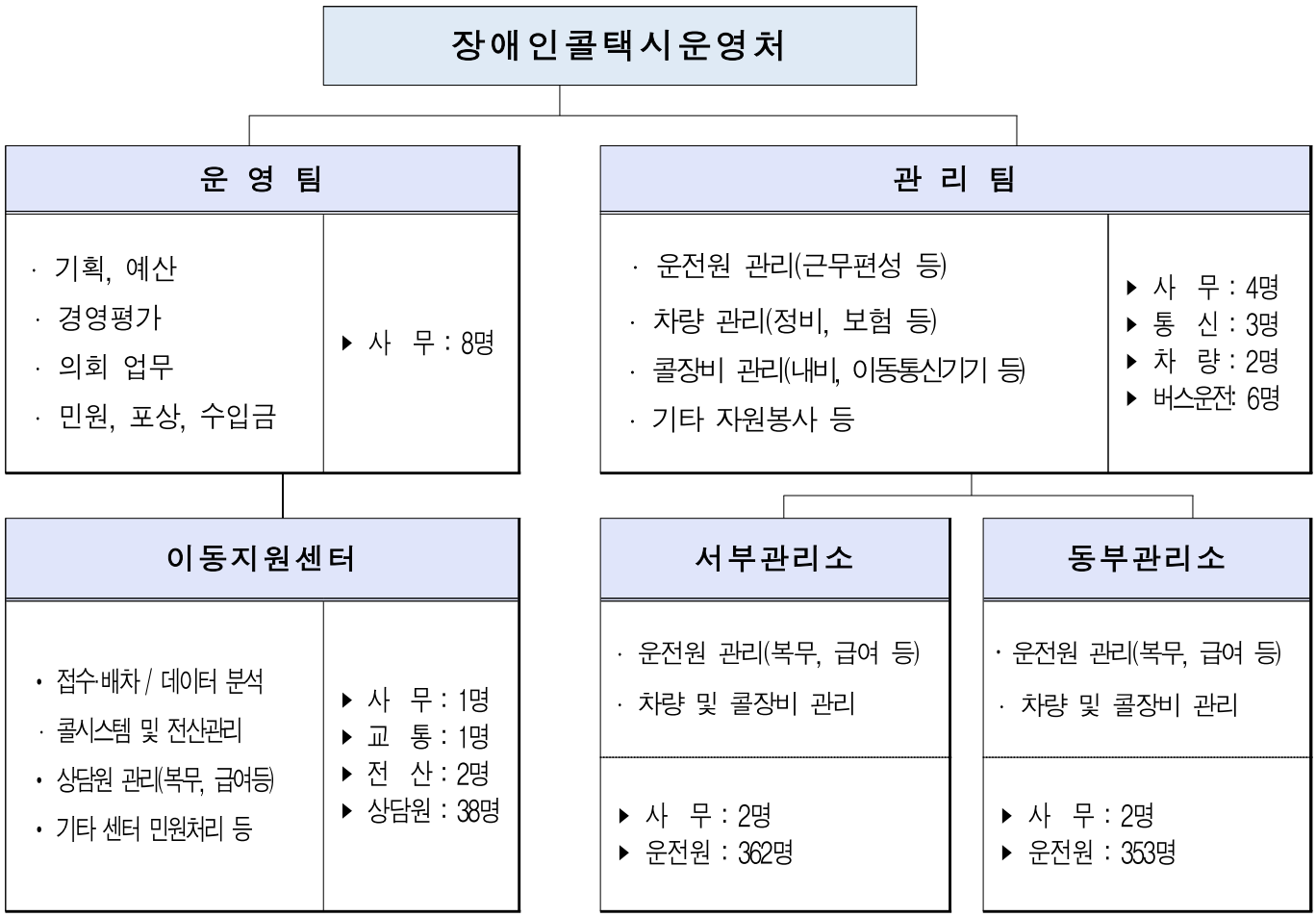
☐ 운영현황(2020. 11. 현재)

○ **차량 총대수: 622대(개인택시 55대 별도)**
- 장애인콜택시 619대, 다인승버스 1대, 장애인버스 2대

☐ 차고지 현황

구분	차 고 지	비 고
2020년11월 (41)	개화산, 구파발, 남부여성, 대림, 도봉산, 동대문구청, 동작, 마포, 면목, 목동, 북서울, 사당, 독립공원, 서울의료원, 수락산, 수서, 시립은평, 신길, 신림, 신천, 아리랑, 대공원, 영등포구청, 용답, 용산, 월드컵경기장, 신방화, 종묘, 창동, 천왕, 천호, 한우리, 화랑대, 고척, 훈련원, 가재울, 혁신파크, 양평교, 세종로, 마들,영동대교북단	**- 명칭변경** · 서대문 → 독립공원 · 으뜸 → 신방화 **- 차고지 통합** · 상암 → 월드컵경기장 **- 차고지 이동** · 신당 → 훈련원 **- 신규** · 고척, 혁신파크, 양평교, 세종로,마들,영동대교북단

☐ 조직 구성 : 1처 2팀 1센터 2관리소(2020. 11. 현재)



☐ 인원: 총 789명(관리직 30, 운전원 721, 상담원 38)

(2020. 11. 현재)

구분	총계	일반직									사회복지직					
		소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	소계	운전원			상담원	
												7급	7급보	8급	7급보	8급
정원	792	30	-	2	6	6	12	4	-	-	762	46	376	302	-	38
현원	789	30	-	3	5	9	2	7	4	-	759	-	371	350	29	9
증감	△3	-	-	1	△1	3	△10	3	4	-	△3	△46	△5	48	29	△29
실근무	784	27	-	1	5	9	2	6	4	-	757	-	371	350	28	8

※ 현원 : 공로연수 2명 포함 / 실근무 : 공로연수 2명, 휴직 3명(관리직1, 상담원 2) 제외

※ 기간제 근로자(별도) : 1명(미화)

□ 장애인콜택시 반장 임명 추진 경위

○ **2019. 12. 13.: 감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사 결과 알림**
(서울시설공단 감사실-7633, 2019.12.13.)
- 반장제도 운영 필요성 재검토 요구
- 반장 운영 지침 수립 마련

○ **2019. 12. 20.: 2020년도 차고지 반장(34명) 임명계획**
- 임명절차
· 차고지 반원 선호도 조사 → 심의위원회 → 부서장 임명

○ **2019. 12. 31.: 2020년도 차고지 반장 임명 결과 보고**
- 임시 반장 선임
· 4개소(독립공원, 수락산, 월드컵, 창동차고지), 그 외 유임
- 2020. 3. 31.까지 임기 후 차고지 반장 재임명 예정

○ **2020. 3. 3.: 장애인콜택시 반장제도 개선계획 수립**
- **장애인콜택시 반장 운영지침 수립**
· 반장 임면 기준 및 임면절차 기준 마련
- 근무형태 개편
· 주 1회 권역 내 차고지 순찰 및 감독업무 부여로 관리기능 강화
· 고정근무제 시행(사무실과 동일시간 근무)
- 인원 축소 및 업무 편중 해소
· 기존 차고지 반장제도에서 권역별 반장 제도로 전환

○ **2020. 3. 31.: 2020년 차고지 반장 심의의결**

○ **2020. 4. 1.: 2020년 차고지 반장 임명 결과 보고**
- **37명** 차고지 반장 임명

○ **2020. 4. 13.: 차고지 반장 사의표명에 따른 재임명 검토 보고**
- 2개소 차고지(월드컵, 천왕) 재임명 검토

○ **2020. 4. 14.: 차고지 반장 사의표명에 따른 재임명 검토(추가)**
- 1개소 차고지(한우리문화센터) 재임명 검토

○ **2020. 4. 16.: 2020년 차고지 반장 심의의결서(2차)**

○ **2020. 4. 16.: 2020년 차고지 반장 재임명 결과 보고**
- 3개소 차고지 반장 재임명

Ⅳ 감사결과 총평

❍ 반장제도 변경계획 수립 및 내용의 적정 여부

- 2020년 장애인콜택시 반장제도 변경계획은 서울시설공단 감사실에서 시행한 「감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사」의 '반장제도 운영 필요성 재검토' 및 '반장 운영지침 수립' 지적사항에 따른 조치결과로 진행되었으며, 그 과정에서 변경계획에 대한 내용이 공지되었고 그에 따라 반장임명이 이루어졌으며 반장 임명일까지 반원들이 별다른 의견을 내놓지 않은 것으로 보아, 그 수립과정이 부적정하다고 볼 수 없다.

- 또한, 반장제도 변경계획 내용은 업무지침 수립 및 시행, 인원축소 및 업무편중 조정, 근무형태 및 근무평정방법 개편, 임기 월 주기 변경, 임명기준 및 절차 변경 등으로, 이는 변경계획 시 업무 특성에 맞춰 조정 및 변경할 수 있는 사항으로 변경내용이 부적정하다고 보기 어렵다. 다만, 반장 임명 절차 시 기존 반원들의 의견 청취 과정이 배제되어 반장 임명이 관리자 의견만으로 편향될 가능성이 있으므로 개선될 필요가 있어 보인다.

❍ 반장임명 절차의 적정 여부

- 2020년 4월 임명된 반장은 "장애인콜택시 반장제도 개선 계획"(장애인콜택시운영처-1565, 2020.3.3.)방침에 근거한 "장애인콜택시 반장 운영지침"에 의해 선출되었으며

- 장애인콜택시 반장제도 개선 계획에는 시행일(2020. 4. 1.)이라고 명시되어 있어 개선계획에 첨부된 운영지침의 시행일이 2020. 4. 1.인 것으로 볼 여지가 있어 보이나 법률자문 등을 고려하여 볼 때, 개선계획에 시행일(2020. 4. 1.)이라고 기재된 부분은 개선계획

및 운영지침에 따라 변경된 반장제도의 임기 개시일을 의미하는 것으로 판단됨에 따라 “장애인콜택시 반장 운영지침”에 의해 2020년 4월 임명된 반장 선출 절차는 서울시설공단이 업무를 부당하게 처리하였다고 보기는 어렵다.

- 그리고 반장임명 절차에 따라 부서장이 반장 후보자를 추천하고, 평가 및 선정은 심의위원회의 과정을 통해 결정되어 반장이 선출된 점 등을 고려하면 담당자의 자의적 기준에 의해 반장이 선출되었다고 판단하기 어렵다.

- 다만, 개선계획 방침을 수립하면서 명시된 시행일(2020. 4. 1.)에 대하여 이 날이 반장을 선출하고 반장 업무개시일인지, “장애인콜택시 반장 운영지침”을 수립하고 지침 시행일자 인지 오해의 소지가 있어 보이므로 향후 방침 수립 시 모호한 표현을 자제하고 보다 더 주의를 기울여서 직원들이 업무 혼선이 있지 않도록 의미 전달을 명확히 할 필요가 있어 보인다.

Ⅴ 감사결과 세부사항

1. 반장제도 변경계획 수립 과정 및 내용의 적정 여부

□ 관련규정 및 판단근거

【장애인 복지법】

제23조(편의시설) ①국가와 지방자치단체는 장애인이 공공시설과 교통수단 등을 안전하고 편리하게 이용할 수 있도록 편의시설의 설치와 운영에 필요한 정책을 강구하여야 한다.

②국가와 지방자치단체는 공공시설 등 이용편의를 위하여 한국수어 통역·안내보조 등 인적 서비스 제공에 관하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.

【교통약자의 이동편의 증진법】

제16조(특별교통수단의 운행 등) ① 시장이나 군수는 이동에 심한 불편을 느끼는 교통약자의 이동편의를 위하여 국토교통부령으로 정하는 대수 이상의 특별교통수단을 운행하여야 한다.

② 시장이나 군수는 특별교통수단을 이용하려는 교통약자와 특별교통수단을 운행하는 자를 통신수단 등을 통하여 연결하여 주는 이동지원센터를 설치할 수 있다.

③ 도지사는 특별교통수단을 효과적으로 운영하기 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관할 행정구역 내의 시장·군수와 협의하여 제2항에 따른 이동지원센터를 통합하여 운영하거나 별도의 이동지원센터를 설치할 수 있다.

④ 특별교통수단(특별교통수단을 이용할 수 있는 교통약자가 탑승하지 아니한 경우는 제외한다)이나 「장애인·노인·임산부 등의 편의증진 보장에 관한 법률」 제17조제2항에 따른 장애인전용주차구역 주차표지를 붙인 자동차(장애인전용주차구역 주차표지를 발급받은 보행에 장애가 있는 사람이 탑승하지 아니한 경우는 제외한다) 외에는 제9조제2호 및 제3호의 시설에 설치된 장애인전용주차구역에 주차하여서는 아니 된다.

【감사사각지대(작은갑질 분야)근절 감사결과알림】 감사실-7633, 2019.12.13.】

감사실-7347(1029.12.5.)호에 따라 「감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사」 시행 결과를 다음과 같이 알려드리오니 해당 부서에서는 「감사규정시행내규」 제27조에 따라 2개월 이내(~'20.2.12.)에 조치 후 그 결과를 회신하여 주시기 바랍니다.

※ '반장'제도 운영부서: 총무처, 상가운영처, 장애인콜택시운영처, 서울월드컵경기장운영처, 돔경기장운영처, 서울어린이대공원, 청계천관리처, 도로관리처, 도로시설처, 도로환경처, 교통정보처, 상수도지원처, 교통시설운영처, 공공자전거운영처

※2개월 이상 소요되는 사항은 감사실 사전협의 및 집행계획서 우선 제출 후 조치결과 제출

연번	해당부서	지적사항	처분요구	비고
1	'반장'제도 운영부서	부서별 반장제도 운영 필요성 재검토	"권고"	
2	'반장'제도 운영부서	반장 운영지침(매뉴얼) 수립	"권고"	기획조정실 협조

3	인사노무처	시설관리직 정기전보 검토	"통보"	장기과제
4	인재원	현장관리자 및 반장·반원 교육	"권고"	

【장애인콜택시 반장 운영지침】

제3조(임면) ① 반장은 다음 각 호의 기준에 따라 부서장이 임명한다.

1. 임명일 기준 입사일로부터 만 3년 이상이며 당해년도 퇴직이 아닌 직원
2. 조직발전 및 반원들과의 화합에 노력하는 직원
3. 근면성실하여 타의 모범이 되는 직원
4. 관리자와의 소통으로 지시사항을 잘 이해하고 전달할 수 있는 직원
5. 근무편성표 작성 및 일일업무일지 보고 등의 업무능력을 갖춘 직원

② 반장은 다음 각 호의 기준에 따라 부서장이 면직할 수 있다.

1. 성실의무, 복종의무 등 징계양정기준 위반
2. 지시사항 불이행
3. 반원들에 대한 갑질에 해당하는 행위 또는 권한의 범위를 벗어나거나 위법한 지시
4. 기타 업무수행 능력부족 등 반장 임무 수행이 불가하다고 판단될 경우

③ 부서장은 사실 확인 결과 반장으로 임명된 직원이 ②항의 1호, 3호에 해당할 경우 즉시 반장을 해임하여야 하며 관련사항에 대해서는 감사를 청구하여야 한다.

제4조(임면절차) ① 부서장은 반장 후보자를 단독, 또는 복수 선정할 수 있으며 반장 임명을 위해 심의 등 절차를 거칠 수 있다.

② 심의를 거칠 경우 심의위원은 부서 내 직위자를 포함하여 3인 이상으로 하되, 심의의 효율적 진행과 결과정리 등을 위해 간사를 둘 수 있으며 간사는 담당직원으로 한다.

제5조(임기) 반장의 임기는 임명일로부터 1년을 원칙으로 하되, 필요시 연장이 가능하다.

제6조(권한과 임무) ① 반장은 현장직원의 관리 및 업무의 효율적인 수행을 위해 다음의 각호의 업무를 총괄 지휘한다.

1.업무 범위 내 반원들에 대한 업무지시 및 근무편성, 업무배치 등

2.반원 내 조 편성에 대한 의견 제시

3.신규직원 입사 시 멘토업무 수행

4.기타 부서장이 별도로 부여하는 사항

② 반장은 본인의 기본적인 업무 수행과 병행하되, 다음 각 호에 따른 반장의 임무를 수행하여야 한다.

1.부서장·팀장의 지시사항 및 공지사항 전파

2.근무자 안전사고 예방 및 복무관리 강화를 위한 수시교육 및 직원관리

제7조(처우) ① 반장으로 임명된 직원에 대해서는 반장수당을 지급한다.

② 반장으로 임명된 직원에 대해서는 근무평가 및 각종 교육선발과 우수직원 선발 시 우대할 수 있으며, 반원 중 우수 근무직원에 대한 추천권 등을 부여한다. 다만 기본적인 업무 수행과 반장 역할 수행이 부족하다고 판단될 경우 부여하지 않을 수 있다.

③ 부서장은 반장의 효율적 업무수행과 관리자로서의 소양을 위한 교육과 반장제도의 운영취지와 권한, 협조사항 등에 대해 반원들에 대한 실무교육을 시행할 수 있다.

3.외·내부 민원 발생 및 폭우·폭설 등 긴급상황 발생 시 업무지시 등을 통한 대응

4.내부 반원 근무 애로사항 청취 및 전달

5.월별 반원 근무편성표 및 일일업무보고일지 등 작성 보고

6.장비, 용품 등 재고 및 상태 관리 및 보고

7.기타 업무수행에 필요한 수명사항 처리

□ 확인 사실

❍ 반장제도 경과(최근 5년간)

- 장애인콜택시 차고지별 반장제도는 「2009년도 차고지별 반장제도 시행계획」(교통운영팀-13892호(2008.12.19.))에 의해 시작되었으며 최근 5년간 반장제도의 경과는 다음과 같다.

구분	임명기준	임명절차	기타
2016년도 차고지 반장 임명계획	-근무성적이 우수하고 성실하며 타의 모범이 되는 추천자 중 심사 임명 -본인 고사 시 차순위자 임명, 적임자 없을 경우 부서장 직권 임명	①차고지 반원 추천 → ②심의위원회 → ③부서장 임명	-임기:1년 (1.1~12.31.) -반장 운영 지침 없음 -차고지별 반장제도
2017년도~2020년도 차고지 반장 임명계획	-조직관리 및 반원들과의 화합에 노력하는 직원 -관리자와의 소통으로 지시사항을 잘 이해하고 전달하는 직원 -성실하게 근무하여 타의 모범이 되는 직원 -본인 고사 및 적임자 없을 경우 부서장 직권임명	①차고지 반원 선호도 조사(의견수렴 결과는 참고용) → ②심의위원회 → ③부서장 임명	-임기: 1년 (1.1~12.31.) -반장 운영 지침 없음 -차고지별 반장제도
장애인콜택시 반장제도 개선 계획 (2020.3.3.)	-임명일 기준 입사일로부터 만3년 이상이며 당해 연도 퇴직이 아닌 직원 -조직관리 및 반원들과의 화합에 노력하는 직원 -관리자와의 소통으로 지시사항을 잘 이해하고 전달하는 직원 -성실하게 근무하여 타의 모범이 되는 직원 -본인 고사 및 적임자 없을 경우 부서장 직권임명	①심의위원회 검토 → ②부서장 임명	임기: 1년 (4.1.~익년3.31.) -반장운영 지침수립(3.3.) -권역별 반장제도

- 2020년 장애인콜택시 반장제도 개선계획(장애인콜택시운영처-1565, 2020.3.3.)은 서울시설공단 감사실에서 시행한 “감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사 결과 알림”(감사실-7633)의 ‘부서별 반장제도 운영 필요성 재검토’ 및 ‘반장 운영지침(매뉴얼)수립’ 권고사항에 따른 조치 결과로 수립되었으며,

- 이전 2016년부터 2019년까지 임명절차에서는 차고지 반원 선호도 조사(의견 수렴 결과는 참고용)로 반장 후보가 추천되었으나, 반원들 간의 순번식 임명을 지양하기 위해 2020년 반장제도 개선 시에 차고지 반원 선호도 조사에 의한 반장 후보 추천 방식은 제외되었다. 또한, 근속 기간 3년 미만자의 경우 근로자 안전보건교육 강사 기준(고용노동부 고시 제2020-21호)에 따른 전달 교육강사 자격 충족이 불가하여 임명일 기준 입사일로부터 만 3년 이상이며 당해 연도 퇴직이 아닌 직원으로 임명기준을 변경하였다.

❍ 반장제도 변경계획 수립과정(2019. 12. ~ 2020. 3.)

- 서울시설공단 감사실은 「2019년 감사 사각지대 근절 특정감사 계획」(감사실-5955호, 2019.9.30.)에 따라 「감사 사각지대(작은갑질 근절 감사」를 시행하고 그 결과를 통보〔감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사 결과 알림(감사실-7633, 2020.12.13.)〕하였으며, 해당 감사의 지적사항 및 처분요구는 다음과 같다.

연번	해당부서	지적사항	처분요구	비고
1	‘반장’제도 운영부서	부서별 반장제도 운영 필요성 재검토	“권고”	
2	‘반장’제도 운영부서	반장 운영지침(매뉴얼) 수립	“권고”	기획조정실 협조
3	인사노무처	시설관리직 정기전보 검토	“통보”	장기과제
4	인재원	현장관리자 및 반장·반원 교육	“권고”	

- 서울시설공단 장애인콜택시운영처는 위 감사 결과에 대해 「감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사 조치결과(제출)」(장애인콜택시운영처-1040, 2020.2.12.)를 제출하였으며, 향후 이행계획으로 권역별 반장 체제로 통폐합 실시 및 업무분장 명확화, 반장 근무형태 및 근무평정방법 개선(예정), 방침수립 및 실시(예정) 등을 골자로 하는 내용을 포함하였다. 이후 이행계획에 따라 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」(장애인콜택시운영처-1565, 2020.3.3.)을 수립하였다.

- 한편, 서울시설공단 장애인콜택시운영처는 반장제도 개선계획에 대해 사전에 노조 측과 협의를 거쳤다고 주장하나, 청구인 측은 협의한 적이 없으며 단지 장애인콜택시 반장제도 개선계획이 수립(2020.3.3.)된 직후 알림방 공지(2020.3.4.)로 알게 됐으며, 이미 수립된 후라 그 내용에 대해서는 별다른 의견을 당시에 제시하지 않았다고 주장하고 있다. 개선계획에 대해 상호 협의가 있었는지 양측 주장이 상이하고 알림방 공지사항 외 자료는 확인되지 않았다.

❍ 반장제도 변경계획 내용

수립된「장애인콜택시 반장제도 개선계획」(장애인콜택시 운영처-1565, 2020.3.3.)의 주된 개선 내용은 다음과 같다.

① 업무지침 수립 및 시행

② 인원축소 및 업무편중 해소

· 기존 차고지 반장제도에서 권역별 반장제도로 전환

· 권역별 인원을 비슷한 수준으로 유지하여 업무 편중 현상 해소

③ 근무형태 개편

· 주 1회 권역 내 차고지 순찰 및 감독업무 부여로 관리기능 강화

· 실질적 관리감독을 위한 고정근무제 시행(사무실과 동일시간 근무)

④ 근무평정방법 개편

· 반장 정량평가 시·콜·수/콜거리 제외

	기존	1차 개선(2020)	2차 개선(2021)
반장	37명(차고지별 1명)		13명(권역별 1명)
소속반원	최소6명~최대33명		최소30명~최대40명
근무형태	시차제 근무		고정근무(9~18시, 토/일/공휴일 휴무)
근무평정 (정량)	반원과 동일	콜 횟수/콜거리 정량 제외 (정성평가에 해당 점수 환산)	

⑤ 임기: 1년(4. 1. ~ 익년 3. 31.)

· 기존 1년(1. 1. ~ 12. 31.)에서 월 주기 변경

⑥ 임명기준 개선

· 임명일 기준 입사일로부터 만 3년 이상이며 당해 연도 퇴직이 아닌 직원

· 조직발전 및 반원들과의 화합에 노력하는 직원

· 관리자와의 소통으로 지시사항을 잘 이해하고 전달하는 직원

· 성실하게 근무하여 타의 모범이 되는 직원

⑦ 임명절차 변경

· 기존: ①차고지 반원 선호도 조사(참고용)→ ②심의위원회→ ③부서장 임명

· 변경: ①심의위원회 검토→ ②부서장 임명

- 한편, 장애인콜택시운영처는 반장제도 개선계획에 포함된 반장 운영지침을 수립하기 위해 교통시설운영처의 기 제정된 “현장직원 반장 운영지침 ”(시행 2020.1.17.)을 참조하였으며, 일부 내용을 업무 특성에 맞추어 조정하여 그 지침을 마련(2020.3.3.)하였다.

- 수립된 장애인콜택시 반장 운영지침 주된 사항으로, 제4조(임면절차) 제1항에 “부서장은 반장 후보자를 단독, 또는 복수 선정할 수 있으며 반장 임명을 위해 심의 등 절차를 거칠 수 있다”라고 하여, 기존 차고지 반원 선호도 조사(참고용)에 따른 의견수렴 절차는 배제되었으며

- 또한, 장애인콜택시 반장 운영지침 제7조(처우) 제2항에 따르면, “반장으로 임명된 직원에 대해서는 근무평가 및 각종 교육선발과 우수직원 선발 시 우대할 수 있으며, 반원 중 우수 근무직원에 대한 추천권 등을 부여한다”라고 하여 반장에 대한 처우를 개선하고 있다.

□ 검토결과

❍ 반장제도 변경계획 수립 및 내용의 적정 여부

- 2020년 장애인콜택시 반장제도 변경계획은 서울시설공단 감사실에서 시행한 「감사사각지대(작은갑질 분야) 근절 감사」의 ‘반장제도 운영 필요성 재검토’ 및 ‘반장 운영지침 수립’ 지적사항에 따른 조치결과로 진행되었으며, 그 과정에서 변경계획에 대한 내용이 공지되었고 그에 따라 반장임명이 이루어졌으며 반장 임명일까지 반원들이 별다른 의견을 내놓지 않은 것으로 보아, 그 수립과정이 부적정하다고 볼 수 없다.

- 또한, 반장제도 변경계획 내용은 업무지침 수립 및 시행, 인원축소 및 업무편중 조정, 근무형태 및 근무평정방법 개편, 임기 월주기 변경, 임명기준 및 절차 변경 등으로, 이는 변경계획 시 업무 특성에 맞춰 조정 및 변경할 수 있는 사항으로 변경내용이 부적정하다고 보기 어렵다. 다만, 반장 임명 절차 시 기존 반원들의 의견 청취 과정이 배제되어 반장 임명이 관리자 의견만으로 편향될 가능성이 있으므로 개선될 필요가 있어 보인다.

2. 반장임명 절차의 적정 여부

□ 확인 사실

가) 서울시설공단 장애인콜택시운영처의 반장 임명 및 절차

❍ 최근 반장 임명 계획 방침(2018년 ~ 2020년 변경 전)

- 최근 3년간 차고지 반장 임명계획 절차를 살펴보면 시행일을 익년 1월 1일부터 시행한다고 하고 있으면서 반장 선임은 그 해에 미리 결정을 하고, 반장 임기일은 다음 해 1월 1일부터 임기가 시작되었다.
- 그리고, 서울시설공단의 반장 임명 계획에 따른 임명절차를 보면 시행일이 반장 업무개시일 임을 확인할 수 있다.

※ 최근 3년간 방침수립 자료

【2018년도 차고지 반장 임명 계획 방침】

❍ 임명절차: ① 차고지 반원 선호도 조사 → ② 심의위원회 → ③ 부서장

반원 선호도	→	대상자 수합	→	자체심의 (적격자 2배수)	→	부서장 (최종임명)
11.22.(수)~11.26.(일)		11.28.(화)~30(목)		12. 1.(금)~12.15.(금)		12. 22.(금)

❒ 시 행 일: 2018. 1. 1.(월)

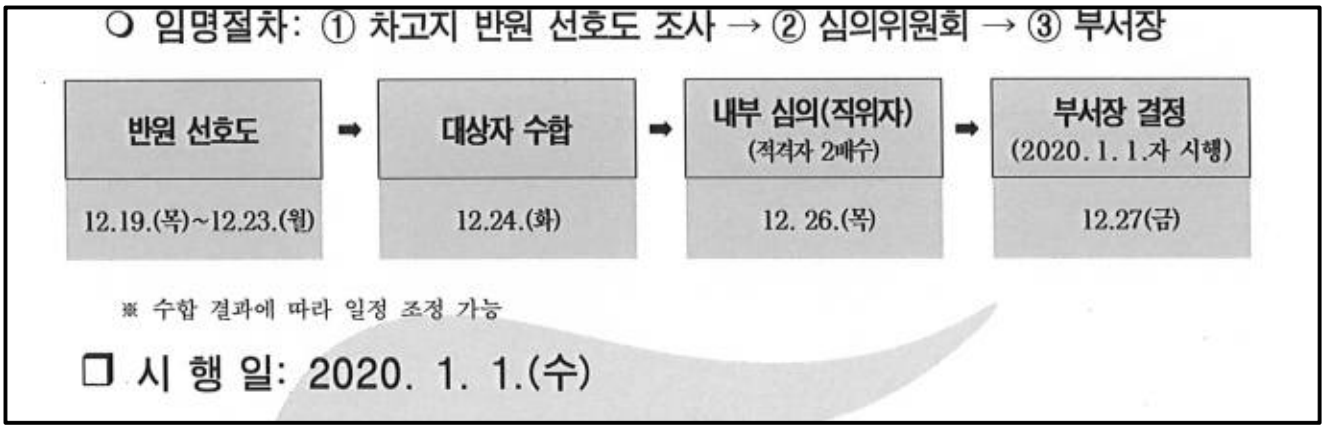
【2019년도 차고지 반장 임명 계획 방침】

❍ 임명절차: ① 차고지 반원 선호도 조사 → ② 심의위원회 → ③ 부서장

반원 선호도	→	대상자 수합	→	내부 심의(직위자) (적격자 2배수)	→	부서장 결정 (2019. 1. 1.자 시행)
11.21.(수)~11.26.(일)		11.28.(수)~30(금)		12. 3.(월)~12.14.(금)		~12. 17(월)

❒ 시 행 일: 2019. 1. 1.(화)

【2020년도 변경전 차고지 반장 임명 계획 방침】



❍ 2020년 반장 임명 과정

2020년 반장 임명과정은 아래와 같다.

- 2019. 12. 20.: 2020년도 차고지 반장 임명계획 방침 수립
  · 임명절차
    ▸차고지 반원 선호도 조사 → 심의위원회 → 부서장 임명
- 2019. 12. 27.: 2020년 차고지 **반장 임명 연기 공지**
- 2019. 12. 31.: 2020년도 차고지 반장 임명 결과 보고
  · 공석인 차고지 임시반장 선임
    ▸4개소(독립공원, 수락산, 월드컵, 창동차고지), 그 외 유임
  · 2020. 3. 31.까지 임기 후 차고지 반장 재임명 예정
- 2020. 3. 3.: 장애인콜택시 반장제도 개선계획 방침 수립
  · 장애인콜택시 반장 운영지침 수립
- 2020. 3. 4.: 장애인콜택시 반장제도 개선계획 홈페이지 공지사항 개시
- 2020. 3. 31.: 2020년 차고지 반장 심의 의결
  · 심의위원(□□□□, ◆◆◆◆, ▲▲▲▲▲▲▲)에 의해 심의 의결
  · **장애인콜택시 반장제도 개선계획(2020. 3.3. 방침)에 따라 반장**

선출

- 2020. 4. 1.: 2020년 차고지 반장 임명 결과 보고

· 37명 차고지 반장 임명

❍ 반장 후보자 선정 및 심의위원 심의

- 서울시설공단 장애인콜택시운영처는 2020. 3. 3. 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」 방침에 따라 “장애인콜택시 반장 운영지침”을 수립하였다.

- 장애인콜택시 반장 운영지침 제4조(임면절차)에 의하면 “부서장은 반장 후보자를 단독, 또는 복수 선정할 수 있으며, 심의를 거칠 경우 심의위원은 부서 내 직위자를 포함하여 3인 이상”으로 하도록 규정되어 있다.

- 따라서 서울시설공단 장애인콜택시운영처는 2020년 반장 임명은 2020. 3. 3. 수립한 장애인콜택시 반장 운영지침에 따라 부서장이 반장 후보자를 복수 선정하고 2020. 3. 31. 심의위원 3명(□□□□, ◆◆◆◆, ▲▲▲▲▲▲▲)에 의해 심의 의결 후 반장이 선출되었으며, 2020. 4. 1. 홈페이지 알림방에 임명 공고된 것으로 확인되었다.

나) 2020년 장애인콜택시운영처의 반장 임명 절차 관련 의견

❍ 청구인의 주장

- 청구인은 장애인콜택시운영처가 수립한 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」(장애인콜택시운영처-1565, 2020.3.3.)방침에 시행일이 2020. 4. 1.로 명시되어 있으므로 상기 방침은 2020. 4. 1.부터 적용하여야 하므로 2020년 반장 임명 절차는 “2020년도 차고지 반장 임명 계획”(장애인콜택시운영처-7792, 2019. 12. 20.)에 의해 임명하여야 하고,

- 이번 반장은 특정인의 사주을 받아 담당자의 자의적 기준에 의해 부정하게 임명하였다고 주장하고 있다.

【2020년 반장제도 개선계획 방침】

❒ 절차 및 기준

❍ 임명기준

- 임명일 기준 입사일로부터 만 3년 이상이며 당해년도 퇴직이 아닌 직원
- 조직발전 및 반원들과의 화합에 노력하는 직원
- 관리자와의 소통으로 지시사항을 잘 이해하고 전달하는 직원
- 성실하게 근무하여 타의 모범이 되는 직원

❍ 임명절차: ① 심의위원회 검토 → ② 부서장 임명 ※ 첨부 운영지침 참조

❒ 시 행 일 : 2020. 4. 1.(수)

❍ 법률 자문에 의하면

- 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」에는 시행일(2020. 4. 1.)이라고 명시되어 있어 개선 계획에 첨부된 장애인콜택시 반장 운영지침의 시행일이 2020. 4. 1.인 것으로 볼 여지가 있어 보이나,
- 운영지침에는 그 시행일에 관하여 명시적인 규정이 없는 점, 개선계획은 2020. 3. 3. 결재가 완료되고 2020. 3. 4. 반원들에게 공지하여 그즈음 효력이 발생한 것으로 보이는 점.
- 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」은 기존 반장제도 임기를 매년 '1월 1일부터 12월 31일까지' 에서 '4월 1일부터 다음 해 3월 31일까지' 변경하는 것을 내용으로 하고 있어 2020. 4. 1.부터 임기가 시작되는 반장제도에 개선계획과 이에 따른 운영지침이 적용되는 것을 전제로 하고 있다고 해석하는 것이 자연스러운 점 등에 비추어

보면

- 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」에 시행일(2020. 4. 1.)이라고 기재된 부분은 **개선계획 및 운영지침에 따라 변경된 반장제도의 임기 개시일을 의미하는 것으로 판단된다.**

□ 검토 결과

❍ 2020년 4월 임명된 반장은 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」(장애인콜택시운영처-1565, 2020.3.3.)방침에 근거한 "장애인콜택시 반장 운영지침"에 의해 선출되었으며,

- 「장애인콜택시 반장제도 개선계획」에는 시행일(2020. 4. 1.)이라고 명시되어 있어 개선계획에 첨부된 운영지침의 시행일이 2020. 4. 1.인 것으로 볼 여지가 있어 보이나 법률자문 등을 고려하여 볼 때

- 개선계획에 시행일(2020. 4. 1.)이라고 기재된 부분은 개선계획 및 운영지침에 따라 변경된 반장제도의 임기 개시일을 의미하는 것으로 판단됨에 따라 "장애인콜택시 반장 운영지침"에 의해 2020년 4월 임명된 반장 선출 절차는 서울시설공단이 업무를 부당하게 처리하였다고 보기는 어렵다.

- 그리고 반장임명 절차에 따라 부서장이 반장 후보자를 추천하고, 평가 및 선정은 심의위원회의 과정을 통해 결정되어 반장이 선출된 점 등을 고려하면 담당자의 자의적 기준에 의해 반장이 선출되었다고 판단하기 어렵다.

- 다만, 개선계획 방침을 수립하면서 명시된 시행일(2020. 4. 1.)에 대하여 이 날이 반장을 선출하고 반장 업무개시일인지, "장애인콜택시 반장 운영지침"을 수립하고 지침 시행일자 인지 오해의 소지가 있어 보이므로 향후 방침 수립 시 모호한 표현을 자제하고 보다 더

주의를 기울여서 직원들이 업무 혼선이 있지 않도록 의미 전달을 명확히 할 필요가 있어 보인다.

Ⅵ 조치할 사항

□ 의견표명 1건

❍ 현장 근무 직원들의 의견 청취 방안 등 마련

- 서울시설공단의 새롭게 수립된 장애인콜택시 반장임명 절차는 반원들의 의견청취 절차가 배제되어 관리자 의견만으로 편향될 가능성이 있으므로, 여러 차고지로 분산되어 근무하는 업무환경을 고려하고, 의사소통의 활성화를 통한 효율적 조직 관리를 위하여 반원 또는 관리 소장 등의 의견을 청취할 수 있는 방안을 강구하시기 바랍니다.
- 또한, 향후 방침 수립 시 직원들의 업무 혼선을 초래할 수 있는 모호한 표현을 자제하고 의미 전달을 명확히 할 수 있도록 좀 더 주의를 기울이시기 바랍니다.