

# 공정대우프로그램(SFTP) 운영매뉴얼

## 제1장 개요

1. (목적) 이 매뉴얼은 서울특별시도시철도공사 공정대우프로그램(SFTP : SMRT Fair Treatment Program, 이하 “SFTP” )의 운영의 효율성을 높이기 위하여 SFTP에 대한 기본 방향을 제시하고 구축과 운영에 필요한 표준 관리체계를 정함을 목적으로 한다.
2. (정의) 이 매뉴얼에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
  - ① “불공정 대우”란 나이, 성별, 신체, 종교, 학연·지연·혈연, 결혼여부, 성적편애, 기타의 이유로 차별대우를 받는 경우를 총괄하여 말한다.
    - 언어적 불공정 대우 : 욕설, 경멸하는 어투, 속어, 성희롱, 대가성 요구 등
    - 시각적 불공정 대우 : 경멸·모욕적인 내용의 그림·이메일·사진·만화·제스처 등
    - 물리적 불공정 대우 : 폭행, 원치 않는 신체적 접촉
    - 의도적, 집단적 따돌림
    - SFTP를 통한 시정요청에 대한 보복성 위협
  - ② “불공정 지시”란 업무를 수행하는데 있어 절차와 과정을 불공정하게 집행하도록 유도하거나 강요하는 행위를 총괄하여 말한다.
    - 직책을 이용한 지위권의 남용
    - 나이·성별·신체·종교·출신지역·결혼여부·성적편애·기타의 이유로 업무 추진을 방해하기 위한 간섭 및 저지하는 행동
    - 의도적 업무배제
  - ③ “신청 근로자”란 업무수행 중 불공정 대우·지시를 받았다고 느껴 SFTP를 통해 이의 시정을 요청한 자로 일반직원, 기간제 등 공사에 근로를 제공하는 모든 근로자를 말한다. 다만, 개인의 불공정시비가 노사문제로 확대되지 않도록 프로그램의 근본 취지를 고려하여 노동조합 대의원 이상은 SFTP 신청을 제한한다.
  - ④ “대상자”란 신청 근로자가 불공정 대우·지시의 원인제공자로 지목한 자를 말한다.
  - ⑤ “직속상사”란 신청 근로자의 직속상관을 말한다.  
즉, 본사의 경우 “처장” (홍보실은 “실장”, 기술연구소는 “소장”), 현업의 경우 “원장”, “센터장”, “단장”, “사업소장”을 말한다.

- ⑥ “사업부 최고책임자”란 신청 근로자가 속한 부서의 최고책임자로 본사의 경우 “실장”, “본부장” (홍보실·기술연구소의 경우 “기획조정실장”), 현업의 경우 관할 “본부장”을 말한다.
  - ⑦ “공정대우유사제도”란 기존에 근로자의 공정한 대우를 위하여 시행하고 있는 감사·인사·고충 관련 제도를 말한다.(별첨#-1 참조)
  - ⑧ “SFTP관리부서”란 SFTP를 조정·총괄 운영하고 관련 웹사이트를 기획·운영 및 SFTP운영 위원회를 지원하는 부서를 말한다.
3. (적용범위) 공사 근로자의 공정대우프로그램에 관한 사항에 대하여는 이 매뉴얼에서 정한 것에 따른다.

## 제2장 기본방향

- 4. (프로그램의 성격) 공정대우프로그램(SFTP)은 업무추진 중 발생할 수 있는 불공정 대우·지시에 대하여 해결책을 모색하는 “내부 고객만족도 제고를 위한 상호 피드백 및 힐링(Healing) 시스템”이다.
- 5. (프로그램의 의의) 공정대우프로그램(SFTP)은 잠재·내재되어 있는 불공정 시비를 근원적으로 해결할 수 있는 제도로 활용하는데 그 의의가 있다.  
잠복되어 있는 불공정 요소가 조직적 불만으로 발전되기 전에 노출시켜 해결하고, 프로그램이 활성화될수록 불신과 근로의욕을 저하시키는 조직문화에서 신뢰와 긍정의 조직문화로 발전이 가능토록 유도하는데 활용한다.
- 6. (노동조합 참여제한) 개인의 불공정 시비가 노사문제로 확대되지 않도록 운영하기 위하여 노동조합 대의원 이상은 참여를 제한한다.
- 7. (보안) 개인정보와 사생활 보호를 위하여 관련 조사는 개인 프라이버시 보호 하에 가능한 합리적으로 이루어질 수 있도록 운영한다.
- 8. (기존 공정대우유사제도와와의 관계) 공정대우프로그램(SFTP)은 현재 운영중인 공정대우유사제도(감사·인사·고충)와 중복되거나 충돌되지 않는 범위내에서 운영한다.
- 9. (SFTP신청에 대한 차별금지) SFTP를 신청한 근로자에 대하여 보복성 발령 등 차별에 대하여 엄격한 제재방안을 마련한다.

### 제3장 SFTP운영위원회

10. (설치 및 운영) 합리적이고 공정한 SFTP운영을 위하여 공사에 SFTP운영위원회를 둔다.
- ① SFTP운영위원회는 위원 3인 이상 7인 이하(간사 포함)로 구성하되 외부위원 및 내부직원 중에서 사장이 임명·위촉한다.
  - ② SFTP운영위원회는 필요시 운영되며, 재적위원 3분의 2이상의 출석으로 제14의 기능을 수행한다.
  - ③ 운영위원회에 간사를 두어 14의 1에 대한 기능 수행을 위해 수합, 보고토록 한다.
  - ④ 제2항의 외부위원에게는 예산의 범위 내에서 수당을 지급할 수 있다.
11. (신의성실의 의무) 위원회 구성원은 그 수임업무를 신의에 따라 성실하게 수행하여야 한다.
12. (비밀엄수의 의무) 위원회 구성원은 해당 사안의 면담 등 조사내용에 대하여 개인정보 등 기밀을 누설해서는 안된다.
13. (자격) 10번 ①항에 의한 외부위원의 자격은 다음과 같다.
- ① 공무원으로서 20년 이상 근무하고 퇴직한 사람 또는 공사에서 2급 이상으로 근무하고 퇴직한 사람
  - ② 대학에서 조교수 이상으로 재직하거나 초·중·고등학교 교장 또는 교감으로 재직하는 사람
  - ③ 위원회 구성일 기준 공사 자문위원으로 위촉되어 있는 사람
  - ④ 공사 이사회운영규정에 의한 비상임이사
  - ⑤ 공사 소송사무처리규정에 의한 소송대리인(고문변호사)
  - ⑥ 국가가 인정하는 자격을 취득하여 기업 및 개인의 노무관리에 관한 업무·상담·처리 등을 맡아 수행하는 노무분야 전문가
  - ⑦ 직업환경의학과 전문의 또는 정신건강의학과 전문의 자격 보유자
  - ⑧ 위 각 호에 상응하는 자격과 경험이 있다고 판단되는 사람
14. (SFTP운영위원회 기능) SFTP운영위원회는 다음 각 호의 사무를 관장한다.
- ① SFTP에 접수된 사안 중 재검토 및 재분배가 필요한 사항
  - ② 직속상관에 의한 1단계 「소통심의회」 구성이 별도의 사유 없이 지연되거나, 운영의 부적절 또는 정상적으로 진행되지 못하는 경우
  - ③ 그 밖에 사장의 요구사항이 있는 경우

## 제4장 SFTP 신청 및 접수

15. (신청) 업무수행 중 불공정 대우·지시를 받았다고 느끼는 근로자는 이의 시정을 위하여 사건발생일로부터 15일 이내(공휴일 포함) 직속상사에게 SFTP를 신청할 수 있다.
- ① 신청자가 본사 근무자인 경우 : 직속상사는 “처장” (단, 홍보실·기술연구소는 “실장”, “소장” )
  - ② 신청자가 현업 근무자인 경우 : 직속상사는 “원장”, “센터장”, “단장”, “사업소장”
16. (신청제외자) SFTP 신청시 다음에 해당하는 근로자는 제외한다.
- ① 감사관련 : 감사·조사 사항에 있는 관계직원, 감사·조사결과 징계처분 요구직원, 검·경·법원으로부터 통보받은 비위직원, 고충민원·부조리신고센터로 접수된 관계직원
  - ② 인사관련 : 근무성적평정조정위원회 의결사항, 상벌위원회 의결사항, 인사위원회 의결사항
  - ③ 고충처리 관련 : 고충을 신청하여 고충처리위원회 상정 예정인 경우
17. (신청내용) 신청 근로자는 보고서 작성시 다음과 같은 내용이 포함되도록 한다.
- ① 날짜, 시간, 장소
  - ② 대상자(관련자) 이름
  - ③ 관련 상세내용
  - ④ 증인(목격자) 이름

## 제5장 SFTP 1단계(소통심의회)

18. (SFTP 취소 및 프로그램 해결) 소통심의회 구성 전 신청을 받은 대상자가 당사자와의 이해 및 소통을 통해 재발방지 등 원만히 문제를 해결할 시는 신청자가 SFTP를 취소할 수 있으며, 프로그램 상에 해결방안 제시, 재발방지 등의 약속을 입력하고 신청자가 접수 수용할 때는 종결한다.
19. (소통심의회) 신청을 받은 직속상관은 신청일로부터 15일 이내(공휴일 포함) 「소통심의회」를 구성하여 심의 의결하고 그 결과를 신청자에게 통보한다.
- ① 위원장 : 직속상관(단, 대상자가 직속상사인 경우 등 민감한 사안의 경우 SFTP운영위원회에서 위원장이 될 수 있다.)
  - ② 구성원(3인) : 위원장, 하위직급 직원 2명 선정(신청 근로자가 속한 부서 및 타부서)
  - ③ 역할(기능) : 신청 근로자 관련 불공정 대우·지시에 관한 내용 조사(면담 등)
  - ④ 결과통보 : 심의결과는 심의결정일로부터 5일 이내 신청자에게 결과통보
    - 신청자가 결과를 수용하여 받아들이는 경우(OK) 종료(보고 생략)
    - 신청자가 결과를 수용하지 못하는 경우(NO) 2단계 자동 상정

20. (SFTP운영위원회의 재분배) SFTP에 접수된 사안 중 다음에 해당하는 경우 SFTP운영위원회에서 재분배할 수 있다.
- ① SFTP에 접수된 미해결 사안
  - ② 공정대우유사제도 등 기존 제도와 중복·충돌되는 경우
  - ③ 노사문제로의 확대가 우려되는 사안
  - ④ 기타 민감하다고 판단되는 사안
21. (SFTP운영위원회로의 이관) 직속상관에 의한 1단계 「소통심의회」 구성이 별도의 사유 없이 지연되거나, 운영의 부적절 또는 정상적으로 진행되지 못하는 경우에는 SFTP운영위원회에서 「소통심의회」를 구성하여 처리한다.
- ① 위원장 : SFTP운영위원회내 지명 1인
  - ② 구성원(3인) : 위원장, 하위직급 직원 2명 선정(신청 근로자가 속한 부서 및 타부서)
  - ③ 역할(기능) : 신청 근로자 관련 불공정 대우·지시에 관한 내용 조사(면담 등)
  - ④ 결과통보 : 간사가 담당 본부장(실장)에게 결과보고

## 제6장 SFTP 2단계(동료공동심의회)

22. (2단계 진행)신청 근로자가 SFTP 1단계 판정된 결과에 만족하지 못하는 경우 SFTP 2단계로 자동 상정된다.
23. (자체판결) SFTP 2단계 신청을 받은 사업부 최고책임자(담당 본부장/실장)는 신청된 사안에 대하여 1단계에서 조사된 사항을 중심으로 검토하여 자체판결 할 수 있다.
- 신청자가 결과를 수용하여 받아들이는 경우(OK) 종료
  - 신청자가 결과를 수용하지 못하는 경우(NO) 25항에 의하여 진행
24. (동료공동심의회) SFTP운영위원회는 해당 사안에 대하여 「동료공동심의회」를 구성한다.
- ① 위원장 : 사업부 최고책임자(담당 본부장/실장)
  - ② 구성원(5인) : 관련 본부장(실장), 본부장(실장)의 지명2인, 신청직원의 지명2인
    - 본부장(실장)의 지명2인 : 신청 근로자 보다 상위직급 직원 1명, 신청근로자와 동일 직급이거나 하위직급 직원 1명
    - 신청직원의 지명2인 : 전직원 지명 가능. 단, 제도특성상 노동조합 간부(대의원 이상)는 제외(\* 기 시행하고 있는 고충처리제도가 노사 공동 참여제도이므로 본 프로그램에서는 노동조합의 참여를 제한한다.)
  - ③ 역할(기능) : 신청 근로자 관련 불공정 대우·지시에 관한 내용 재조사(1단계 자료 포함)
  - ④ 결과통보 : 신청자에게 결과를 통보하고, 본부장(실장) 지명 1인이 결과보고(임원회의시)
    - 신청자가 결과를 수용하여 받아들이는 경우(OK) 종료
    - 신청자가 결과를 수용하지 못하는 경우(NO) 25항에 의하여 진행

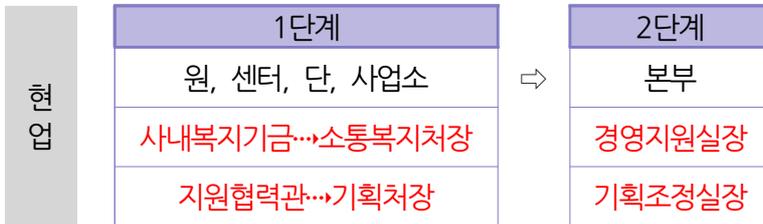
25. (미결사안) 신청 근로자가 SFTP 2단계 판정된 결과에 만족하지 못하는 경우 미결사항으로 고충처리제도 중 「중앙고충처리위원회」 로 회부하여 논의한다.

## 제7장 추진체계

26. (본사) 본사 부문의 SFTP 추진체계는 다음과 같다.



27. (현업) 현업 부문의 SFTP 추진체계는 다음과 같다.



## 제8장 부 칙

28. (개인정보 보호 의무 위반) SFTP관리부서 및 SFTP운영위원회, 각 단계의 심의회 위원은 조사를 위한 면담, 상호 대면 활동시 개인정보를 위한 비밀유지 의무를 준수하여야 함에도 불구하고 이를 위반시 관계 규정에 의거 제재 조치할 수 있다.

29. (차별금지의 위반) SFTP의 운영에 따른 차별 등 불공정 행위는 (고등)상벌위원회에 회부하여 조치할 수 있다.