

제157회 영등포구의회
2010년도 제2차 정례회



『교육 복지 사람중심 새 영등포』 실현을 위한

주요 업무 보고



영등포구도시시설관리공단

보 고 순 서

- 일반 현황 1
- 2010 주요업무실적 7
- 2011 주요업무계획 34

I. 일반 현황

1

인 력

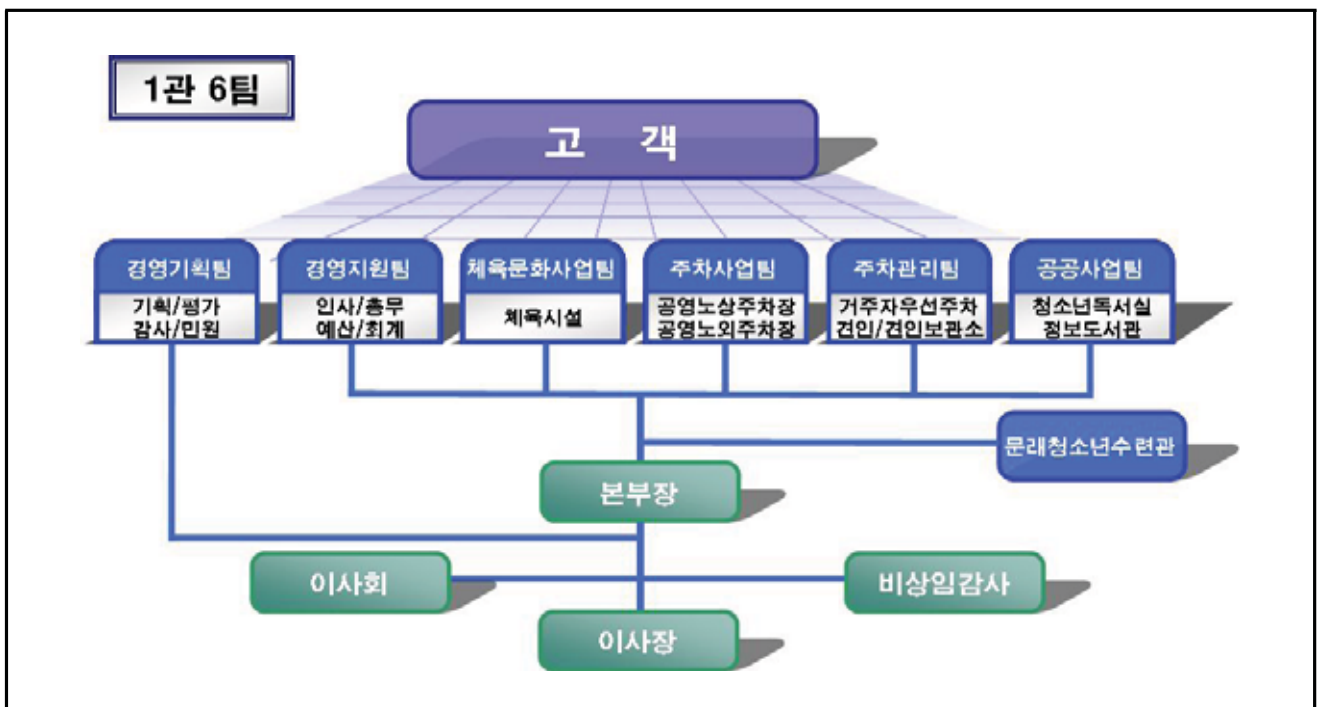
(2010. 10. 31 기준)

구 분	총인원	임원	경 영 기획팀	경 영 지원팀	체육문화 사업팀	주 차 사업팀	주 차 관리팀	공 공 사업팀	문 래 수련관
총 계	538	2	6	10	116	161	68	81	94
정원내	정 원	2	6	7	21	6	16	29	28
	현 원	2	6	7	20	6	16	28	25
	과부족	△5	·	·	△1	·	·	△1	△3
정원외	소 계	·	·	3	96	155	52	53	69
	무기직	·	·	3	5	95	32	21	·
	임시직	·	·	·	5	57	11	15	8
	강 사	·	·	·	86	·	·	17	61
	공 익	·	·	·	·	3	9	·	·

※ 총계 인원은 현원기준, 문래청소년수련관 결원 3명은 용역으로 대체

2

조 직



3

주요시설 및 장비

(2010. 10. 31 기준)

□ 공단 본부

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황	장 비
계	561.71		차량 : 2대
지상 3층	32.56	이사장실, 경영상황실	업무차량 : 2대
지상 2층	172.28	본부장실, 전산실, 고객상담실 사무실(경영기획팀·경영지원팀)	
지상 1층	186.62	사무실(주차사업팀), 숙직실, 주차장(약20면)	
지하 1층	170.25	공단회의실, 서고, 물품창고	
소재지	영등포구 대방로 106-1 (신길7동 869번지)		

□ 구민체육센터(수영, 체육, 헬스, 문화강좌 등)

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황	장 비
계	9,131		차량 : 5대
지상 3층	1,250	대체육관, 문화강좌실	버 스 : 4대 업무차량 : 1대
지상 2층	1,260	헬스실, 에어로빅실, 다목적체육실	
지상 1층	1,334	다목적체육실, 유아체육시설, 사무실	
지하 1층	2,333	골프연습장(10타석), 지하·2층 주차장(73면)	
지하 2층	2,954	성인풀(7레인), 인명구조실, 기관실	
소재지	영등포구 상도동길 398 (신길5동 426-3)		

○ 프로그램 운영 현황

구 분	구 분	운 영 현 황
구민체육센터	수영장	월,수,금 / 화,목,토(수영강습 및 자유수영, 아쿠아로빅)
	골프장	월,수,금 / 화,목,토 / 월~토(강습 및 일일입장)
	유아체능단실	유아체능단 및 문화강좌
	유도장	유아체능단 및 문화강좌
	1층 다목적실	검도, 요가, 발레, 밸리댄스 등
	헬스장	월회원제 운영(1,3주 일요일 개관)
	에어로빅장	에어로빅, 짤즈, 발레, 리권 등
	대체육관	농구, 축구, 탁구, 배드민턴 및 대관운영 등
	문화강좌실	노래교실, 심리미술, 종이접기, 예쁜글씨 POP 등
문래노외주차장	주차장	월 정기주차 및 시간주차

○ 2010년 회원등록현황

구 분	프로그램		등록인원	
	종목	강좌수	년 인원	월평균
계	64종목	244강좌	67,686명	6,768명
수영	2종목	39	33,170	3,317
헬스	1종목	2	7,608	760
골프	1종목	46	2,104	210
생활체육	20종목	61	14,958	1,496
문화강좌	29종목	75	6,786	679
복합프로그램	4종목	11	1,784	239
유아체능단	1종목	3	497	71(7개월)
유아체능단 방과 후	6종목	7	779	111(7개월)

□ 주차시설 및 견인차량보관소(장비포함)

구 분	현 황	장 비
공영노상주차장	37개소 823면	합 계 : 16대 순찰차량 : 8대 견인차량 : 7대 화물트럭 : 1대
공영노외주차장	27개소 2,565면	
거주자우선주차	18개동 6,024면	
견인차량보관소	영등포1가35번지 소재, 76면(2,341㎡)	

□ 정보문화도서관

○ 시설 현황

- 대림정보문화도서관

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황
계	1,945.86	장 비 : 업무차량 1대
옥탑층	35.16	계단실(연면적제외)
지상4층	248.79	일반열람실(102석), 문화교실
지상3층	276.69	종합자료열람실, 도서정리실
지상2층	280.38	전자정보열람실, 문화강좌실(35석), 전산실, 취미교실
지상1층	301.51	어린이(유아)열람실, 고객만족센터, 사무실, 주차장(3면)
지하1층	394.63	다목적실(80석), 카페테리아, 보존서고
지하2층	443.86	기계실, 전기실, 주차장(6면), 펌프실
소재지	영등포구 도신로 232 (대림3동 608-2)	

- 문래정보문화도서관

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황
합 계	1,796.44	
공 통	20.61	계단, 엘리베이터
지상5층	368.38	일반열람실(118석), 휴게실
지상4층	368.38	일반열람실(115석), 전자정보열람실
지상3층	368.38	종합자료실, 보존서고
지상2층	275.06	사무실, 도서정리실, 문화강좌실(50석)
지상1층	278.96	어린이(유아)열람실, 고객만족센터, 주차장(12면)
지하1층	137.28	기계실, 전기실
소재지	영등포구 문래공원길 14 (문래동 3가 98)	

- 선유정보문화도서관

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황
합 계	2,339.93	
옥탑층	61.54	승강기기계실, 공조실
지상5층	312.90	다목적실(100석), 도서정리실, 카페테리아
지상4층	344.29	일반열람실(126석)
지상3층	347.28	종합자료실, 전자정보열람실, 문화강좌실(35석)
지상2층	380.78	종합자료실, 도서정리실, 사무실
지상1층	414.95	어린이(유아)열람실, 고객만족센터, 관리실
지하1층	539.73	기계실, 전기실, 주차장(9면)
소재지	영등포구 재너머길 54-2 (양평동3가 88-1)	

○ 장서 현황 : 총 89,661종(도서84,508, 비도서4,932, 간행물221)

구 분	대림정보문화도서관		문래정보문화도서관		선유정보문화도서관	
	어린이	일반	어린이	일반	어린이	일반
합 계	14,102	21,445	10,622	16,074	12,311	15,107
도서현황	14,085	18,767	10,605	14,911	12,293	13,847
비도서현황	-	2,625	-	1,110	-	1,197
간행물현황	17	53	17	53	18	63

□ 청소년독서실 : 구민회관 외 13개소(좌석 1,368석)

구분	면적(㎡)	좌석	구분	면적(㎡)	좌석
계	2,368	1,368	(남자 763 / 여자 605)		
구민회관	256	154 (96/58)	신길3동	147	73 (38/35)
영등포본동	131	72 (49/23)	신길4동	80	56 (30/26)
영등포동	150	84 (49/35)	신길5동	239	140 (77/63)
도림1	142	104 (55/49)	신길6동	161	66 (34/32)
도림2	180	97 (52/45)	신길7동	168	138 (71/67)
양평동3가	92	54 (27/27)	대림1동	170	100 (50/50)
양평2동	252	103 (58/45)	대림2동	200	127 (77/50)

□ 문래청소년수련관

구분	면적(㎡)	주요시설
계	5,611	
지상4층	958	상담실, 행정실, 문화교육실, 영상미디어실, 미술실 등
지상3층	1,117	체육관, 인공암벽장, 과학체험실, 다문화실, 음악실 등
지상2층	985	유아스포츠단 6개교실, 에어로빅실, 체력단련실 등
지상1층	1,013	소극장, 관리실, 고객만족센터, 로비, 책놀이방 등
지하1층	1,538	수영장, 기계실, 탈의실 등
소재지	영등포구 문래동3가 73번지	

4

예산 현황

(2010. 10. 31 기준)

□ 예산 현액

(단위 : 천원)

구 분	①예산현액	②집행액			불용 예상액 (①-②)	
		계	집행액	집행예정액		
합계(A+B+C)	15,615,277	14,900,386	10,085,487	4,814,899	714,891	
합계(A+B)	13,010,868	12,478,286	8,333,899	4,144,387	532,582	
일반 회계 (A)	소 계	5,511,891	5,406,649	3,626,678	1,779,971	105,242
	체육문화사업팀	2,781,763	2,714,217	1,957,951	756,266	67,546
	공공사업팀	2,730,128	2,692,432	1,668,727	1,023,705	37,696
특별 회계 (B)	소 계	7,498,977	7,071,637	4,707,221	2,364,416	427,340
	주차사업팀	4,137,435	4,030,941	2,802,439	1,228,502	106,494
	주차관리팀	2,093,465	1,852,619	1,188,980	663,639	240,846
	공단본부	1,268,077	1,188,077	715,802	472,275	80,000
문래청소년수련관(C)	2,604,409	2,422,100	1,751,588	670,512	182,309	

Ⅱ. 2010 주요업무실적

윤리 경영

1 투명 경영 확립

□ 사업개요

- 지방공기업 경영정보공개 포털(www.cleaneye.go.kr) 및 공단 홈페이지 경영공시 자료 수시·정기 게시
- 부패영향평가 상시 운영, 투명한 윤리경영을 통한 공단 신뢰도 제고

□ 추진실적

- 정기·수시 공시사항 공기업 정보공개 포털사이트 공시
 - 정기공시 : 2010. 4월 등록 완료
 - 수시공시 : 총 66건(고시 공고, 채용정보, 입찰정보, 규정 등)
- 부패영향평가 실시 : 정관 외 8개 규정
- 지방선거대비 공직기강 확립 추진 실적
 - 이사장 주관 행동강령 교육 : 2010. 5. 19
 - 사업장 공직기강 및 서비스이행수준 암행감찰 : 2010. 5월
- 청렴문화 정착을 위한 청렴마일리지제 도입 : 2010. 6월
- 부패취약시기 현장 기강감찰 및 집중 점검
 - 하계휴가기간 취약시기 현장 기강감찰 : 2010. 7월 ~ 8월
 - 추석연휴 현장 기강감찰 및 점검 : 2010. 9월
- 내부고발시스템 활성화 : 클린신고 포상제 운영

□ 추진계획

- 수시 공시사항 공단홈페이지 및 공기업 정보공개 포털 즉시 공시
- 이사장 주관 정기 청렴교육 시행 : 2010. 11. 30
- 부패취약시기 집중 점검 : 연말연시 등 취약시기 현장 기강감찰 강화

□ 비예산사업

2 공기업의 사회적 책임 실현

□ 사업개요

- 지역사회 공헌 프로그램의 지속 추진으로 일체감 조성
- 사회적 약자 봉사를 통한 공단의 사회적 책임 실현

□ 추진실적

① 공단본부(경영기획팀, 경영지원팀)

- 지역사회 공헌 활동 지속 추진 : 연중 실시
 - 「2010년도 지역사회 공헌」 프로그램 시행계획(안) 시달 : 2010. 2월
 - 공익사업 및 봉사활동 팀별 성과평가로 사업계속성 유지
 - ※ 2010년 상반기 지역사회공헌활동 추진실적 분석 보고 : 2010. 7월
- 「장애인 사랑 나눔의 집」 봉사활동 상반기 추진 : 총9회 / 37명 참여
- 지역 불우이웃을 위한 ‘사랑의 끝전’ 모으기 운동 실시 : 2010. 1월~
 - 참여희망자 : 249명 / 모금액 : 1,145천원(2010. 10월말 기준)
- 독거노인 “설맞이 행복나눔”, “한가위 행복나눔” 지원 : 2010. 2월 / 9월
 - 영등포구독거노인 ONE-STOP 지원센터 연계 대상자 후원금 전달(10명)
- 농촌사랑 1사1촌 운동 전개 : 자매결연 및 일손돕기(충남 홍성, 2010. 8월~10월)
- 비공식 사내 봉사동호회 농활 지원 활동(경기도 김포) : 2010. 10월

② 각 사업팀별 사회적 약자를 위한 프로그램 운영

○ 체육문화사업분야

- 스포츠바우처 사업 지속 실시 : 2010. 3월 ~ 10월말

구 분	강 좌		용 품		비 고
	이용인원	지원금액	이용인원	지원금액	
합 계	621명	12,654천원	66명	5,216천원	

- 기초생활수급자녀 수영무료특강 및 장애아동 수영교실 : 연중
- 어린이 날 수영장 무료개방 : 총292명
- 지역 어르신 대상 방문 건강교실 운영(총212명) : 월2회

- 사랑의 헌혈 캠페인 및 헌혈증 기부(107매) 행사실시 : 2010. 6월
- 실종아동찾기 캠페인 안내지 제작 및 배포 : 12,000부
- 지역 주민 건강증진을 위한 각종 행사 및 회원 체육대회 개최 : 연중
- 주차사업분야
 - 구민대상, 공익목적 행사발생 시 주차장 사용 협조
 - 관내 주요 축제(봄꽃, 불꽃) 기간 불법주차 제도 지원(인력 및 차량)
- 공공사업분야
 - 정보문화도서관 지역아동 무료영화 상영 : 총51회 / 2,299명
 - 도서관 다문화 인형극 공연 및 어린이 독서교실 개최 : 연2회
 - 무료교육 프로그램 및 독서의 달 무료강좌 운영 : 2010. 9월 ~ 10월
 - 독서실 저소득층 자녀를 위한 야간학습공부방 도우미 운영 : 14명
 - 저소득 청소년 대상 독서실 이용료 면제 : 1,783명
- 청소년사업분야
 - 청소년 집단상담 프로그램 지원(CA활동) : 월1회
 - 2개 중학교(문래중, 양화중) 집단상담 4개 프로그램 / 총 87명 참여
 - 청소년수련관(복지부, 구청 바우처) 자녀사랑 부모학교 운영 : 2010. 5월, 10월
 - 특별지원대상청소년 선정, 생활지원비(월30만원~39만원) 및 학업지원비(월만원) 지급 : 2010. 10. 28 / 총 6명 (생활지원 4명, 학업지원 2명)
 - 청소년 보호 상담활동(☎1388) 및 동아리활동 지원 지속 추진

□ **추진계획**

- 2010년 지역사회공헌활동 추진실적 분석 및 평가 : 4분기 심사분석 보고회
- 팀별 특성화 된 사회적 약자를 위한 프로그램 지속 추진

□ **예산액 및 집행액**

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
청소년 과학동아리 활동 지원	16,000	14,859	92.8%

고객서비스 질적 개선

3 신속한 민원 사무관리

□ 사업개요

- 신속한 민원처리를 통한 재발 민원 최소화
- 고객의 소리 수집체계 다각화를 통한 서비스 개선
- 상시 고객밀착 지원, 고객관계관리 강화

□ 추진실적

- 신속한 민원사무처리를 위한 민원상담 전담기구 설치·운영
 - 종사 인력현황 : 민원상담관 1명, 전화상담원 2명
 - 상담실적 : 2010. 3. 2 ~ 10. 31 까지 24,179건 상담
- 고객만족위원회 운영 실적
 - 고객만족도조사 결과에 따른 보고회 : 2010. 3월
 - VOC수집체계 및 민원답변 절차 적정성 검토 : 2010. 4월
 - 경영평가 CS조사 대비 정책회의 : 2010. 7월
 - 고객서비스 이행표준 개정(안) 토의 : 2010. 8월
- 민원사무의 체계적인 분석을 통한 대책 마련
 - 민원사무처리 분석 보고서 작성 : 분기 1회
- 신속한 민원사무처리를 위한 민원답변 제한시간관리 철저
 - : 담당자별 하반기 성과지표관리 → 빠른 민원답변 강제성 부여

□ 추진계획

- 경영평가 고객만족도 결과에 따른 고객Needs 점검 및 개선

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
고객만족위원회 운영	392	90	23.0%

4 고객만족도 조사 개선·보완

□ 사업개요

- 시설이용객의 서비스만족도 측정 장애요인 분석·개선
- 공단 취약시설 지속적 개선방안 강구 및 고객서비스 수준 제고 노력

□ 추진실적

- 내·외부 고객만족도조사 실시 : 2010. 2월 ~ 3월
 - 내부직원 만족도조사 : 총380명(임시직원 포함)
 - 외부전문기관 위탁 조사결과 : 72.7점
 - 유효표본수/조사기간 : 590명 / 2010. 3. 4 ~ 3. 16
- 고객만족도 조사 결과에 따른 개선대책 수립·추진 : 2010. 4월~
- 경영평가 고객만족도 조사 : 2010. 8월
- 상반기 사업부서별 자체 고객만족도조사 : 2010. 5월
 - 구민체육센터(400명), 정보문화도서관(500명), 청소년독서실(420명)
 - 주차사업팀·주차관리팀 상반기 홍보(PR)성 고객설문조사 실시(1,740명)

□ 추진계획

- 하반기 사업부서별 자체 고객만족도조사 : 2010. 11월(진행중)
- 경영평가 고객만족도 조사 결과 분석·미비점 개선 : 2010. 11월 ~ 12월
 - 고객 Needs분석 및 점진적 개선 계획 수립

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	20,500	10,670	52.0%
내부직원 만족도조사	6,500	4,850	74.6%
외부기관 위탁조사	8,000	5,820	72.8%
경영평가 만족도조사	6,000	-	시기미도래

고객서비스 품질향상 집중

5 서비스품질우수기업 재 인증 획득 추진

사업개요

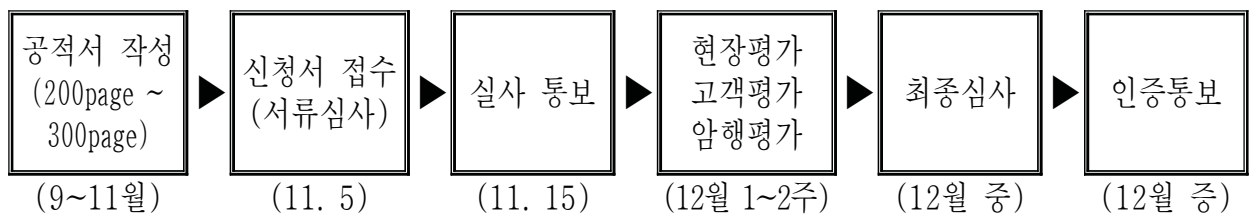
- 공인기관으로부터 서비스 수준의 객관적인 재 인증 평가를 통한 고객 서비스 수준 제고

추진방향

- 인증심사 개요
 - 인 증 명 : 한국서비스품질우수기업 인증(재인증)
 - 주 관 : 지식경제부 기술표준원
 - 대상분야 : 공공서비스업(공기업)
 - 최초인증일 : 2007. 12. 24
 - 인증유효기간 : 인증일로부터 3년
- 서비스품질우수기업 재 인증 획득을 위한 서비스 분야 점검, 미비점 지속 보완

추진계획

- 재 인증심사 절차 및 일정



예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
서비스품질우수기업 재인증	4,750	-	시기미도래

6 고객서비스 교육 강화

□ 사업개요

- 사내강사를 활용한 현장감 있는 서비스 정기교육 실시
- 서비스교육 계획 수립 · 운영을 통한 점진적 심화학습 터득
- 교육 후 전화응대 점검 등 교육효과 측정 및 환류

□ 추진실적

- 연간 고객서비스 교육계획 수립 : 2010. 2월
- 사내 서비스강사 추가교육(심화과정)실시 : 2010. 5월
- 직원 전화응대 실태조사를 통한 서비스 수준 측정 : 2010. 5월
- 기타 고객서비스 표준화를 위한 노력
 - 고객서비스 이행점검 개선계획 수립 및 시행 : 2010. 5월 ~ 6월
 - 부서별 자체 친절서비스 교육 실시 : 2010. 3, 6, 9월
 - 주1회 아침인사 시행 및 월별 용역업체 직원 서비스교육 실시
 - 1직원 1사업현장 서비스향상 관리제 운영 활성화

□ 추진계획

- 고객서비스 개선을 위한 1:1 맞춤형교육 실시
 - 교육대상 : 공단 전 임직원
 - 교육담당 : 사내 서비스강사 2명
 - 교육기간 : 2010. 10월 ~ 2011. 3월(19회차)
- 지속적인 고객서비스 표준화를 위한 교육 실시
 - Role Playing 통한 고객입장 이해 등 행태변화 유도 : 11. 30

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	1,600	400	25.0%
사내강사 전문교육	1,400	400	28.6%
Role Playing	200	-	시기미도래

이용고객 편의 제공

7 고객편의 제도개선 및 편의시설 확충

□ 사업개요

- 고객우선의 제도개선 운영
- 고객 희망 신규 프로그램 확대, 편의시설 추가 설치
- 관리시설물 및 전산시스템 지속 정비를 통한 고객편의 제공

□ 추진실적

○ 고객우선의 제도 개선

① 체육문화사업 분야

- 조례개정을 통한 체육시설 장애인 감면률(50%) 조정 시행 : 2010. 1월
- 신규회원을 위한 차별화된 고객매니저 제도 지속 추진 : 매월

② 주차사업 분야

- 조례개정을 통한 요일제 참가차량 감면률(30%) 조정 시행 : 2010. 7월
 - 여행주차장 10%이상 설치, 노외주차장 운송사업용 차량 정기권 요금 조정(3만원)
- 거주자우선주차 정기접수 방문고객을 위한 특정요일 시간연장 운영 : 2010. 4, 5월
- 견인업무 시작시간 조정 : 2010. 10. 7(목) / 07:00부터 견인

③ 공공사업 분야

- 정보문화도서관 동시휴관 불편해소를 위한 휴관일 변경 시행 : 2010. 1월
- 정보문화도서관 2개소 자원봉사제도 운영 : 44명(2010. 4월~12월)

○ 고객서비스 프로그램 확대

① 공단 본부

- 네트워크 장애관리 시스템 도입(9월) 및 개인정보보호 공인인증 획득 추진 : 진행중

② 체육문화사업 분야

- 지역봉사센터와 연계한 방문건강교실 운영 : 상반기(총10회 / 212명)

③ 주차사업 분야

- 주차장 이용 고장차량 견인이동서비스 및 견인보관소 미니정비소 운영 : 총15건
- 거주자우선주차 이용요금 수납기간 일부 변경(6개월분) : 2010. 11월

④ 공공사업 분야

- 정보문화도서관 원문DB 서비스 제공 및 모범이용자 표창 인센티브 제공

○ 고객편의 행사 개최 및 프로그램 운영

① 체육문화사업 분야

- 어린이날 체육센터 무료수영 개방 및 청소년수련관 개최 행사 참여

② 주차사업 분야

- 월정기 이용고객 자동차 무상점검 및 정비할인(휴가철 / 추석) : 총420명

③ 공공사업 분야

- 구민의 문화욕구 충족을 위한 도서관 무료영화 상영 : 총51회/2,299명
- 이벤트성 무료공개강좌, 도서관 주관행사, 독서의 달 문화프로그램 실시

○ 이용편의 장비 및 비품 확충

① 체육문화사업 분야

- 체육센터 음향장비, 탁구대, 옥외쉼터 탁자, 파라솔 구매 : 2010. 3월
- 체육센터 로비 TV구매 및 고객이용 의자 교체 : 2010. 4월
- 수영장 수질관리 자동크리너 및 골프장 인조잔디 교체 : 2010. 10월

② 주차사업 분야

- 노상주차장 카드결제 겸용 PDA 순차 교체 : 2010. 3월(40대)
- 노외주차장 3개소 무인관제시스템 도입 운영 : 2010. 7월

③ 공공사업 분야

- 문래정보문화도서관 자전거보관대 설치 : 2010. 8월

○ 편의시설 보수 및 정비

① 주차사업 분야

- 노외주차장 7개소 환기시설 정비, 실내공기질 개선 : 2010. 5월
- 주차장 시설물 자체수리 및 개보수 : 연중

② 공공사업 분야

- 대림도서관 사각지대 CCTV 카메라 5대 추가 설치 : 2010. 3월
- 대림도서관 외부 휴게공간 지붕 및 출입문 설치 : 2010. 5월
- 청소년독서실 책걸상 및 기타 수리 : 연중 실시(319건 완료)

③ 청소년사업 분야

- 문래청소년수련관 증·개축 : 2010. 7월 재 개관

경영 선진화 추구

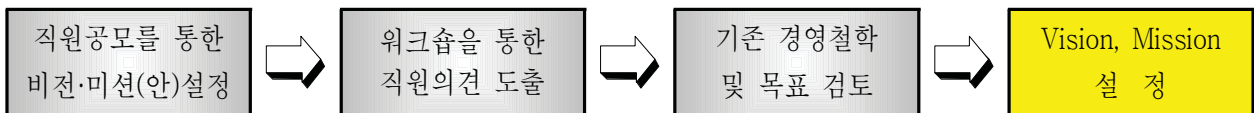
8 New 비전·미션 설정

□ 사업개요

- 고객만족 으뜸 공기업 달성을 위한 전 직원 노력 경주
- 공단의 경영상황 진단, 가시적인 비전 재설정
- 비전 재설정에 의한 조직 구성원들의 나아갈 방향 제시

□ 추진실적

- 공단 비전·미션 결정 절차



- 직원공모를 통한 비전(안) 설정 계획수립 : 2010. 8월
 - New 비전(안) 공모 : 8. 5 ~ 8. 25 (75건 공모)
 - 공모작 1~2차 심사 : 8. 27 ~ 8. 30 (우수작 3건 선정)
 - 워크숍 개최 시 선정된 우수작 3건을 중심으로 비전 도출

□ 추진계획

- 전 직원 참여 워크숍을 통한 최종 비전(안) 도출 : 2010. 12월
- New 비전에 따른 전략목표 및 성과목표 수립 : 2010. 12월
- New 비전·미션 및 전략목표 선포식 개최 : 2011. 1. 3(사무식)

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
경영전략수립 워크숍	1,000	-	시기미도래

9 인턴사원 채용 및 신규일자리 창출

□ 사업개요

- 인턴사원(15세 이상 ~ 29세 미만) 채용 및 신규일자리 창출로 정부 시책에 적극 협조
- 대졸 및 고졸 미취업자에 대한 일자리 제공으로 청년실업 해소
- 약성민원 및 반복민원이 많은 업무특성에 대비 민원상담 전담인력 확보
- 추가 예산편성 없이 자체 재원마련으로 신규 일자리 창출

□ 추진실적

- 인턴사원 채용실적(채용목표 2명)
 - 총 채용 인원 : 6명(중도 포기자 3명 포함)
 - 세부 채용인원

구분	계	경영기획팀	경영지원팀	주차관리팀
채용인원	6명	3명	2명	1명
채용분야	.	민원상담	회계업무 보조	거주차창구

- 기타 일자리 제공실적 : 총 62명
 - 공공근로 : 5명(대림도서관 2명, 문래도서관 2명, 선유도서관 1명)
 - 희망근로 : 9명(주차사업팀)
 - 노인일자리 제공 : 44명(실버사서 40명, 셔틀버스 도우미 4명)
 - 청년직장체험 : 4명(대림도서관 1명, 문래도서관 3명)

- **소요예산** : 자체 예산절감으로 재원 조달

10 성과주의 인사관리

□ 사업개요

- 성과중심의 투명한 인사관리를 통한 공단 경쟁력 강화
- 인사고과 평가방법 적용 비율 조정
- 경력개발 지원 및 교육이수제 운영
- 성과실적에 근거한 차등보상 및 인력배치

□ 추진실적

- 2010년 연봉계약 시 업무성과에 따라 인상률 차등 적용
- 인사고과 평가 시 성과평가 적용비율(30% → 35%) 상향조정
 - 근무평정 50%, 다면평가 15%, 성과평가 35%
- 업무능력 향상을 위한 외부위탁 전문교육 강화
 - 54개 과정 총 78명 이수(자치경영평가원 외 7개 교육기관)
- 창립6주년 우수 직원 표창 : 구청장 표창 2명, 이사장 표창 12명

□ 추진계획

- 직원 산업연수 : 1회(임시직원 포함) : 2010. 11월 ~ 12월
- 직원 업무성과에 따라 연봉인상 차등 적용 : 2011년 1월
 - 개인평가에 따라 4단계(수~가) 등급
- 하반기 우수 직원 표창 : 12월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	34,930	15,277	43.7%
위탁 교육비	18,245	15,077	82.6%
직원 산업연수	16,285	-	시기미도래
우수직원 포상	400	200	50.0%

11 청소년 수련사업 활성화

□ 사업개요

- 청소년들의 올바른 자아성장과 가치관 형성에 기여
- 청소년 직업능력 개발 및 진로탐색 기회 제공
- 청소년 분야별 전문교육, 상담서비스 및 동아리 활동 지원

□ 추진실적

- 청소년 능력개발과 진로탐색 기회 제공 : 연중 지속
 - 정보문화도서관 사서 실습 프로그램 시행
 - 청소년독서실 수험자료 및 학습정보 제공(유학·어학 및 각종 시험정보)
 - 올바른 가치관 확립을 위한 분야별 전문 교육 지원
 - 방과후 아카데미, 예능발달 사업 활성화
 - 학교연계사업을 통한 청소년 진로탐색 검사 : 3,816건
- 청소년상담전화 1388 운영 및 개인상담 : 3,824건
- 청소년 위기예방 학교 연계사업 : 1,592건
- 청소년 동반자 사업 : 119건

□ 추진계획

- 청소년 창의활동 지원 및 교류 증진
 - 청소년 동아리 활동 지원 및 관리 : 6개동아리
 - 서울유스데이 체험 활동 지속 운영
 - 청소년 수련활동 : 절기별 캠프 운영
- 청소년 보호활동 지속 추진 : 청소년 위기예방 학교 연계사업, 청소년 동반자 사업 등

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	23,020	17,509	76.1%
진로탐색검사	9,240	8,013	86.7%
1388 전화상담	3,000	2,336	77.8%
위기예방 연계사업	6,900	4,168	60.4%
청소년 동반자	3,880	2,992	77.1%

창의경영 역량 강화

12 창의경영 활성화 기반 구축

□ 사업개요

- 창의적 아이디어 - 시스템 반영을 통한 경영효율성 제고
- 타 우수기관의 창의적 선진 경영기법 벤치마킹
- 전 직원 창의개발의 가치 공감, 적극적 활동 참여

□ 추진실적

- 사업장별 연간 우수기관 벤치마킹 추진계획 수립 : 2010. 1분기
 - 팀별 벤치마킹 추진결과 관리 및 공단실정에 맞는 적용사례 도출 : 연중지속
 - 타 기관 전파실적 관리를 통한 교류증진 강화 및 공단 대외인지도 제고
- 신속한 업무추진을 위한 협의 회의체 운영 정례화
 - 구청 ↔ 공단 간 현안업무 협의회 개최 : 2010. 5. 14
 - 매주 간부회의(월) 및 안전 발생시 창의혁신 업무협의회(목) 개최
- 서울시 산하공단 창의경영 사례 발표회 참가 및 전 직원 공유
 - 서울시 주관 창의경영발표회 사례 제출 및 우수사례 전파 : 총 6회
- 대외기관 연계 교류 및 산학 협력 추진
 - 시립도서관 연계 교류 사업 계획 수립 : 2010. 4월
 - 서울시립 서대문도서관 연계 교류 사업 관련 협약 체결 : 2010. 5. 7
 - 시립/구립도서관 연계 교류사업 관련 초청 세미나 개최 : 2010. 5. 18
 - 정보문화도서관 산학 협력 추진
 - 대림도서관/상명대학교 간 산학협력 협약체결 : 2010. 4. 22
 - '청년직장체험 프로그램' 연수지원 및 교수초청 세미나 개최 : 2010. 7월

- 구립도서관 「연구하는 사서」 세미나 개최 : 2010. 9월
- ※ 『외국공공도서관의 우수운영사례 및 공공도서관 사서직의 비전』 발표
- 창의조직문화 정착을 위한 지속적인 추진활동과 평가
 - 이사장 경영지침 공유 및 사내소식지 발간 : 총 3회 / 약 1,000부
 - 창의문화 참여 활성화를 위한 멘토링 제도 및 창의마일리지 운영
 - 칭찬·친절사례 발굴 및 전파를 통한 긍정적인 조직문화 창출 : 매월
- 2009년도 창의경영 우수사례집 발간 및 전파 : 2010. 2/4분기
- 전 직원 참여 “창의 학습의 날” 시범운영 : 매월 셋째주 수요일
 - 타 기관 경영우수사례 분석을 통한 도입 적용사례 도출

□ 추진계획

- 타 기관 벤치마킹 추진 및 우수 내용 도입 적용(연중 지속)
- 창의조직문화 정착을 위한 지속적인 추진활동과 평가
- 2010년도 창의개발보고대회 개최 : 2010. 12. 5
 - 부서별 연도내 추진한 우수성과 분석 및 향후 개선 대책 강구
 - 팀별 성과에 따른 포상 및 사례 발표회를 통한 대내외 전파
- 2010년도 창의경영 우수사례집 발간 및 전파 : 2010. 12월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	2,000	-	시기미도래
2010 창의우수사례집	1,000	-	시기미도래
2010 창의개발보고대회	1,000	-	시기미도래

13 창의 직무교육 활성화

□ 사업개요

- 정례(수시)교육 개최를 통한 전 임직원 CEO 경영목표 및 전략 숙지
- 외부 전문강사 특강을 통한 내부 경쟁력 제고 및 성과 극대화
- 전 직원에 대한 전문교육 이수제 확행

□ 추진실적

① 공단본부

- 전 직원 참여 월례직무교육 개최 : 6회 개최

구 분	교육주관	교육 내용	비 고
2010. 1월	이사장	시무식(2010년도 경영목표 공유)	
2010. 3월	정웅하	지방공기업 경영마인드 도입	외부강사
2010. 5월	이사장	공직기강확립 특별 교육	
2010. 7월	이사장	창립6주년 기념행사 개최	
2010. 8월	박주관	공단의 성장발전과 임직원의 인생성공 전략	외부강사
2010.10월	이사장	제4대 이사장 취임식	

- 2010년 공단 교육훈련 계획 수립 : 2010. 1월
- 직무분야별 전문교육 및 법정교육 실시 : 지방공기업 임원과정 외 22개 과정 67명 이수
- 서비스 향상을 위한 서비스강사 심화교육 및 친절교육
 - 공단 서비스강사 외부 심화교육 : 2010. 5월
 - 사내 서비스강사 활용 : 분기 1회 정규직 교육, 임시직원 수시교육
 - 사내서비스강사 친절교육 : 2010. 5월

② 각 사업팀

- 부서별 자체 월례 조례 및 정기적인 안전관리교육 : 월 1회

○ 사업장별 직원 친절교육

- 매월 고객접점직원 차별화된 서비스 친절교육 실시
 - 지도강사 친절교육 : 주 1회(정규직)
 - 고객매니저 소양교육 : 매월 25일(정규직)
 - 청소 및 서틀버스 직원 친절교육 : 월 1회(용역직원)
 - 모니터링 Feedback교육 : 월 1회(정규직, 임시직, 용역직원)
- 고객응대능력 강화를 위한 자체 전화점검 : 수시

□ 추진계획

- 이사장 주관 창의개발 월레직무교육 개최
 - 청렴직무교육 및 Role Playing대회 개최 : 2010. 11월
 - 경영전략수립 워크숍 및 창의개발보고대회 개최 : 2010. 12월
- 공단 전 직원 교육이수제 운영 : 연중 지속

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	3,600	793	22.0%
월레직무교육	2,400	393	16.4%
외부전문강사 특강	1,200	400	33.3%

14 제안제도 활성화

□ 사업개요

- 창의적 제안을 통한 경영효율성 제고
- 상시 제안접수를 통한 제안기회 확대
- 우수 창안에 대한 직원 업무성과 등 사후관리 확행

□ 추진실적

- 2010년 제안제도 운영 계획 수립
 - 제안별 주무부서 의견 수렴 제도 도입
- 2010년 제안 접수
 - BSC시스템을 활용한 상시 제안 수렴
 - 2010. 1. 1 ~ 2010. 10. 31 : 196건

□ 추진계획

- 연중 상시 창의적인 직무제안제도 운영 및 채택 제안 업무적용
- 2010년 제안심사제도 개선
 - 2010년 전반기 제안 심사 및 포상 : 2010. 11월 ~ 12월
- 2010년 하반기 제안심사
 - 제안별 주무부서 의견 수렴 : 2010. 7월 ~ 12월
 - 2010년 하반기 제안심사 및 포상 : 2011. 4월 ~ 6월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
우수제안 포상	400	-	시기미도래

효율적인 예산운영

15 경영수입 증대 및 대행사업비 절감

□ 사업개요

- 사업장별 수입금 월·분기별 목표관리제 운영
- 기존사업 활성화 및 신규 사업 개발
- 합리적 예산집행과 에너지 절감 정책 준수를 통한 대행사업비 절감

□ 추진실적

- 부서별·사업장별·사업단위별 수입금 월별 목표관리제 운영 : 연중
- 대행사업비 집행실적 분석, 대행사업비 절감 노력
 - 매월 1회 전월 세입·세출 실적 보고
 - 분기별 경영종합 심사분석 보고
- 원가분석 및 제도개선을 통한 대행사업비 절감실적

(2010. 10. 31 / 단위 천원)

구 분	연간목표액	절감실적	비고
계	134,633	205,956	
계약절감	44,030	54,427	
통신비 포인트차감 납부	1,113	0	
자동차세 선납	200	132	
고용/산재 일시납	4,000	7,909	
이자수익	70,000	104,817	
법인세 환급	14,000	13,836	
도시교통정비촉진법 관련 교통유발금 면제	0	1,100	
법인카드 포인트 현금화	290	515	
불용자산 매각대금	1,000	23,220	불용차량 구매

- 경영수지 향상을 위한 상반기 원가분석 실시 : 2010. 6. 30
 - 세입·세출 문제점 개선방안 및 1/4분기 절감계획과 2/4분기 적용 대행사업비 절감 효과 보고
- 신규 사업 개발 및 수익증대 분야 발굴
 - 사업장별 프로그램 담당자 회의 개최 : 월 1회
 - 공단 산하시설 대관 활성화 : 연중
 - 전인차량보관소 미반환 차량 수시공매 처리
 - 1차공매 : 3월, 12대 / 2차공매 : 8월, 17대 완료
 - 공영노상주차장 미납 주차요금 현장지로 고지제 시행 : 2010. 7월

□ 추진계획

- 대행사업비 절감 노력 지속 추진
 - 계약을 통한 예산절감 : 전년 계약금액의 7%
 - 통신비 포인트 차감 납부 : 매월 통신비 범위 내 차감
 - 4/4분기 경영종합 심사분석 보고 : 2011. 1월
- 에너지 절감 정책 준수를 통한 경비 절감
 - 대 상 : 공단본부 청사 및 각 사업장
 - 목표설정 : 전년도 에너지소비총량 대비 10% 이상 절감
 - 냉난방 온도 준수 및 조명, 개인 전열기 관리 등 우선 추진 가능한 절감방안 즉시 시행
 - ※ 냉난방 운영기준 : 정부청사기준 적용
 - ☞ 기준온도 $\pm 2^{\circ}\text{C}$ 조정(난방 : $20^{\circ}\text{C} \rightarrow 18^{\circ}\text{C}$ / 냉방 : $26^{\circ}\text{C} \rightarrow 28^{\circ}\text{C}$)
- 고객유치를 위한 전방위적 홍보활동 강화
 - 보도매체, 홍보인쇄물, 거리홍보, 찾아가는 직장홍보 등
- 사업장별 행사·이벤트 활성화 및 수익창출 지속적 노력 강구
 - 공영노상, 거주자주차 구획선 발굴 및 신설 : 연중

□ 비예산사업

안전관리대책 수립

16 사업장 안전관리 강화

□ 사업개요

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시행
- 재난 및 각종 사고대비 안전관리 추진실적 점검 및 평가
- 안전 시설물 확충 설치를 통한 이용고객 만족도 제고

□ 추진실적

① 공단본부

- 중장기 재난 및 안전관리 기본계획 수립 : 2010. 2월
- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시설물별 안전관리 : 연중 지속
 - 전 사업장 안전점검의 날 : 매월 4일
 - 공단 산업안전·보건업무 시행 : 2010. 1월 ~ 6월
 - 하절기 재난안전관리 종합대책계획 수립 : 2010. 6월
 - 동절기 재난안전관리 종합대책계획 수립 : 2010. 10월
 - 전문기술 요구 시설 : 전문 업체 안전관리대행 용역 계약 체결
(카리프트·승강기·소방·전기안전검사, 무인경비, 정화조관리 등)
- 분기별 안전관리 추진실적 점검 및 평가 : 2010. 1, 2, 3분기
 - 경영종합 심사분석 보고 시 사고발생 분석 및 예방대책 강구

② 각 사업팀

- 사업장별 시설에 대한 체계적인 안전관리 강화
 - 체육센터 자가용 전기설비 전문기관 정기점검 : 2010. 4월

- 체육센터 하절기 안전점검 실시 : 2010. 7월(배수로 및 누수점검)
- 주차시설(노상, 거주자주차) 구획선 정비 및 안내표지판 확충 요청 : 3월, 6월, 10월
- 문래청소년수련관 신규청사 안전대책 반영 리모델링(시공단계)
- 공영노외주차장 CCTV 추가 설치(3개소 18대) : 2010. 5월

□ 추진계획

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시설물별 안전관리 : 연중 지속
- 4분기 심사분석 보고회를 통한 안전관리 추진실적 점검 및 평가

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
안전관리대행업체	13,283	7,752	83.3%

17 전산보안대책 강화

□ 사업개요

- 공단 네트워크 시스템의 체계적인 관리를 통한 장애발생 최소화
- 고객이 안심하고 개인정보를 맡길 수 있는 정보보호환경 제공
- 공단 직원들의 S/W 지적 재산권 개념 정립

□ 추진실적

- 네트워크 장애관리시스템 도입 : 2010. 9월
 - 공단 네트워크 시스템 분석
 - 공단 통신망 사업자인 (주)한국통신과의 업무협조를 통한 네트워크 관리맵 구성·운영
 - 관제 시스템 구성에 필요한 장비 임대 구성 : (주)한국통신
- 불법 상용 S/W저작권 관리(Netinspector) 시스템 운영 : 2010. 10월~11월
 - 문화체육관광부, 한국저작권위원회의 업무협조를 통한 불법 S/W 관리 전용 시스템 운영
 - 시스템 운영을 통한 공단 불법, 사용 S/W 관리 결과보고 시행
 - 직원들의 S/W 관리의식 고취

□ 추진계획

- 개인정보보호 공인기관 인증 추진 : 2010. 12월
 - 개인정보보호 공인기관 인증 추진계획 수립
 - 한국정보통신산업협회 공인기관 인증 신청
 - 개인정보보호 공인 인증서 취득 및 홍보
 - 웹접근성 홈페이지 인증 및 각 홈페이지 보안 완료 후 추진

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	10,000	-	시기미도래
불법S/W관리 솔루션 구축	9,000	-	시기미도래
개인정보보호 공인기관 인증	1,000	-	시기미도래

사업장 시설관리 및 개보수

18 시설물 리모델링, 개보수

□ 사업개요

- 정기적인 환경정비, 노후시설 개보수로 쾌적한 사업장 조성
- 효율적인 시설관리로 고객 편의제공 및 이용고객 만족도 향상

□ 추진실적

- 지속적인 시설물 정비 및 관리
 - 전 사업장 상·하반기 환경정비 : 2010. 3월 / 10월
 - 체육문화사업분야
 - 급탕탱크 코일 교체 : 2010. 1월
 - 샤워실 노후 거울 및 수영장 판넬 센서 교체 : 2010. 4월
 - 수영장 송풍기 및 집모기 교체 : 2010. 3월 ~ 6월
 - 샤워실 및 화장실 위생 설비 보수 : 2010. 6월
 - 외벽 및 유리, 정화조, 물탱크, 시설 등 대청소 : 2010. 상반기
 - 수영장 전해차아수 장치 셀 교체 : 2010. 8월
 - 미세먼지 저감을 위한 공기조화기 세척 및 필터교체 : 2010. 매분기
 - 주차사업분야
 - 노외주차장 13개소 주차부스 교체 : 2010. 5월
 - 노외주차장 7개소 실내공기질 측정 : 2010. 5월
 - 노외주차장 간이화장실 일제 청소 및 정비 : 2010. 9월
 - 안내표지판 및 주차부스 유지보수 : 월 1회
 - 공공사업분야
 - 수시보수 : 독서대 및 의자, PC 등 즉시 유지 보수
 - 상반기 청소년독서실 자체 시설물 보수 실적 217건 완료
 - 정화조 청소 및 방역 소독

○ 노후시설 개보수

- 문래청소년수련관 증축공사 완료 및 재 개관 : 2010. 7월
 - 고효율 에너지절약 기자재사용(지열, 태양열, 복층유리, 단열시공)
 - 안전사고 방지지설 적용, 수영장, 샤워실, 계단, 난간 등(시공적용)

□ 추진계획

- 체육문화사업분야

- 전자제어 밸브 교체 : 2010. 11월
- 지상2층 및 옥상 방수 공사 : 2010. 11월

- 주차사업분야

- 이동정비반 편성, 시설물 관리·운영 : 연중 지속
- 공영노상주차장, 거주자우선주차 주차구획선 재도색 및 정비 : 연중

- 공공사업분야

- 수시보수 : 독서대 및 의자, PC 등 즉시 유지 보수

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	71,524	25,986	36.3%
골프장 시설개선	3,100	2,199	70.9%
샤워실 및 화장실 위생설비 보수	2,200	2,200	100%
체육센터 지상2층 방수공사	18,000	-	시기미도래
급탕탱크코일 교체	3,400	3,162	93%
수영장 판넬센서 교체	1,200	879	73.3%
공기조화기 관리	1,320	1,186	89.8%
샤워실 노후거울 교체	1,650	1,463	88.6%
송풍기 및 전자제어 밸브 교체	19,400	5,130	26.4%
전해차아수 셀 교체	7,700	3,465	45.0%
수영장 집모기 교체	3,650	3,051	83.5%
실내공기질 측정	3,500	1,485	42.4%
주차구획선 및 표지판시트	6,404	1,766	27.6%

노사협의회 운영

19 선진노사문화 정착을 위한 노사협의회 운영

□ 사업개요

- 노사협의회를 통한 조직 안정화 및 내실 있는 조직 운영
- 정기적 대화창구를 통한 의견수렴 및 각종 경영정보 제공
- 선진 노사문화 정착으로 단합된 직장 분위기 조성

□ 추진실적

- 정기 노사협의회 개최 : 3월, 6월, 9월
 - 협의회 구성 : 총 10명(사측 5명, 노측 5명)
 - ※ 노사협의회 개최 시 직원 고충수렴 후, 처리
- 현장직원 유급 청원휴가 부여 ⇒ 규정 개정(2010. 6월)
- 노사협의회 근로자위원 활동여건 보장(주요회의 참석 및 경영정보 제공)
- 노사협의회 위원 친목 도모(협의회위원 간담회 병행 시행)

□ 추진계획

- 정기 노사협의회 개최 : 2010. 12월
- 2대 노사협의회 근로자 위원 선출 : 2010. 11월 ~ 12월
 - ※ 1대 위원 임기 : 3년(2008년 ~ 2010년)
- 노사협의회 규정개정
 - 고충처리업무 현실화 및 문래청소년수련관 노측위원 1명 추가 등

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
노사협의회 위원 간담회	600	211	35.2%

직원 복리후생 개선

20 직원 화합 체련대회 등 개최

□ 사업개요

- 체련대회를 통한 임·직원의 건강증진과 일체감 조성
- 직원 역량강화 및 창의경영워크숍 개최 : 공단의 미션, 비전 공유
- 전 직원 화합의 참여행사를 통한 선진 노사관계 형성

□ 관련근거

- 국민체육진흥법 제7조 및 동법시행령 제14조

□ 추진실적

- 상반기 직원체련대회 실시 : 2010. 4월 ~ 6월
 - 팀별 자체행사 실시로 팀원 간 화합 및 상호이해도 증진

구 분	계	경영 기획팀	경영 지원팀	체육문화 사업팀	주차사업팀 /주차관리팀	공공 사업팀	문래 수련관
참석인원	297명	8명	9명	21명	202명	57명	-

- 하반기 현장직원 중심 체련대회 실시
 - 2010. 11. 7(일) / 11. 14(일) : 주차사업팀, 주차관리팀

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
전 직원 한마음다짐대회	7,900	6,275	79.4%

Ⅲ. 2011 주요업무계획

1 「청렴한 영등포 공단」을 위한 공직기강 확립

깨끗한 공직사회 구현을 위해 엄정한 공직기강 확립을 추진하여 신뢰받는 공기업에서 존경받는 공기업으로의 발전

□ 추진방향

- 이사장부터 현장직원까지 공유하고 활용하는 윤리경영 시스템 정비
- 피상적 정책보다 가시적 변화를 기대할 수 있는 다양한 청렴 시스템 도입
- 수범사례 발굴 노력을 통한 일하는 공직풍토 조성

□ 추진계획

- 청렴도 제고를 위한 임·직원 교육 정착
 - 정기 청렴 집합교육 실시 : 정규직원 - 반기 1회 / 현업직원 - 분기 1회
 - 수시 청렴 사이버교육 실시 : 국민권익위원회 사이버청렴교육 활용
- 팀장 청렴평가제 실시 확대·운영(부서별 의견 반영)
- 클린신고센터 운영을 통한 신고포상제 운영(청렴마일리지 부여)
 - 클린신고센터 상시운영 및 신고시 후속조치
 - 신고자에 대하여 항목별 청렴 마일리지 부여
- 엄정한 공직기강 확립
 - 출근·복무 및 보안점검 : 명절, 휴가철, 연말연시 등 취약시기
 - 점검방법 : 경영기획팀 및 각 부서 자체점검 병행
- 부조리 취약분야 특별 감사 실시
 - 기존 감사 지적분야 개선추진실적 집중 점검 실시 : 2010. 3월
 - 업무 분야별 부조리 취약분야 연중 상시 감사 실시
- 현장 암행감찰시 우수직원 포상제 실시
 - 현장 암행감찰 시 우수직원 포상을 통한 현장 직원 격려

2 지역사회공헌활동 강화

지역구민과 소외계층에 대한 체계적인 공헌 활동과 전년계획 대비 상향된 목표 설정으로 공기업으로서의 위상 제고 및 사회적 책임 실현

□ 추진방향

- 부서별 특성화 된 다양한 사회공헌활동 추진과 공단 차원의 총괄 관리를 통한 성과 극대화
- 공익사업에 대한 업무체계 구축과 반기별 정례 추진 점검으로 지속적인 사회공헌 실현

□ 추진계획

- 체계적인 지역사회 공헌활동 지속 추진·관리
- 「장애인사랑 나눔의 집」 전직원 참여 봉사활동 지속 추진 : 격주 실시
 - 임원 및 간부직원 대상 반기별 봉사활동 추진 : 2011. 3월 / 9월
- 지역 불우이웃을 위한 ‘사랑의 끝전’ 모으기 운동 실시 : 연중 지속
- 독거노인 “설맞이 행복나눔”, “한가위 행복나눔” 지원 : 2011. 2월 / 9월
- 농촌사랑 1사1촌 운동 지속 전개 : 일손돕기 및 농산물 판매(충남 홍성)
- 비공식 사내 봉사동호회 대외 봉사활동 추진 : 반기별
- 체육문화사업의 사회공헌 프로그램 운영
 - 어린이날 수영장 무료개방, 장애 어린이 수영교실, 노인 방문건강교실 운영 등
- 구민대상·공익목적 주차장 사용 협조, 관내 주요 축제 및 공익 행사에 대한 불법주차 제도 지원(인력 및 차량)
- 정보문화도서관의 지역 문화 활동
 - 지역주민대상 무료 강좌 및 문화 프로그램 운영, 아동 무료영화 상영
 - 장애인, 노약자, 다문화 가정 등 사회적 약자를 위한 자료구매 및 프로그램 운영
- 저소득층 청소년 교육 지원 및 위기 청소년 보호 상담(☎1388) 활동 등

□ 기대효과

- 소외계층에 대한 지속적인 관심과 지원을 통한 공기업의 사회적 역할 수행
- 지역사회 발전과 구민의 복지기여 증대

3 고객만족도 조사

고객 Needs의 정확한 분석에 따른 정책 개선·보완을 통해 장·단기 고객만족 발전방향을 수립·추진

□ 추진방향

- 시설이용객의 서비스 만족도 측정 및 대고객 서비스 수준 점수화
- 서비스 수준 업그레이드를 위한 정책결정 기초자료 활용
- 체계적 고객만족도 조사관리를 통해 ‘고객 설문조사 피로도’ 최소화

□ 추진계획

- 전문기관에 의한 고객만족도조사 실시
 - 고객만족도 조사 실시 계획 수립 : 2011. 2월
 - 용역업체 선정 및 조사 실시 : 2011. 3월
 - 전문기관 만족도 조사에 따른 개선·보완책 마련 : 2011. 4월
 - 만족도조사 결과 경영공시 : 2011. 5월
 - 조사결과 개선보완 실적 점검 : 2011. 7월(필요 시 2012년도 편성예산 반영)
- 사업장별 자체 고객만족도조사 실시 : 팀별 각 2회
 - 고객만족도 조사 실시 전 경영기획팀 사전 점검 필수
(2011. 1월 지침 시달 예정)
 - 각 팀별 특성에 맞는 설문지 개발
- 경영평가 고객만족도 조사 실시(평가기관 주관) : 상반기중 1회
 - 피드백 자료 수령 후 고객만족도 분석 및 미흡분야 개선 조치

4 서비스 수준 교육 및 평가

고객만족·고객감동을 위한 서비스 수준 향상 및 표준화 실현

□ 추진방향

- 고객서비스 이행표준 실현여부 점검 및 후속조치
- 고객서비스 역량 제고를 위한 전 직원 1:1 맞춤 교육 실시

□ 추진계획

- 사내서비스 강사를 활용한 전 직원 1:1 맞춤 교육 실시
 - 추진기간 : 2010. 10월 ~ 2011. 3월
 - 교육대상 : 공단 전 임직원(약 340명)
 - 교육방법 : 사내서비스강사에 의한 1:1 맞춤 교육
 - 교육내용 : 고객맞이 자세교정, 서비스 기본 마인드, 실무에 적용 가능한 서비스 응대 방법
- 고객서비스 이행표준 준수여부 평가
 - 점검기간 : 2011. 5월
 - 점검방법 : 서비스이행표준에 의거 점수표에 의한 암행감찰 결과 점수화
 - 점검 후 후속조치 : 서비스 이행표준 점수발표 및 미흡분야 보완조치
 - ※ 교육결과 분석 후 하반기 서비스교육 계획 수립·추진
- 사내강사 심화 교육 실시
 - 반기 1회 각 1명씩 사내강사 서비스 교육 실시
 - 교육수료 후 고객서비스 집합교육 각 1회 실시

5 조직경쟁력 강화의 창의경영 실현

선진 경영기법 도입과 업무협의체 운영, 창의사례 발굴 및 전파 등 지속적인 창의경영을 통한 공단 경쟁력 강화

□ 추진방향

- 타 공단의 선진 경영기법 벤치마킹
- 전 직원 창의적 사고 필요성 인식 및 적극적 활동 참여
- 선진 창의경영활동의 지속 추진, 점점으로 성과 제고 및 조직문화 개선

□ 추진계획

- 현안업무 협의 및 다양한 회의체 운영을 통한 조직혁신 기틀 마련
 - 신속한 업무추진을 위한 구청과의 협의 및 회의체 운영 정례화
- 타 기관 벤치마킹 및 전파활동 강화
 - 타 기관 벤치마킹 추진 및 도입 적용사례 도출 : 반기별
 - 타 기관에 대한 사례 전파활동 및 자료 관리 : 지속 실시
- 경쟁력 제고를 위한 창의경영활동 활성화
 - 긍정적 조직문화 구현을 위한 칭찬, 친절직원 사례 발굴 및 전파 : 매월
 - 멘토링제도 운영활성화 및 지속적인 사후 관리 : 신규입사자 및 기존직원
 - 민·관 주최 대외 창의개발 교육 참관 및 우수사례 도입 : 지속
 - 연내 추진 우수성과에 대한 창의개발보고대회 개최 : 2011. 4/4분기
- 창의마일리지 활성화를 통한 창의의지 제고
 - 대상 : 공단 전 직원(상용직 이상)
 - 평가방법 : 연내 추진한 개인별 창의활동에 대한 누적마일리지 차등 관리
 - ※ 창의 아이디어, 창의 활동 외 각 분야별 TFT 참여부분 포함
 - 보상체계 : 선택적 복지제도 연계 개인별 성과포인트 지급(최대 100P)

6 성과중심의 효율적 조직 운영

외부환경변화를 예측하여 주기적 조직검토 및 보완으로 효율적 조직구조를 유지하고 성과에 따른 평가 및 보상체계 확립으로 경영 효율성 제고

□ 추진방향

- 경영환경변화에 따른 효율적 조직운영 및 조직의 성과향상 도모
- 성과실적에 근거한 보상체계 확립으로 업무 능력향상 동기부여

□ 추진계획

- 외부기관을 통한 조직진단 연구용역 : 2011. 4월
 - 사업장 경영환경 변화에 부응하는 조직구조 검토
 - 직무기술서 작성 및 분석을 통한 적정인력 산정
- 조직진단에 따른 조직개편 및 인력운영계획 추진 : 2011. 9월
- 인사제도 개선 : 근로시간 저축휴가제 도입
 - 초과근무나 야간근로시간 8시간 이상이면 저축하여 하루 휴가로 사용
- 내부고객(직원)만족도 조사 : 2011. 5월
 - 만족도 조사를 통한 직원들의 욕구 및 문제점 파악
 - 후생복지 근무여건, 고충사항 등의 문제점 해결로 애사심 고취
- 경력개발에 따른 직무 부여 및 발령 : 정기 및 수시발령
- 근무의욕 고취를 위한 포상제도 운영
 - 우수직원 표창 : 반기별 1회
 - 포창시기 : 상반기(공단 창립기념일), 하반기(종무식)
 - 표창내역 : 구청장표창 2명, 이사장표창 10명 내외
 - 직원 산업시찰 : 연 1회
 - 추진시기 : 2011. 10월 ~ 12월
 - 연수내용 : 선진시설 벤치마킹을 통한 신규사업 발굴

7 대행사업비 절감 및 영업외수익 극대화

업무개선을 통한 대행사업비 절감으로 경영수지를 개선하고 영업외 수익을 적극적으로 발굴하여 구 재정에 기여

□ 추진방향

- 업무개선을 통한 대행사업비 절감 및 관련제외 범규 발굴을 통한 영업외 수익 창출

□ 추진계획

- 차기년도 예산편성 시 절감 가능액 반영 편성
- 대행사업비 절감가능분야 지속 발굴 : 연중
 - 타 기관 벤치마킹을 통한 우수사례 도입 적용
 - 대행사업비 절감 아이디어 제안 활성화
- 일시납, 자동이체, 예외범규 발굴 등 예산절감 가능분야 발굴 시행
- 유휴자금 고이율 예치 운영
- 기타 영업외수익 추진 목표액

(단위:천원)

구분	내용	예상액	비고
합계		83,900	
공공요금및제세	· 교통유발금 면제 (2010년부터적용)	1,100	
보험료	· 고용산재 성과급 제외 기납부 보험료 경정청구 · 고용산재 일시납부 5%절감 · 자동차세 선납	7,000 7,000 100	
선납세금	· 이자소득 선납법인세 환급	13,000	
잡이익	· 불용자산 매각 · 자동이체 할인	1,000 700	
계약 절감	· 계약금액의 7%	54,000	

8 외부 위탁교육 활성화

교육시간 위주의 교육이수제도 개선을 위해 부서별 개인별 업무특성을 고려한 교육수요 조사결과를 반영하여 실질적인 교육성과 달성

□ 추진방향

- 개인의 교육수요에 따른 전문기관 위탁교육으로 직무능력 향상
- 교육이수 실적을 개인종합평가와 승진심사에 반영, 동기 부여
- 직무능력 자격제도와 연계하여 개인별 맞춤형 교육제도 운영

□ 추진계획

- 교육이수시간 연도별 상향조정
- 교육수요조사 실시 : 2010. 12월 ~ 2011. 1월
 - 실제 부서 및 개인이 필요로 하는 교육수요 조사
 - 부서 및 개인별 상황에 맞는 의무교육과목 지정으로 맞춤형 교육제도 운영
- 개인별 자기역량개발 계획서 작성 : 2011. 3월
- 연간 교육계획 의거 외부위탁교육 실시 : 2011. 1월 ~ 12월
 - 교육 분야
 - 직무교육 : 기초직무, 인사노무, 예산회계, 감사, 계약, 총무, 경영일반, 경영혁신, 전산, 전문기술, 경영관리자과정 등
 - 소양교육 : 성희롱예방교육, 직장예절 등
 - CS 교육 및 자기개발 : 친절서비스 및 민원응대, 전산, 어학 능력개발 관련
- 개인별 교육이수실적 관리 : 2011. 매분기별 1회
- 목표대비 실적 미달자 이수계획 추가 제출 : 2011. 9월

9 시설물 3개년(2012~2014) 보수계획 정착화

위험 시설물의 사전 점검 및 보수를 통하여 재해를 예방하고 구민들에게 쾌적하고 안전한 사업장 이용환경 제공

□ 추진방향

- 공단 시설물 3개년 보수계획을 차기년도 사업과 연동하여 추진계획 정착
- 구청 관계부서와 긴밀한 협조를 통하여 시설물 유지·보수 예산 확보

□ 추진계획

- 정기적인 시설물 점검 및 시설물 3개년 유지·보수계획 수립
 - 매월 4일 “안전점검의 날” 행사를 통하여 시설물 이상유무 점검
 - 팀별 차기 시설물 3개년 유지·보수계획 수립
- 시설물 유지·보수에 따른 소요예산 파악 및 확보 협의
 - 구청 예산편성 전 관계부서와 사전협의 및 소요예산 확보
 - 단위사업예산 2천만원 이상 사업은 구청 위탁부서 예산으로 확보하고 2천만원 미만의 사업은 대행사업비로 편성
 - 우선순위를 설정하여 구체화 및 단계별 추진
- 매년 시설물 3개년 보수계획 연동수립 시행으로 업무 정착화

10 재난대비 사전예방 종합대책

신속한 대응체계 확립 및 안전확보체제를 구축하여 유사시에도 공단 사업장의 지속적인 기능 유지

□ 추진방향

- 각종 재해·재난에 대비한 계절별 안전관리계획 수립
- 재해·재난 예방을 위하여 재해 응급복구 자재 사전 점검 및 확보

□ 추진계획

- 계절별 안전관리계획 수립·시행
 - 하절기 : 5월 ~ 10월(호우, 태풍 등)
 - 집중호우에 따른 응급복구 자재점검 및 확보(모래주머니, 비상펌프 등)
 - 동절기 : 11월 ~ 03월(폭설, 동파, 결빙 등)
 - 초동제설체계 강화 및 취약지점 집중제설
 - 화재예방 대책 강화(개인별 전열기, 난방기구 사용금지, 취약시설 순찰 강화)
- 공단 산업안전·보건업무 시행 : 2011년. 1월 ~ 12월
 - 안전관리자 선임 : 안전관리전문대행업체 계약
 - 관련근거 : 산업안전보건법시행령 제9조(안전보건관리책임자의 선임 등)
 - 안전관리교육 매월 1시간 이상 실시(법정교육)
- 각 팀별 『안전점검의 날』 행사 지속적인 실시
 - 이용고객과 직원에 대한 사고다발 사례별 안전교육을 상시화
 - 각 사업장은 사례별 안전교육 지속적인 실시
- 안전관리 추진실적 점검 및 분석평가 : 매분기
 - 분기별 심사분석 시 사고발생 분석 및 예방대책 점검

11 노사가 하나되는 열린 경영

노사협의회 활성화를 통한 소통과 참여의 열린 경영 실천

□ 추진방향

- 노사협의회 정기적인 개최로 노사 소통의 창구 운영
- 직원 고충 및 의견 수렴을 통한 내실 있는 조직 운영

□ 추진계획

- 분기별 노사협의회 개최(협의사항 발생시 즉시 개최)
- 직원 고충처리 활성화 추진
 - 고충처리위원을 통한 직원 고충 수렴 및 해소
 - 부서별, 분기별 정기 간담회 개최
- 2대 노사협의회 운영 조기 정착 추진
 - 2대 노사협의회 구성
 - 인 원 : 노·사 각 6명(총12명)
 - 근로자 위원 임기 : 2011. 12. 18 ~ 2013. 12. 17(3년)
 - 주요 회의 및 행사시 근로자대표 참석
 - 노사협의회 참여시 근로시간 인정으로 근로자위원 활동여건 보장
 - 경영정보 및 각종 노동관계 정보 제공

12 구민체육센터 시설물 교체 및 확충

노후된 헬스장 유산소 기구 교체 및 남자 탈의실 에어컨을 설치하여 보다 쾌적하고 편리한 운동 환경을 제공하여 고객 만족도를 증대 시킬 수 있는 서비스를 제공하고자 함

□ 추진방향

- 노후 유산소 기구(런닝머신, 싸이클) 교체를 통한 편리한 운동 환경 유지
- 고객 불편 사항 해결을 위한 쾌적한 탈의실 환경 제공
- 편의시설 확충을 통한 서비스 경쟁력 확보

□ 추진계획

- 헬스장 유산소 기구 구매
 - 구매방법 : 제3자단가 구매(조달청)
 - 구매시기 : 제품사전 조사 후 2011. 1분기 완료
 - 구매수량 : 런닝머신(20대) 싸이클(14대)
 - 설치장소 : 2층 헬스장
- 탈의실 에어컨 구매
 - 구매방법 : 제3자단가 구매(조달청)
 - 구매시기 : 제품사전 조사 후 2011. 1분기 완료
 - 구매수량 : 에어컨 1대
 - 설치장소 : 지하2층 남자 탈의실

□ 기대효과

- 노후 기구 교체를 통한 이탈 고객 방지 및 이용 고객 만족도 향상
- 고객 불만족 사항 해결에 따른 공단 이미지 향상

13 구민체육센터 고객 의견 수렴 활동 강화

변화하는 시대에 상응하는 고객 서비스 향상을 위하여 이용 고객의 다양한 의견 청취와 신속한 불만족 사항에 대해 즉각적인 개선 이행 조치

□ 추진방향

- 고객만족도 조사 반기 2회 실시
- 비 노출 모니터 요원 활동 강화
- 이용 회원 간담회 개최를 통한 현장의 의견 청취

□ 추진계획

- 고객만족도 조사 실시
 - 조사기간 : 반기 1회(4월, 9월)
 - 조사대상 : 체육센터 이용 회원
 - 조사내용 : 체육센터 만족도, 불만족사항, 개선 요구사항 파악 등
- 비 노출 모니터 요원 활동
 - 모니터 요원 : 3명 ~ 4명
 - 활동기간 : 2011. 1월~12월
 - 모니터방법 : 체육센터 운영 프로그램 참가
 - 모니터 내용 : 직원 고객응대 능력 평가, 사업장 환경 정비 상태 점검 등
- 이용 회원 간담회 개최
 - 개최시기 : 반기 1회(2월, 7월)
 - 참여방법 : 간담회 참석 희망자 모집 후 면대면 의견 청취

□ 기대효과

- 이용고객 불편 사항 해결을 위한 가시적인 성과 기대
- 직원 긴장감 유지를 통한 고객응대 능력 향상 발판 마련

14 노상주차장 주차요금 납부방법 다양화

고객중심의 다양한 주차요금 결제방법 제공으로 고객편리성 확대 및 미납 주차요금 감소로 업무효율 극대화 도모

□ 추진방향

- 다양한 주차요금 결제시스템 구축의 일환으로 교통카드 결제시스템 도입을 통한 이용고객 편의성 극대화
- 연도별 주차요금 결제시스템 구축 실적

구 분	2008년	2009년	2010년	2011년
결제 시스템	- 신용카드 결제 기능 PDA 구매(10대)	- 신용카드 결제 기능 PDA 구매(17대)	- 신용카드 결제 기능 PDA 구매(40대) - 현장발급 지로고지제 시행	- 교통카드 수납 시스템 도입

※ 현재 전 공영주차장에서 신용카드로 주차요금 결제 가능

□ 추진계획

- 교통카드 결제시스템 도입 완료된 타공단 벤치마킹 실시 : 2011. 2월 ~ 3월
- 교통카드 결제시스템 도입을 위한 관련 업체와 업무협약 : 2011. 4월 ~ 5월
- 세부 도입계획 수립 및 교통카드 결제시스템 구축 : 2011. 5월 ~ 6월
- 여의도지역 10개소 노상주차장 시범운영 및 운영성과 분석 : 2011. 7월
- 전 노상주차장 확대 운영 : 2011. 8월부터

□ 기대효과

- 고객편의 증진을 통한 고객만족도 향상
- 주차요금 미수납 최소화

15 노외주차장 무인관제시스템 도입

무인 주차관제시스템 도입 및 운영을 통한 인건비 절감 및 경영합리화를 실현하고 우리 구 이미지 제고

□ 추진방향

- 노외주차장 3개소(문래동, 도림동, 당산2동) 무인관제시스템 도입
- 24시간 3교대로 투입한 인력을 주간시간대(09:00~18:00)에만 각 1명 투입
- 심야 및 주말(공휴일 포함) 무인운영
- 무인 주차관제시스템 설치 및 인력감축

2010년(추진 완료)			2011년(추진 예정)		
주차장명	인력운영		주차장명	인력운영	
	변경 전	변경 후		변경 전	변경 후
신길3동	3.5명	1명	문래동	3.5명	1명
신길4동	3.5명	1명	도림동	3.5명	1명
신길환승	3.5명	1명	당산2동	3.5명	1명
계	10.5명	3명(△7.5명)	계	10.5명	3명(△7.5명)

□ 추진계획

- 기존 무인관제시스템 도입 주차장(5개소) 심야 및 야간 무인운영에 따른 문제점 도출 및 개선대책 마련 : 2010. 12월
- 무인 주차관제시스템 추가도입 세부 추진계획 및 운영계획 수립 : 2011. 3월 ~ 5월
- 야간시간대 무인 운영 실시 : 2011. 6월부터
- 기존 주차 관제 시스템 설치 주차장과 연계를 통한 완전 무인화 시범운영 : 2011. 12월

□ 기대효과

- 인건비 절감(연간 138,600천원 예상)을 통한 경영효율화 실현
- 체계적인 주차장 관리

16 노후 주차관제시스템 전면 교체 공사

노후된 주차관제시스템을 주차장 환경에 적합한 시스템 및 장비로 교체하여 체계적인 주차장 관리 및 경영합리화 실현

□ 추진방향

- 노후 주차관제시스템 및 장비의 전면교체를 통한 효율적인 주차장관리로 공영 주차장 이미지 제고
- 주차관제시스템 교체로 통한 공공서비스 증대 및 고객만족 으뜸 공기업 기틀 마련
- 대상 주차장 : 공영노외주차장 2개소(도림초교, 신길4동1동1마을공원)
- 교체사유
 - 노후화에 따른 유지보수비 급증
 - 검토 결과 유지보수는 불가하며 전면 교체 공사(주차관제시스템 재설치)가 필요
 - 주차관제시스템 오류 및 고장으로 인한 내·외부 고객 불만증가

□ 추진계획

- 주차관제시스템 시장조사 및 세부 추진계획 수립 : 2011. 1월 ~ 3월
- 주차관제시스템 도입 설계도면 및 설계내역서 구청 제출 : 2011. 3월
- 주차관제시스템 전면 교체공사 및 검수 : 2011. 4월 ~ 6월
 - 공사는 구청 주차문화과에서 주관하여 실시
- 시범운영을 통한 문제점 파악 및 개선대책 수립 : 2011. 6월
- 문제점 개선 후 정상운영 : 2011. 7월부터

□ 기대효과

- 체계적인 주차장 관리 및 유지보수비 절감을 통한 수지 개선
- 향후 통합 주차관제 시스템 구축의 기반 마련

17 부정주차 차량 주차요금 징수제 도입

부정주차 차량에 대한 주차요금 부과 및 징수로 거주자우선주차 배정자의 권익을 보호하여 공단 수입금 증대 및 주차관리 분야의 사업영역 확대를 도모

□ 추진방향

- 상습 부정주차 차량에 대한 주차요금 부과
- 올바른 주차문화 정착으로 배정고객에 대한 이용만족도 제고
- 견인 불가차량에 대한 패널티 부여

□ 추진계획

- 부정주차 차량에 대한 주차요금 징수제 세부 추진계획 수립 : 2011. 2월
- 도입에 따른 홍보 및 프로그램 수정 : 2011. 3, 4월
- 시범운영 및 문제점 도출·보완 : 2011. 5, 6월
- 부정주차 차량 주차요금 징수제 시행 : 2011. 7월

□ 기대효과

- 배정자에 대한 권익보호 및 거주자주차 문화 인식 제고
- 형평성 있는 주차요금 징수로 경영수지 개선

18 | 지역사회 新 문화보급 활성화

지역 교육 문화기관인 정보문화도서관에서 구민들의 삶의 질 향상과 여가선용의 기회 제공을 위한 新 문화보급을 주도하고자 함

□ 추진방향

- 다채로운 문화프로그램을 통한 지역구민의 삶의 질 향상과 여가선용의 기회 제공
- 지역구민의 다양한 문화욕구의 충족으로 문화 제공기관으로써의 책무 수행

□ 추진계획

- 도서관 주간행사
 - 운영기간 : 2011년 4월중(제47회 도서관주간 - 한국도서관협회 주관)
 - 운영내용
 - 도서관 퀴즈 대회 / 모범이용자 시상 / 우수 영화상영
 - 우수 권장도서 목록 배포 / 작가와의 대화 / 관내 우수 동호회 행사
- 적극적 참여 이용자에 대한 다양한 인센티브 제공
 - 6개월 동안 도서 대출권수 최대 5권으로 상향 조정
 - 희망도서 신청 시 우선권 부여
 - 각종 문화행사 신청 시 우선참여권 부여
- 독서의 달 문화프로그램 운영
 - 운영기간 : 9월 독서의 달(한국도서관협회 주관)
 - 운영대상 : 지역 구민 및 도서관 이용고객
 - 운영내용
 - 독후감 대회, 각종 독서의 달 행사, 독서교실, 모범이용자 선정 등
 - 구민들의 독서의욕 고취를 위한 다양한 행사마련

19 구립도서관 연구하는 사서 세미나

공공도서관의 경영모범사례 습득을 통한 정보교환으로 상호발전적인 운영 모델 창출 및 우수 운영서비스의 상호도입을 통한 다양하고 능동적인 도서관 이용자 서비스 제공

□ 추진방향

- 구립공공도서관 운영사례 세미나를 통한 사서업무 노하우 습득
- 이용자 서비스 별 모범운영사례 분석을 통한 공공도서관 우수운영모델 창출
- 우수운영 공공도서관의 우수사례 서비스 도입을 통한 다양한 이용자 서비스 개발

□ 추진계획

- 기 간 : 총 2회 (반기 1회)
- 대 상 : 서울시내 구립도서관 관장 및 사서, 도서관 직원
- 내 용
 - 공공도서관 우수 운영사례 발표 세미나 개최
 - 현장 우수운영사례 공유를 위한 사서세미나 사례집 발간, 전파
 - 연간 사서세미나 추진 및 도서관 운영과 연계한 우수사례 적용, 지속 추진

□ 기대효과

- 도서관 상호간 정보 네트워크화로 도서관 운영관리 내실화 및 대민서비스 향상
- 도서관의 효율적 운영을 위한 우수사례 적용 및 전파

20 도서관 특화자료 코너 운영

특화자료 학습 환경을 제공함으로써 성장기 어린이 및 청소년의 지식 습득 욕구를 충족시켜주고, 지역사회의 독서 및 정보 환경을 발전시켜 지역의 창조적 인재 육성에 기여

□ 추진방향

- 지역주민들의 지식습득과 정서 함양에 기여할 수 있는 일익을 담당
- 공공도서관의 역할 증대 및 지역주민의 맞춤형 공간서비스 제공
- 도서관별, 지역별, 차별화된 특화 교육 기회 확대 및 학습 환경 조성

□ 추진계획

- 2011년 특화자료 코너(Corner) 운영 계획 수립 및 시행

사업장명	내 용	비 고
문래도서관	과학자료 특화코너 운영	
선유도서관	어린이영어 원서 및 비도서 특화코너 운영	

- 추진기간 : 2011년 1월 1일 ~ 2011년 12월 31일
- 대 상 : 어린이 및 청소년
- 특화자료 코너에 대한 별도의 공간(서가) 확보
- 특화코너에 맞게 도서와 비도서 구입비율을 지속적으로 높게 하여 구입
- 특화도서 수서 및 구입 후 “특화도서코너” 운영 및 홍보
- 특화학습 환경 조성을 통하여 성장기 어린이(유아)의 감성과 창의력을 키워주는데 기여하고, 특색 자료의 확충으로 도서관별 자료의 전문성 확대

□ 기대효과

- 도서관 이용자 정보자료 제공을 통한 지역사회 공기업 역할 제고
- 과학 및 영어 특화 학습 환경 조성을 통한 인재 양성 발판 마련

21 청소년 육성 지원 및 역량 강화

지역 청소년들의 자아성장과 진취적인 사고력 배양에 기여하는 공익 프로그램을 활성화 하여 주체성 확립과 가치관 형성 기여

□ 추진방향

- 학교, 공공기관과 연계 다양한 청소년 프로그램 및 행사 참여
- 청소년 보호 활동 지속 추진
- 청소년 직업능력 개발 및 진로탐색 기회 제공
- 청소년 분야별 전문교육, 상담서비스 및 동아리 활동 지원

□ 추진계획

- 청소년 창의적 체험활동 지원 및 국제교류 증진
 - 창의적 체험활동 활성화 : 과학동아리 및 각종 체험활동
 - 청소년 동아리 활동 지원 및 관리 : 6개동아리
 - 서울유스데이 놀토 프로그램 활동 지속 운영
 - 청소년 자연체험활동 : 절기별 캠프 운영(연2회)
- 청소년 보호활동
 - 청소년 위기에방 학교 및 지역공공기관 연계사업 : 학교폭력예방, 인터넷 과다사용 예방, 사회성 향상 프로그램 등
 - 청소년 동반자 프로그램 지원
 - 특별지원대상 청소년 지원사업 : 생활, 학업, 의료지원비 지급
- 청소년 능력개발과 진로탐색 기회 제공 : 연중 지속
 - 올바른 가치관 확립을 위한 분야별 전문 교육 지원
 - 방과후 아카데미, 예능발달, 교육문화, 오케스트라단사업 활성화
 - 학교연계사업을 통한 청소년 진로탐색 검사 : 연 4,000건
- 청소년상담전화 1388 운영 및 개인상담 : 연 2,000건
 - 부모교육 세미나개최 : 교육전문가 초빙, 세미나 진행
 - 발달치료센터 운영 : 위기청소년 및 아동대상 놀이치료, 미술치료, 언어치료

[MEMO]