

제151회 구의회 임시회

2010. 2. 1 ~ 2. 9



구민의 행복지수를 높이는

2010년 주요업무 보고



영등포구도시시설관리공단

보 고 순 서

- 일반 현황 1
- 2010 주요업무 추진계획 6
- 2009 주요업무 추진실적 38

I. 일반 현황

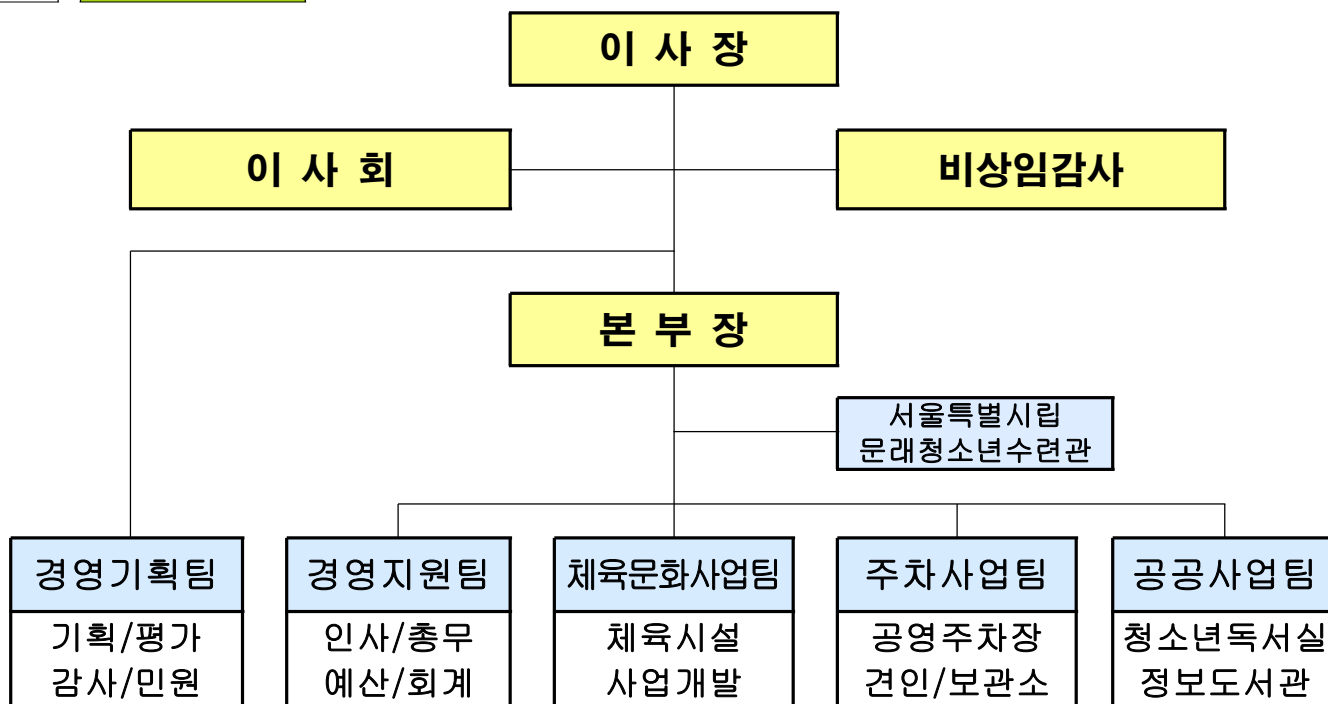
I 인 력

(2010. 1. 14 기준 / 단위:명)

구분	총인원	임원	경영기획팀	경영지원팀	체육문화사업팀	주차사업팀	공공사업팀	문래수련관
계	506	2	5	11	117	245	76	50
정원내	정원	115	2	5	8	21	22	28
	현원	110	2	5	8	21	21	24
	과부족	- 5	- 1	- 4
정원외	소계	396	.	.	3	96	224	26
	무기직	157	.	.	3	6	129	.
	임시직	108	.	.	.	3	82	6
	강사	116	.	.	.	87	11	18
	인턴	2	2
	공익	13	13	.

※ 총계 인원은 현원 합계

II 조 직



III **주요시설 및 장비**

(2010. 1. 14 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)		

□ **주차시설 및 견인보관소(장비포함)**

구 분	현 황	장 비
공영노상주차장	45개소 939면	합 계 : 20대 순찰차량 : 11대 견인차량 : 8대 화물트럭 : 1대
공영노외주차장	25개소 2,527면	
거주자 우선주차	18개동 6,335면	
견인보관소	영등포1가35번지 소재, 76면(2,341㎡)	

□ 대림정보문화도서관

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황
계	1,945.86	장 비 : 업무차량 1대
옥 탑 층	35.16	계단실(연면적제외)
지상4층	248.79	일반열람실(102석(남 54,여 48), 문화교실(8석))
지상3층	276.69	종합자료열람실(36석), 도서정리실
지상2층	280.38	전자정보열람실(24석), 문화강좌실(35석), 전산실, 취미교실(12석)
지상1층	301.51	어린이열람실, 고객만족센터, 사무실, 주차장(3면)
지하1층	394.63	다목적실(80석), 카페테리아, 보존서고, 매점
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), 북카페, 매점
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)	

□ 청소년독서실 : 구민회관 외 13개소(좌석 1,368석)

구 분	면 적(㎡)	좌 석	구 분	면 적(㎡)	좌 석
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

[기존 시설]

구 분	면 적(㎡)	주 요 시 설
* 공사기간 : 2008. 1월~2010. 6월 / 2010. 1월 현재 : 공정을 55% 진행		
소재지	영등포구 문래동3가 73번지	

[임시 임대시설]

구 분	면 적(㎡)	주 요 시 설
계	1,137	
지상 2층	507	유아스포츠단 6개교실, 방과후 5개교실, 상담실 등
지하 1층	630	체육실, 행정사무실, 음악실, 다목적실 등
소재지	영등포구 진술길 6-1(당산동1가 9-1)	

IV 예산 현황

□ 2010년도 예산 현황

(단위 : 천원)

구분		①수입목표액	②예산액	③수지 (①-②)	비고
합계(A+B+C)		14,982,508	15,615,277	△632,769	
합계(A+B)		12,378,099	13,010,868	△632,769	
일반 회계 (A)	소계	3,395,265	5,511,891	△2,116,626	
	체육문화사업팀	3,099,470	2,781,763	317,707	
	공공사업팀	295,795	2,730,128	△2,434,333	
특별 회계 (B)	소계	8,982,834	7,498,977	1,483,857	
	주차사업팀	8,982,834	6,230,900	2,751,934	
	공단본부	-	1,268,077	△1,268,077	
문래청소년수련관(C)		2,604,409	2,604,409	0	

□ 주요 사업예산 현황(30,000천원 이상)

(단위 : 천원)

연번	사업명	예산액	비고
1	문래청소년수련관 리모델링 및 증축	9,500,000	국비12억, 시비83억
2	노상, 거주자주차 PDA 구매	77,250	주차관리용
3	홈페이지 리뉴얼 및 불법S/W단속 솔루션	34,000	전산시스템 구축

Ⅱ. 2010 주요 업무추진 계획

윤리 경영

1 투명 경영 확립

공기업 경영정보공개 포털과 공단 홈페이지에 경영자료 수시 · 정기 게시 및 부패영향평가 시스템을 상시 운영하여 투명한 윤리 경영으로 공단 신뢰도 제고

□ 추진방향

- 경영정보 자료의 정기 · 수시 공시 확행
- 취약부서 청렴교육 반복, 직원 윤리의식 고취
- 현행 규정상 부패유발 내재요소 상시 검토 시정

□ 추진계획

- 정기 · 수시 공시사항 공단홈페이지, 공기업 정보공개 포털 공시
- 직원 청렴교육 실시
 - 교육시기 : 설 연휴, 스승의 날, 하계휴가 및 추석연휴, 연말연시
 - 교육주관 / 교육대상 : 본부장 및 각 팀장 / 전 직원
- 윤리경영 저해요인 지속적 정비 및 준수 노력
 - 최근 개정일 2008년 이전 규정 부패영향평가 실시
 - 홈페이지 내 클린신고센터 운영 및 외부강의 신고제 운영

□ 비예산사업

2 | 공기업의 사회적 책임 실현

사회적 약자에 대한 지속적인 봉사활동 등, 지역사회 공헌 활동을 통하여 공기업으로서의 사회적 책임 실현

□ 추진방향

- 지역사회 공헌 프로그램의 지속 추진 및 확대
- 봉사활동의 체계화, 지속적 관리로 지역 공동체 의식 함양

□ 추진계획

- 지역사회 공헌 활동 지속 추진 : 연중 실시
 - 「2010년도 지역사회 공헌」 프로그램 시행계획(안) 시달 : 2010. 1월
 - 대 상 : 장애우 · 소년소녀가장 · 독거노인 · 저소득 소외계층 등
 - 공익사업 및 봉사활동 팀별 성과평가로 사업계속성 유지
 - ※ 개인별 사회공헌활동 시간 : 1인당 10시간(vision 2013 중장기 발전계획)
- 「장애인 사랑 나눔의 집」 봉사활동 지속 추진 : 격주 수요일(배식봉사)
- 지역 불우이웃을 위한 ‘사랑의 끝전’ 모으기 운동 실시 : 2010. 1월~
 - 참여대상 : 공단 정규직/업무직/현업직 직원 중 희망자
 - 모금액 기준 : 급여 실 지급액 중 천원단위 이하 금액(최대 999원)
- 독거노인 “설맞이 행복나눔” 및 “한가위 행복나눔” 지원 : 2010. 2월, 9월
- 팀별 특성화 된 사회적 약자를 위한 프로그램 운영
 - 구민체육센터 다문화가정 무료체험 학습 : 분기별
 - 스포츠바우처 사업 지속 실시 : 2010. 2월 ~
 - 기초생활수급자녀 수영무료특강 및 장애아동 수영교실 : 연중
 - 사랑의 헌혈 캠페인 및 헌혈증 나눔 행사실시 : 2010. 6월

- 실종아동찾기 캠페인 참여 지속 실시 : 분기별
 - 농촌사랑 1사1촌운동 전개(일손돕기, 농·특산물 직판장 개장)
 - 정보문화도서관 지역아동 무료영화 : 월2회
 - 기초생활수급자녀 및 다문화가정 어린이 독서교실 : 연2회
 - 독서실 저소득층 자녀를 위한 야간학습공부방 도우미 운영 : 연중
 - 청소년 보호 상담활동(☎1388) 및 동아리활동 지원 지속 추진
 - 지역 어르신 대상 방문 건강교실 운영 : 월2회
 - 외국인 시설견학 및 체험행사 개최 : 2010. 10월
 - 지역 주민 건강증진을 위한 각종 행사 개최
 - 동호인 농구대회, 탁구대회, 실내 골프대회 등
 - 비공식 사내 봉사동호회 운영 활성화 : 연2회 이상
- **소요예산** : 16,000천원(청소년 과학동아리 활동 지원)

고객서비스 질적 개선

3 신속한 민원 사무관리

월별 민원사무처리 실태 점검 · 분석을 통한 반복민원 대책 강구 및 120다산콜센터 연계 신속한 민원처리 구현

□ 추진방향

- 신속한 민원처리를 통한 재발 민원 최소화
- 고객의 소리에 대한 서비스 개선·보완을 통한 고객밀착 지원
- 120다산콜센터 연계 신속한 민원처리 구현

□ 관련근거

- 공단 민원사무처리 규정
- 영등포구청 민원여권과-13743(2009. 8. 20)

□ 추진계획

- 신속 · 정확한 민원처리
 - 방문 · 전화민원 : 즉시 처리(3시간 이내)
 - 인터넷민원 : 1일 이내 처리
 - 외부기관 이첩민원 : 기관 요청일 까지 또는 1일 이내 처리
- VOC 수집체계 개선 및 지속적인 고객관계관리 : 연중 지속
 - 고객 성향분석에 따른 마케팅 전략수립 및 추진 : 2010. 7월
- 부서별 120알리미 담당자 지정관리 및 표준상담 DB관리
 - 월 1회 고객만족위원회 회의 : 120알리미 관리실적 분석 · 보고
 - 120알리미 처리실적 현황 보고 : 분기 1회

□ 소요예산 : 392천원(고객만족위원회 운영)

4 고객만족도 조사 개선 · 보완

경영전반에 걸쳐 대 고객만족도의 수준을 측정, 개선 대책을 마련함으로써 고객만족분야 업무추진에 만전을 기함

□ 추진방향

- 고객설문 조사 분석을 통한 서비스 개선 보완
- 고객 불편시설 개선 및 고객서비스 수준 제고 노력

□ 추진계획

- 고객만족도 조사 및 분석결과 미비점 개선
 - 외부전문기관 위탁 고객만족도조사 : 2010. 3월(연1회)
 - 사업부서별 자체 고객만족도조사 : 1, 3분기(연2회 이상)
 - 외부전문 위탁조사결과 미비점 개선 : 2/4분기
 - 장 · 단기 고객관계관리 계획 수립 시행 : 연1회
 - 고객 Needs 반영한 제도 개선, 사업 추진
 - 경영평가 고객만족도조사(평가기관 주관) : 2010. 상반기(1회)
- 결과공시 및 차기 고객만족도 조사 시 성과측정 : 반기별(연2회)
 - 고객만족도 조사 결과 공시 : 홈페이지 및 공기업 정보공개포털
 - 전년(전 분기)대비 고객만족도 향상치 측정
- 사업부서별 자체 PR성 고객설문조사를 통한 우수사례 적극 홍보

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	14,000	-	-
외부기관 위탁조사	8,000	경영평가 만족도조사	6,000

고객서비스 품질향상 집중

5 서비스품질우수기업 재 인증 획득 추진

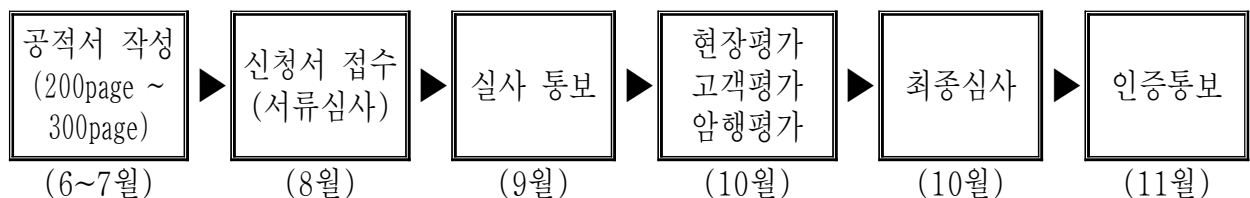
서비스품질우수기업 인증 만료에 따라 공신력 있는 공인기관으로부터 서비스 수준의 객관적 진단·평가로 재 인증 획득 추진

□ **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



- **소요예산** : 4,750천원(서비스품질우수기업 재인증 획득)

6 고객서비스 교육 강화

고객만족 실현을 위한 사내 친절강사 심화교육을 통한, 정기적 직원 서비스 교육으로 서비스 역량을 높여, 공단 신뢰도 제고

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 연간 고객서비스 교육계획 수립 : 2010. 2월
- 사내 서비스강사 추가교육(심화과정)실시
- 직원 전화응대 실태조사를 통한 서비스 수준 측정
- 고객서비스 이행표준 점검 및 개정 : 2010년 상반기
- 기타 고객서비스 표준화를 위한 노력
 - 부서별 자체 친절서비스 교육 실시 : 분기1회
 - 주1회 아침인사 부서별 시행
 - 1직원 1사업현장 서비스향상 관리제 운영 활성화
 - 현장방문 시 고객서비스 우수직원 현장 포상 실시확대
 - Role Playing 통한 고객입장 이해 등 행태변화 유도

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	2,600	전화응대 모니터링	1,000
사내강사 전문교육	1,400	Role Playing	200

이용고객 편의 제공

7 고객편의 제도개선 및 편의시설 확충

이용고객 우선의 편의증진 제도 개선 및 시설물 개선 확충으로 고객 감동 서비스 실현

□ 추진방향

- 고객우선의 제도 개선
- 고객서비스 관련 전산시스템 개선
- 고객서비스 신규 프로그램 확대
- 이용편의 장비·시설 확충 및 개보수

□ 추진계획

- 고객우선의 제도 개선
 - 영등포구 체육시설 설치 및 운영에 관한 조례 개정(2010. 1월부)
 - 장애인에 대하여 감면률 조정(20~40% → 50%)
 - 영등포구 주차장 설치 및 관리 조례 개정
 - 요일제 참가차량 감면률 조정(20% → 30%)
 - 여행주차장(여성전용) 10%이상 설치(주차면수 30면 이상 주차장)
 - 공영노외주차장 이용 개인택시, 용달화물 및 개별화물의 운송사업 용 차량 정기권 요금 조정(금지별 요금 : 30% 할증 → 3만원)
 - 거주자우선주차제 이용기간 변경 시행 : 2010. 7월
 - 현행 6개월 배정기간을 연장하여 기존 이용고객 편의제공
 - 이용기간 변경을 위한 관련부서 협의 및 홍보 활동 : 2010. 3월~6월

- 거주자우선주차제 부정주차 차량 주차요금 징수제 도입 : 2010. 6월
 - 배정고객 권리 확보와 상습 위반차량에 대한 주차문화 확립 유도
- 신규회원을 위한 차별화된 고객매니저 제도 지속 추진 : 매월
- VOC, 벤치마킹 및 사이버탐방대 활동 등 제도 개선 검토

- 고객서비스 전산시스템 개선
 - 네트워크 장애관리 시스템 도입("전산보안대책 강화" 참조)
 - 개인정보보호 공인인증 획득 추진("전산보안대책 강화" 참조)

- 고객서비스 프로그램 확대
 - 지역봉사센터와 연계한 방문건강교실 운영 : 2010. 3월(월2회)
 - 공단 주차장 월정기 이용고객 자동차 무상점검 및 정비할인
(정비할인:연중 / 무상점검 행사:분기별)
 - 주차장 이용 고장차량 견인이동서비스 및 견인보관소 미니정비소 운영 활성화
 - 정보문화도서관 원문DB 서비스 제공 : 2010. 3월
 - 정보문화도서관 인센티브 제공 및 통합자료관리 서비스 활성화 : 연중

- 고객편의 행사 개최 및 프로그램 운영
 - 분기별 이벤트성 무료공개 강좌 운영, 신설 프로그램 홍보 및 이해도 증진
 - 구민의 문화욕구 충족을 위한 도서관 무료영화 상영 : 연중 지속
 - 대림정보문화도서관 : 월 2회/ 2, 4주 토요일
 - 문래정보문화도서관 : 월 1회/ 4주 토요일
 - 선유정보문화도서관 : 월 1회/ 4주 토요일
 - 구립 청소년독서실 이동도서관 운영
 - 정보문화도서관의 신간도서 청소년독서실 순회 비치
 - 청소년독서실 이용자의 신간도서 독서기회 제공
 - 구민과 함께하는 도서관 주관행사 지속 실시 : 2010. 4월

- 독서생활화를 위한 독서의 달 문화프로그램 실시 : 2010. 9월
- 어린이날 체육센터 무료수영 개방 및 청소년수련관 개최 행사 참여

○ 이용편의 장비 및 비품 확충

- 체육센터 고객이용 의자 교체 : 2010. 2월
- 수영장 수질관리 자동크리너 교체 : 2010. 3월
- 체육센터 앰프 등 음향장비 교체 : 2010. 3월
- 탁구대 추가 구매 비치 : 2010. 3월
- 노상주차장 카드결제 겸용 PDA 순차 교체 : 2010. 3월(40대)
- 노외주차장 무인관제시스템 도입 운영 확대 : 2010. 10월
- 전인차량보관소 CCTV 추가 설치 : 2010. 4월(4대)

○ 편의시설 보수 및 정비

- 노외주차장 9개소 환기시설 정비, 실내공기질 개선 : 2010. 7월
- 청소년독서실 책걸상 및 기타 수리 : 연중 실시(14개소)
- 청소년수련관 증·개축 : 2010. 9월 재개관 예정

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	90,306		
앰프 및 음향장비	1,000	수영장 자동크리너	15,000
고객이용의자 교체	6,000	탁구대 추가 설치	4,000
노상 PDA 교체	60,000	무상점검 및 정비할인	2,960
미니정비소 활성화	1,260	원문 DB서비스	86

경영 선진화 추구

8 New 비전 · 미션 설정

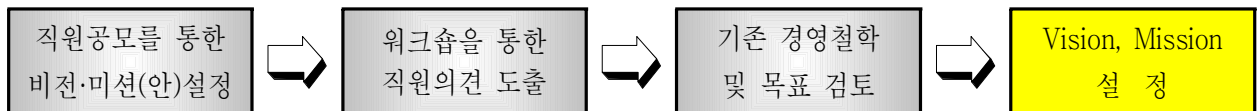
기존 공단 비전 “2010 고객만족 으뜸 공기업” 시기도래에 따라 경영 목표 재설정으로 공단이 지향하는 미래상 정립

□ 추진방향

- 공단의 경영상황 진단, 가시적인 비전 재설정
- 비전 재설정에 의한 조직 구성원들의 나아갈 방향 제시

□ 추진계획

- 공단 비전·미션 결정 절차



- 직원공모를 통한 비전(안) 설정 : 2010. 7월
 - 공모를 통한 비전(안) 설정 및 우수작 선정, 포상 실시
- 워크숍을 통한 직원의견 도출 비전(안) 설정 : 2010. 8월
 - 전 직원 참여를 통한 내부 결속력 강화
- 기존 경영철학, 목표 검토 및 최종 비전 설정 : 2010. 9월
- New 비전에 따른 전략목표 및 성과목표 수립 : 2010. 10월
- New 비전·미션 및 전략목표 선포식 개최 : 2010. 12. 31

- **소요예산** : 1,000천원(경영전략수립 워크숍 개최)

9 조직 개편 및 인력조정

경영환경 변화에 대처한 탄력적 조직 및 인력 운영으로 조직역량 극대화

□ 추진방향

- 기능 수행이 가능한 최적의 조직설계 개편
- 자동화·전산화 가능분야 발굴 대체 추진
- 인력 감축은 가능한 자연 감소 인력으로 충당
- 효율적인 인력운영을 통한 조직슬림화 및 경영수지 개선

□ 추진계획

- 탄력적인 조직개편 및 인력조정
 - 외부 전문업체를 통한 조직진단 실시 : 2010. 3월
 - 조직 개편 및 인력조정(안) 수립 : 2010. 4 ~ 6월
 - 실행가능 분야 시범 적용 : 2010. 7월
- 사업장별 효율적인 인력운영
 - 노상주차장 : 1인당 관리 주차면수 확대 검토
 - 노외주차장 : 사업타당성 및 시장조사를 통한 운영 제반사항 검토
 - 견인차량보관소 : 배치 근무인력에 대한 인원 조정 및 근무시간 단축

□ **소요예산** : 10,000천원(조직진단 연구용역비)

10 인턴사원 채용 및 신규일자리 창출

대졸 및 고졸 미취업자에 대한 일자리 제공으로 청년실업을 해소하고
 민원상담 전담기구 확보로 신규 일자리 창출

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 부서별 인턴사원 소요조사 실시 : 2010. 1월
- 인턴사원 공개 채용 : 2010. 2월
- 민원상담 전담반 운영계획 수립 : 2010. 2월
- 민원상담 전담반 채용 : 2010. 3월

□ **소요예산** : 자체 예산절감으로 재원 조달 예정

11 성과주의 인사관리

성과주의 중심 인사고과 평가체계를 통한 직무향상 동기 부여, 경력·적성을 고려한 적재적소 인력배치, 업무성과에 따른 차등보상 등 인사관리를 통한 공단 경쟁력 강화

□ 추진방향

- 인사고과 평가방법 적용 비율 조정
- 경력개발 지원 및 교육이수제 운영
- 성과실적에 근거한 차등보상 및 인력배치

□ 추진계획

- 인사고과 평가 시 성과평가 적용비율(30% → 35%)
 - 근무평정 45%, 다면평가 20%, 성과평가 35%
- 업무능력 향상을 위한 직무교육 및 소양교육 강화
- 직원 교육이수제에 따른 교육이수시간 상향 조정
 - 연간 40~60시간 → 연간 40~70시간
- 우수 직원 표창 및 포상 : 반기 1회
- 직원 산업연수 : 1회(임시직원 포함)

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	34,930	직원 산업 연수	16,285
위탁교육비	18,245	우수직원 포상	400

12 내부통제시스템 강화

합리적인 자체 감사체제 운영으로 근무기강을 확립하고 사고예방 중심의 통제시스템 운영으로 투명하고 효율적인 경영관리 실현

□ 추진방향

- 투명한 경영관리 체제의 정착으로 기강 확립
- 자체감사의 효율적 통제 운영으로 위법부당사례 등 사전 예방

□ 추진계획

- 2010년 내부감사 계획수립 : 2010. 1월
- 정기감사 계획
 - 2010. 1/4분기 : 경영지원팀 감사
 - 2010. 2/4분기 : 주차사업팀 감사
 - 2010. 3/4분기 : 문래청소년수련관 감사
- 일상감사 : 상시 실시
 - 예산집행·전용의 적정성(필요성) 및 거래의 공정성, 과업지시서 내용 점검
 - 안전사고 및 업무사고 발생시 처리방안 사전 점검
- 감사업무 팀장 및 담당 직무교육 각 1회 이상

□ 소요예산 : 371천원(감사직무교육)

13 청소년 수련사업 활성화

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

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 청소년 능력개발과 진로탐색 기회 제공 : 연중 지속
 - 정보문화도서관 청소년 직장체험 프로그램 시행 및 연수 성과 관리
 - 청소년독서실 수험자료 및 정보 제공(진학정보, 자격증 및 각종 시험일정)
 - 올바른 가치관 확립을 위한 분야별 전문 교육 지원
 - 방과후 아카데미, 예능발달 사업 활성화
 - 학교연계사업을 통한 청소년 진로탐색 검사 : 연 4,000건
- 청소년상담전화 1388 운영 및 개인상담 : 연 2,000건
- 청소년 창의활동 지원 및 교류 증진
 - 청소년 동아리 활동 지원 및 관리 : 6개동아리
 - 서울유스데이 체험 활동 지속 운영
 - 청소년 수련활동 : 절기별 캠프 운영(연2회)
- 청소년 보호활동
 - 청소년 위기예방 학교 연계사업, 청소년 동반자 사업 등

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	24,400	-	-
서울유스데이	17,200	청소년 수련활동	7,200

창의경영 역량 강화

14 창의경영 활성화 기반 구축

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

□ 추진계획

- 타 기관 우수시스템 벤치마킹, 적용 가능사례 도출 시행
 - 2010년도 우수기관 벤치마킹 추진계획 수립 : 1/4분기
 - 팀별 벤치마킹 추진결과 관리 및 공단실정에 맞는 사례 적용 : 연중지속
 - 타 기관에 우리공단 전파실적 확대, 대외인지도 제고
- 신속한 업무채택 및 추진을 위한 협의 회의체 운영 정례화
 - 매주 간부회의(월) / 창의혁신업무협의회 개최(필요시)
 - 구청, 공단 간 업무협의를 위한 “경영개선토론회”개최 : 연1회이상
- 서울시 산하공단 창의경영 사례 발표 정례화
 - 서울시 주관 창의경영발표회 사례 제출 및 타공단 우수사례 전파 : 매월 마지막주 목요일
 - ※ 타 공단 우수사례 전 직원 전파·공유 : BSC 등재

- 대외기관 연계 교류 및 산학 협력 추진
 - 서울시 소재 시립도서관 연계 교류 사업
 - 업무교류 및 인적교류 시행 : 반기 1회
 - 정보문화도서관 산학 협력 추진
 - 협력대상 : 문헌정보학과 개설된 서울시 소재 대학
 - 도서관(직원)과 협력대학(교원·학생)과의 인적교류 : 반기 1회

- 창의조직문화 정착을 위한 지속적인 추진활동 평가
 - 민·관 주최 대외 창의개발프로그램(세미나) 참관 및 우수사례 발굴
 - 멘토링을 통한 실무 교육 및 지속적 보충 교육 : 신규입사자, 기존직원
 - 참여실적 관리 : 중간보고(분기별) / 종합보고(반기별)
 - 이사장 경영지침 공유 및 사내소식지 발간(편집위구성 : 연6회 / 각 350부)
 - 창의경영 우수사례집 발간 및 전파 : 2010. 1/4분기
 - 발간부수 : 총70부(타공단 및 대외기관 전파 : 32부)
 - 창의개발보고대회 : 2010. 4/4분기
 - 부서별 연도내 추진한 우수성과 분석 및 향후 개선 대책 강구
 - 팀별 성과에 따른 포상 및 사례 발표회를 통한 대내외 전파

□ **소요예산**

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	2,000	-	-
창의우수사례집 발간	1,000	창의개발보고대회	1,000

15 창의 직무교육 활성화

전 직원이 참여하는 정기 직무교육 시 CEO의 경영목표 와 전략을 고객 최접점의 현장근무자까지 공유하게 함으로서 경영성과 극대화 동기 부여

□ 추진방향

- 정례(수시)교육 개최를 통한 전 임직원 CEO 경영목표 및 전략 숙지
- 경영환경 변화 대처 등 외부 전문강사 초청 특강

□ 추진계획

- 창의경영을 위한 월례직무교육 개최
 - 실시주기 : 정기(매월) 또는 수시(시무식, 종무식, 기타 공단행사 시 병행)
 - 교육대상 : 공단 전 임직원
 - 주요내용
 - 이사장 훈시 및 공단 현안사항 강조
 - 직원 친절·칭찬 우수사례 전파
 - 지방공기업 시설안전관리 교육
 - 임직원, 사내강사 : 수시 직무, 소양, 친절 교육
- 전문가 초빙 특강 : 분기별 1회
 - 외부강사 : 경영전문가, 대학교수, 공기업 경영간부 등
 - 기대효과 : 글로벌 트렌드의 빠른 인지와 경영환경 변화에 따른 능동적 대처

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	5,600	-	-
월례직무교육	4,400	외부 전문강사 특강	1,200

16 제안제도 활성화

직원들의 창의적이고 생산적인 제안활동을 통한 지속적인 업무 개선으로 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 분기별 제안심사를 통한 제안기회 확대
- 우수 창안에 대한 직원 업무성과 등 사후관리 확행

□ 추진계획

- 제안공모 : 공단 전 직원 대상 상시 운영체계 확립(2010. 3월)
 - 공모방법 : On-line(필요시 Off-line 병행)
- 연중 상시 창의적인 직무제안제도 운영 및 채택 제안 업무적용
 - 제안심사위원회를 통한 제안채택심사(분기별) 및 우수창안자 포상(반기별)
 - 평가항목 : 창의성, 경제성, 효과성, 실용성, 동일분야 적용 가능성, 노력 성취도
 - 채택 제안은 1~3개월간 시범적용 후 지속시행여부 판단
 - 채택 제안 업무적용 평가 : 년 2회(1~5월, 7~11월)

□ 소요예산 : 400천원(채택제안 포상)

효율적인 예산운영

17 2010년도 재정조기집행

경기침체의 장기화 및 실물경제 침체에 따라 해당사업을 조기 발주·집행하고 절감예산을 활용 인턴 사원제를 운영하여, 지역경제 활성화 및 일자리 창출에 기여

□ 추진방향

- 재정조기집행으로 지역경제 활성화 및 일자리 창출에 기여
- 2010년도 대상사업비의 60%이상을 상반기 자금 조기집행으로 지방중소업체의 자금난 해소지원
- 경상경비 예산의 1%이상 절감하여 일자리 창출을 위한 인건비 재원으로 활용

□ 추진계획

- 재정조기집행 예산 현황

(단위:백만원)

2010년도 조기집행대상 예산과목				조기집행 대상액	조기 집행 목표액60%	조기집행 실적
계	일반 수용비	연구 개발비	자 본 예 산			
509,683	299,713	35,250	174,720	509,683	305,809	-

- 재정조기집행 목표액 6월10일 100% 집행완료 계획
- 예산 1% 절감예정액 : 43,000천원

18

경영수입 증대 및 대행사업비 절감

기존사업 활성화 및 신규사업 개발을 통해 경영수입을 극대화하고, 대행사업비의 효율적 집행을 통한 예산절감으로 공단 경쟁력 제고

□ **추진방향**

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

□ **추진계획**

- 부서별·사업장별·사업단위별 수입금 월별 목표관리제 운영
- 대행사업비 집행실적 분석, 대행사업비 절감 노력
 - 매월 1회 전월 세입·세출 실적 보고
 - 세입 : 팀별 수입목표 미달 또는 초과달성 원인분석대책 강구
 - 세출 : 팀별 집행실적 및 적정 집행여부 등 분석 및 절감대책 강구
 - 분기별 경영종합 심사분석 보고
- 기존 사업장 신규프로그램 및 문화강좌 개발 확대
 - 사업장별 프로그램 담당자 회의 개최 : 월 1회
 - 공단 산하시설 대관 활성화 : 연중
- 고객유치를 위한 전방위적 홍보활동 강화
 - 보도매체, 홍보인쇄물, 거리홍보, 찾아가는 직장홍보 등
- 행사유치 및 이벤트 활성화
 - 어린이운동회, 수영·탁구·농구·골프 등 대회 개최
 - 구 주관 행사 참여 : 여의도 봄꽃축제, 주민서비스박람회 등
 - 각종 체험프로그램, 독서의 달 등

- 신규 사업 개발 및 수익증대 분야 발굴
 - 공영노상주차장 운영시간 연장을 통한 경영수익 증대 : 2010. 6월
 - 거주자우선주차제 부정주차 차량 주차요금 징수제 도입 : 2010. 7월
 - 공영노상주차장 미납 주차요금 현장지로 고지제 시행 : 2010. 7월
- 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 : $26^{\circ}\text{C} \rightarrow 28^{\circ}\text{C}$)
- 기타 수익창출 지속적 노력 강구
 - 여유자금 이자수익, 세금 및 공과금 선납 차액 등
 - 공영노상, 거주자주차 구획선 발굴 및 신설 : 연중
 - 견인차량보관소 미반환 차량 수시공매 처리

□ 비예산사업

19 경영종합 심사분석

주요 사업계획 및 예산집행 사항에 대한 심사분석으로 문제점 및 개선 대책을 도출, 부진사업 보완 대책 강구

□ 추진방향

- 주요 사업에 대한 정례 심사 분석을 통한 경영목표 달성

□ 추진계획

- 심사분석 대상
 - 2010년도 주요사업계획 대 추진실적
 - 2010년도 세입·세출예산 대 집행실적
 - 중장기 발전계획, 경영평가 시정요구 사항, 안전점검의 날 운영실적 등
- 공단 경영종합 심사분석 보고회 : 분기 1회
 - 경영실적 분석 및 대책수립
 - 경영실적 분석 및 내·외부 경영환경 분석 : 분기별
 - 내·외부환경 변화 분석 : 내부경영변화, 국가시책 및 상급기관 경영방향 분석
 - 내부 경영실적 분석 : 심사분석, 성과관리시스템을 통한 경영현황 분석
 - 주요추진사업에 대한 분석·평가를 통한 문제점 및 개선 대책 도출
 - 도출된 개선대책을 차기 경영계획에 반영

□ 비예산사업

안전관리대책 수립

20 | 사업장 안전관리 강화

공단 주요시설물에 대하여 재난에 대비한 안전시스템 구축은 물론 안전시설물의 설치 · 확대로 이용고객 및 관리시설 안전사고 예방

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시설물별 안전관리 : 연중 지속
 - 전 사업장 안전점검의 날 : 매월4일
 - 공단 산업안전 · 보건업무 시행 : 2010. 1월 ~ 12월
 - 산업안전보건법 시행령 제9조(안전보건관리책임자의 선임등)
 - 동 · 하절기 재난안전관리 종합대책계획 수립 : 2010. 5, 11월
 - 전문기술 요구 시설 : 전문 업체 안전관리대행 용역 계약 체결
(카리프트 · 승강기 · 소방 · 전기안전검사, 무인경비, 정화조관리 등)
- 안전관리 추진실적 점검 및 평가 : 분기별
 - 경영종합 심사분석 보고 시 사고발생 분석 및 예방대책 강구

○ 사업장별 시설에 대한 체계적인 안전관리 강화

- 체육센터 자가용 전기설비 전문기관 정기점검 : 2010. 4월
- 주차시설(노상, 거주자주차) 구획선 정비 및 안내표지판 확충
- 견인차량보관소 출입구 및 사무실 CCTV 추가 설치 : 2010. 4월
 - 내·외부 이용고객의 안전확보 및 공공시설 이용준수 경각심 제고
- 문래청소년수련관 리모델링 관련 안전사고 예방조치
 - 수영장, 샤워실, 계단, 난간 등 사고 취약시설(시공 시 안전대책 반영 조치)

○ 고객 안전시스템(CCTV) 운영 및 단계적 확대 추진 : 연중 지속

- 공영노외주차장 CCTV 추가 설치 : 3개소 18대

□ **소요예산** : 13,283천원(안전관리업체 위탁 수수료)

21 전산보안대책 강화

전산 시스템의 체계적인 관리를 통하여 시스템 장애 발생을 최소화 하고 S/W저작권 법률을 준수하며, 개인정보보호 공인기관 인증 획득으로 고객 개인정보 보호 및 안전 확보

□ 추진방향

- 공단 네트워크 시스템의 장애, 대역폭 등을 체계적으로 관리
- 고객이 안심하고 개인정보를 맡길 수 있는 정보보호환경 제공
- 공단 직원들의 S/W지적 재산권 개념 정립

□ 추진계획

- 네트워크 장애관리시스템 도입
 - 공단 네트워크 지도시스템 분석 : 2010. 1월
 - 공단 통신망 사업자인 (주)한국통신과의 업무협조를 통한 네트워크 관리맵 구성·운영 : 2010. 4월
 - 관제 시스템 구성에 필요한 장비를 (주)한국통신을 통한 임대 구성
- 개인정보보호 공인기관 인증 추진
 - 개인정보보호 공인기관 인증 추진계획 수립 : 2010. 6월
 - 한국정보통신산업협회 공인기관 인증 신청
 - 공인기관 인증 심사준비 TFT 구성 및 운영 : 2010. 7월
 - 개인정보보호 공인 인증서 취득 및 홍보 : 2010. 8 ~ 9월
- 불법 상용 S/W 저작권 관리 솔루션 도입
 - 불법 S/W관리 전용 솔루션 구매 및 구축 : 2010. 2월
 - 직원PC의 불법 S/W관리 시행 : 2010. 4월

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	10,000	-	-
불법 S/W관리 솔루션 구축 및 운영	9,000	개인정보보호 공인기관 인증	1,000

사업장 시설관리 및 개보수

22 시설물 재수탁 및 시설 3개년 보수계획 수립

수탁기간 만료 예정인 시설물의 재수탁과 체계적인 유지보수 방안 마련을 위한 3개년 보수계획을 수립하여, 구청 해당부서의 중장기 발전 계획에 소요예산 반영 요청 등 시설물의 안정성 확보

□ 추진방향

- 주차시설 및 체육시설 수탁기간 만료에 따른 재 수탁 추진
- 매년 연동계획으로 시설 3개년 보수계획 수립
- 구청 해당부서와 협의, 소요예산 구청 중장기 발전계획에 반영

□ 추진계획

- 시설물 재 수탁 추진
 - 대 상 : 거주자우선주차제, 공영주차장, 견인차량보관소, 구민체육센터
 - 재수탁을 위한 수지분석 및 검토
 - 연도별 세입 및 세출예산 분석
 - 각 시설물별 수지분석 및 협약서(안) 검토, 수정·보안
- 체계적인 유지보수대책 방안 마련
 - 보수 소요 조사 및 견적 조사 : 2010. 1~5월
 - 시설 3개년 보수계획 수립 : 2010. 6~8월
 - 구청 해당부서 제출, 예산 반영 요청 : 2010. 9월

□ 비예산사업

23 시설물 리모델링, 개보수

공단 전 사업장 및 장비의 주기적인 환경점검, 정비로 노후시설에 대한 개보수를 통하여 최적의 시설유지로 이용고객 만족도 제공

□ 추진방향

- 정기적인 환경정비로 쾌적한 사업장 조성
- 효율적인 시설관리로 고객 편의제공
- 청소년수련관 노후 시설 개보수 추진중

□ 추진계획

- 시설물 정비
 - 전 사업장 환경정비 : 상·하반기(연2회)
 - 체육문화사업팀
 - 미세먼지 저감을 위한 공기조화기 세척 및 필터교체 : 2010. 2분기
 - 골프장 카펫 세척 및 인조잔디 교체 : 2010. 5, 6월
 - 급탕탱크 코일 교체 : 2010. 1월
 - 샤워실 및 화장실 위생 설비 보수 : 2010. 2월
 - 샤워실 노후 거울 및 전자제어밸브 교체 : 2010. 3월
 - 승강기 안전도어 장치 설치 : 2010. 3월
 - 수영장 집모기 교체 : 2010. 4월
 - 지상2층 방수 공사 및 송풍기 교체 : 2010. 5월
 - 전해차아수 장치 셀 교체 : 2010. 7월
 - 수영장 판넬센서 교체 : 2010. 9월
 - 외벽 및 유리, 정화조, 물탱크, 시설 등 대청소(연1~2회)
 - 주차사업팀
 - 이동정비반 편성, 시설물 관리·운영 : 연중 지속
 - 공영노상주차장, 거주자우선주차 주차구획선 재도색 및 정비 : 연중

- 공영노외주차장 실내공기질 관리 강화 : 2010. 2월
- 공영노외주차장 노후 주차부스 교체 : 2010. 5월
- 거주자우선주차 행정동 구획번호 변경 설치 도색 : 2010. 1분기
- 공공사업팀
 - 수시보수 : 독서대 및 의자, PC 등 즉시 유지 보수
 - 안전검사(승강기, 카리프트, 전기 절연저항 측정) : 상반기
 - 정화조 청소 및 방역 소독

○ 노후시설 개보수

- 문래청소년수련관 증축 및 리모델링 : 2008. 1월 ~ 2010. 6월
 - 총 사업비 : 9,500백만원(국비 1,200백만원, 시비 8,300백만원)
 - 2010. 1월 현재 건물 증축 골조 등 건축공정 55% 진행 중
 - 고효율 에너지절약 기자재사용(지열, 태양열, 복층유리, 단열시공)
 - 안전사고 방지사설 적용, 수영장, 샤워실, 계단, 난간 등(시공적용)
 - ※ 리모델링 완공에 따른 신규 운영시설에 대한 조기 안정화 및 안전 사고예방 활동 강화(쾌적한 편의시설 제공과 고객만족실천 안전사고 최소목표 달성)

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	71,524		
골프장 시설개선	3,100	공기조화기 관리	1,320
샤워실 및 화장실 위생설비 보수	2,200	샤워실 노후거울 교체	1,650
체육센터 지상 2층 방수공사	18,000	송풍기 및 전자제어 밸브 교체	19,400
급탕탱크코일 교체	3,400	전해차아수 셀 교체	7,700
수영장 판넬센서 교체	1,200	수영장 집모기 교체	3,650
실내공기질 측정	3,500	주차구획선 및 표지판시트	6,404

노사협의회 운영

24 선진노사문화 정착을 위한 노사협의회 운영

노사협의회 운영을 통한 직원들의 경영참여 및 정책 이해로 노사 상생의 선진 노사관계를 형성하고 내실있는 조직운동을 통한 열린경영 실천

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 2대 노사협의회 근로자 위원 선출
 - ※ 1대 위원 임기 : 3년(2008년 ~ 2010년)
- 정기 노사협의회 개최 : 분기별 1회(협의사항 필요시, 수시 개최)
 - 협의회 구성 : 총 10명(사측 5명, 노측 5명)
 - ※ 노사협의회 개최 시 직원 고충수렴 후, 처리
- 노사협의회 근로자위원 활동여건 보장(주요회의 참석 및 경영정보 제공)
- 노사협의회 위원 친목 도모(협의회위원 간담회 병행 시행)
- 직원고충처리 활성화 추진
 - 부서별 분기별 정기 간담회, 고충사항 수렴
 - 분기별 고충접수 및 처리결과 보고(사업팀 ⇒ 본부장)

□ 소요예산 : 600천원(노사협의회 개최)

직원 복리후생 개선

25 직원 화합 체련대회 등 개최

전 직원 행사 참여를 통한 직원간의 화합과 경영시스템의 폭 넓은 이해 증진으로 노사 상생의 선진 노사관계 형성 및 사업 경쟁력 제고

□ 추진방향

- 체련대회를 통한 임·직원의 건강증진과 일체감 조성
- 직원 역량강화 및 창의경영워크숍 개최 : 공단의 미션, 비전 공유

□ 관련근거

- 국민체육진흥법 제7조 및 동법시행령 제14조

□ 추진계획

- 공단 직원 한마음다짐 대회 : 2010. 5월 중
 - 장소 사전답사 최적시설 선정 : 2010. 4월 중
- 하반기 직원체련대회 : 2010. 9월 ~ 10월
 - 팀별 자체행사 실시로 팀원 간 화합 및 상호이해도 증진

□ 소요예산 : 13,905천원(한마음다짐대회 및 팀별 직원 체련대회)

Ⅲ. 2009 주요업무 추진실적

투명한 윤리경영

1 경영공시 및 윤리경영 강화

□ 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

- 주요 경영현황 정기·수시 공시 관리 : 약 80건
- 임직원 윤리경영 강화
 - 윤리슬로건(“윤리경영, 고객과의 약속입니다”) 전직원 결의선포 : 2009. 1. 1
 - 환경변화에 따른 임직원 행동강령 점검·개정 : 2009. 3월
 - 임직원 행동강령 동영상 집합 교육 : 2009. 3. 25
 - 공직기강확립 관련 추진실적 → 영등포구 감사담당관 제출
- 홈페이지 내 클린신고센터 운영
 - 2009년 상반기 신고건수 : 총 5건(자진신고)
- 부패영향평가제 운영실적 : 규정 개정 2건
- 윤리경영 관련 경영공시자료 지속 게시
- 임직원 윤리경영 직무교육 및 취약부분 상시 감찰

□ 비예산사업

2 지역사회 공헌 활동 강화

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 지역사회 공헌활동 지속 추진
 - 지역사회 공헌활동 연간계획 수립 : 2009. 1월
 - 독거노인 “설맞이 행복나눔” 및 “한가위 행복나눔” 성금 지원
 - 일 시 : 2009. 1. 23(금) / 9. 29(화)
 - 대 상 : 관내 저소득 및 무의탁 독거노인
 - 지원금액 : 금.이백만원(1인당 10만원×20가구)
 - 불우이웃을 위한 “함께하는 급여 끝전모으기” 및 “사랑의 쌀 배달” 지원
 - 기 간 : 2009. 12. 24(목)
 - 대 상 : 공단 전 직원(주차사업팀 쌀 배달 성금 모금)
 - 지원물품 : 쌀 41포(백미20kg / 환가액 1,435,150원)
 - ※ 영등포사랑나눔 푸드마켓 및 신길7동사무소 위탁 기증
 - 『장애인 사랑 나눔의 집』 지속적 봉사활동 : 연중실시
 - 2009년도 추진 실적 : 총 21회 / 48명 참여
 - 사랑의 헌혈 캠페인 및 헌혈증 기부행사 : 2009. 9월 ~ 10월
 - 대 상 : 공단 직원 및 이용 고객(18명)
 - 기부 헌혈증 : 105매(한국 소아암재단)
 - 관내 학교와 연계한 위기청소년 집단상담 프로그램 제공
 - 2009. 1월 ~ 10월 : 31개 프로그램 1,802명 / 총 2,076건 실시
 - 관내 전 중학교 3학년 학생 무료 진료탐색 검사 지원(10개교 3,728명)
- 부서별 특성화 된 사회적 약자 프로그램 운영
 - 스포츠바우처 사업 시행 : 2009. 3월 ~ 12월
 - 수혜 대상 : 저소득층 청소년 및 청소년
 - 수혜인원 및 총액 : 총 429명 / 8,547,900천원
 - ※ 1인당 지원금액 : 스포츠강좌 60,000원 / 스포츠용품 65,000원

- 구민체육센터 실종아동찾기 캠페인 참여 : 2009. 2, 6, 9월
 - 방법 : 프로그램안내지에 실종아동 사진 게재(전문기관 협조)
 - 대상 및 발행부수 : 실종아동 6명 / 총 33,000부
 - 장애인수영교실 증설 운영 : 2009. 3월~
 - 대 상 : 지적장애 1~3급 초등생어린이(참여인원 173명)
 - 어린이날 수영장 무료개방 행사 : 2009. 5월
 - 대 상 : 관내 거주 어린이(참여인원 276명)
 - 수영 무료특강 : 2009. 6월 ~ 8월
 - 대 상 : 기초생활수급자녀, 소년소녀가장어린이(참여인원 54명)
 - 외국인 시설견학 및 체험행사 개최 : 2009. 6월
 - 대 상 : 관내 거주 외국인(참여인원 : 23명)
 - 내 용 : 구민체육센터 이용 안내 및 강좌 기회 무료제공
 - 정보문화도서관 지역아동대상 영화 무료감상 : 35회 / 1,505명 관람
 - ※ 신종플루 확산 일시 중단 : 2009. 9월~
 - 정보문화도서관 지역 다문화이주민 지원 사업 : 3회 / 50명
 - 청소년 보호 상담활동(☎1388) 및 동아리 활동 지속 지원
 - 청소년 상담활동(개인상담 및 전화상담) : 총 31,168건
 - 동아리 활동 지원
 - 2009. 4월~12월 : 영등포 관내 초, 중생 200여명으로 과학 동아리 결성 및 총 9회 활동 진행 중
 - 2009. 5월~12월 : 영등포 관내 중, 고교생 50여명의 다소니 봉사동아리 구성, 관내 경로당 방문 활동
- 비공식 사내 봉사동호회 농활지원 활동(경기도 김포) : 2009. 11월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	101,327	100,307	99.5%
청소년 동아리 활동	13,906	13,906	100%
위기청소년 연계지원 (학교연계사업)	80,000	78,980	98.6%
진로 탐색 검사	7,421	7,421	100%

고객서비스 개선

3 고객 최우선 서비스 실현

□ 사업개요

- 고객의 소리 수집체계 다각화를 통한 서비스 개선
- 상시 고객밀착 지원, 고객관계관리 강화

□ 추진실적

- 고객만족 특별 전담반 운영 : 2009. 2월 ~ 6월
 - 고객관계관리 및 직원 전화응대 태도 점검
 - 전화응대 행태에 따른 사례별 서비스 교육(2009. 5. 27)
- 고객의 소리 수집체계 개선을 통한 고객관리 밀착 지원
 - 고객분류 및 유형별 마케팅전략 보고회 : 2009. 3. 2
 - 유아체능단 자모회 운영 및 간담회(4회) : 2009. 5월 ~ 12월
 - 안전지도강화 등 개선요구 → 시설점검, 희망근로자 배치 등 시정조치
 - 이용고객과의 간담회 개최 : 2009. 12월
 - 참석인원 : 공단 6명(이사장외 5명) / 이용고객 8명(수영/헬스/유아체능단등)
 - 주요건의사항 : 탈의실 습기 제거 및 드라이기 추가 비치 요구
 - 조치사항 : 2010년 상반기 중 개선 공사 실시 예정
 - 이용회원 대상 SMS 발송 : 총 84,100건
- 주차사업팀 콜-센터 시범운영 : 2009. 10월 ~ 12월
 - 콜-센터 직원 채용(3명) 및 업무교육 실시 : 2009. 10월
 - 시범운영을 통한 신속한 민원응대 및 일자리 창출 시책 적극 부응
- 민원 근절 대책방안 보고회 : 2009. 11. 2
- 역할 연기의 장을 통한 고객입장 이해(서비스 기법 전파) : 2009. 11월
- 공단 상호 고객만족 발전협의체 운영(월1회) 타공단 서비스 우수기법 벤치마킹

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	620	587	97.8%
고객만족위원회	420	387	92.1%
역할 연기 개최	200	200	100%

4 고객만족도 조사 개선·보완

□ 사업개요

- 시설이용객의 서비스만족도 측정 장애요인 분석·개선
- 내부고객(직원)만족도 조사 결과 개선을 통한 대고객 능동적 근무자세 확립
- 공단의 불편, 취약 시설 지속적 개선방안 강구

□ 추진실적

- 외부용역 의뢰 고객만족도 조사 : 2009. 4월(한국자치경영평가원)
 - 종합만족도 : 68.7점(유효표본 513명, 1:1 개별면접 조사)
 - 고객만족도조사 용역결과 보고회 개최 : 2008. 4. 23
 - 만족도조사 결과에 따른 후속조치 강구
 - 시정 완료 : 주차장 진출입로 관리, 주차유도 및 만차여부 안내 지시
현업직원 고객서비스 사례별 교육 실시 등
 - 장기 대책 : 주차장 이용요금 체계 및 기준 명시 안내표지판 설치 등
- 소관 부서별 자체 고객만족도 조사
 - 상반기 : 2009. 2월 ~ 5월
 - 하반기 : 2009. 10월 ~ 11월

조사시기	팀 별	표본수	대 상
상·하반기 (각 1회)	체육문화사업팀	1,500부	구민체육센터 이용고객
	주차사업팀	3,500부	공영주차장 및 거주자주차 이용고객
	공공사업팀	1,100부	정보도서관 및 청소년독서실 이용고객

※ 문래청소년수련관 증축 이전 관계로 만족도조사 제외 됨.

- 설문조사 결과에 따른 장·단기 대책 수립
 - 사업장 및 시설별 이용불편, 장애요인 개선
 - 고객서비스 홍보강화 및 확대
- 내부고객 만족도 조사 : 2009. 1월(현대서비스경영연구원)
 - 선택적복지제도, 휴양시설 지원 확대 등 직원복지 개선
- 2009년도 지방공기업 경영평가 시 고객만족도조사 결과 : 85.3%
 - 전년대비 : 18.0% 증가(전년도 결과 : 67.3%)
 - 서울시 자치구 공단 중 향상도 1위
 - 만족도조사 분석결과 수령 후 개선대책 수립 시행 예정

※ 공단 중장기 발전계획 연도별 고객만족도 제고 목표

2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
79.4점	83.0점	86.6점	90.3점	91.0점

- 내·외부 고객만족도 조사결과 문제점 지속적 개선 보완
 - 고객 Needs 반영한 제도 개선 및 사업 추진

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	13,200	11,975	90.7%
고객만족도설문조사 (외부 전문기관)	12,000	11,835	98.6%
고객만족도설문조사 (주차사업팀)	1,200	140	11.7%

5 모니터링 활성화 및 고객만족 네트워크 구축

□ 사업개요

- 비노출 모니터링을 통한 현장 기강 및 회계질서 확립
- 현장 근무자 기강점검 고객서비스 제고
- 인근 공단 간 모니터링 공조 서비스 표준화 실행

□ 추진실적

- 사업장별 비노출 모니터링

- 2009년 부서별 모니터요원 운영 현황

부서명	인 원	추진내용
체육문화사업팀	3명	월 1회 품평회 개최 - 지적사항 분석 - 개선 대책 방안 연구
주차사업팀	5명	

- 매월 모니터링 품평회 개최 및 주요 조치사항

구 분	시 기	조 치 사 항
현지 시정	상반기	공영노외주차장(도림초교 등) 화장실 개방 외 42건
	하반기	여자화장실 변기밸브 교체 요구 외 24건
단기 대책	상반기	구민체육센터 1층 로비의자 교체 외 3건
	하반기	주차장 주변 불법 주정차 차량 단속 외 8건
장기 대책	상반기	공영주차장내 세차장 운영 및 셔틀버스 시간 연장운영 등(검토중)
	하반기	규모가 작은 공영주차장도 여성우선주차구획 설치 등(검토중)

- CS분야 공단 상호 발전협의체 운영 및 고객만족 네트워크 구축
 - 영등포 포함 총 8개 공단 참여 / 총 6회 실시
 - 월별 상호 교차 모니터링을 통한 자체 점검 취약점 보완

- 구민체육센터 교차모니터링 결과(2009. 1. 20 시행)

장 점	개선 대책
<ul style="list-style-type: none"> ○골프장 스윙분석기 설치·운영 ○골프장 내 공기청정기 설치 ○운동복 대여 및 보관함 운영 ○헬스장 방문객을 위한 슬리퍼 비치 ○휠체어 대여소 운영 	<ul style="list-style-type: none"> ○헬스장 러닝머신 모니터 미설치 ⇒ 2009. 4월 설치 완료 ○헬스장내 스트레칭 공간 미확보 ⇒ 현재 공간부족. 장기대책 검토 중 ○대체육관 청소 미흡 ⇒ 봄맞이 환경정비 : 2009. 3. 8 ⇒ 성수기대비 환경정비 : 2009. 6월

○ 지속적 모니터링 운영

- 모니터링 품평회 지적사항 개선 대책 반영

(고객만족센터 이원화 및 구민체육센터 3층 옥외 쉼터 조성 등)

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	6,000	6,000	100%
주민모니터요원 운영	6,000	6,000	100%

대 고객서비스 역량 강화

6 사내전문 서비스강사 육성 , 서비스교육 수준 제고

□ 사업개요

- 사내 친절교육 전담강사 추가 양성
- 전 직원 친절교육 정례화 적극적 자세변화 유도
- 고객서비스사례집 제작 및 서비스 실천 전 직원 저변 확대

□ 추진실적

- 사내서비스강사 심화교육 및 추가 양성 교육
 - 서비스강사 심화교육 이수 : 2009. 4월(주차사업팀 박근양)
 - 서비스강사 양성교육 이수 : 2009. 5월(체육문화사업팀 김종선)
- 사업장별 순회 사내강사 친절 서비스교육 실시
 - 2009. 4. 16 구민체육센터 전 직원 참여 서비스교육
 - 2009. 5. 6 ~ 7 주차현업직원 대상 서비스교육(참석 : 195명)
 - 2009. 5. 14 구민체육센터 직원대상 서비스교육(참석 : 29명)
 - 2009. 5. 27 정규직원 대상 서비스교육(참석 : 71명)
 - 2009. 9. 22 120 다산콜센터 이관민원처리 CS교육(참석 : 78명)
 - 2009. 10. 15 구민체육센터 서비스 및 모니터링 지적사항 교육
 - 2009. 11. 10 ~ 11 주차현업직원 대상 서비스교육(참석 : 195명)
 - 2009. 11. 27 서비스교육 및 역할연기 개최를 통한 서비스향상 기법 전과
 - 2009. 12. 6 전 직원 창의 우수사례 및 친절서비스 교육 전과

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	3,200	3,080	96.3%
CS 직무교육 강사양성과정	1,700	1,610	94.7%
고객응대사례집 발간	500	490	98.0%
고객만족사례집 발간	1,000	980	98.0%

시설이용고객 편의 제공

7 고객편의 제도개선 및 시설개선 확충

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 고객우선 제도 개선 운영
 - 고객매니저 지속 운영 : 총 12회(매월 접수 시)
 - 1:1 상담·접수지원 등 신규회원 불편 해소
 - 독서실·도서관 연계 이동도서관 운영 : 신간도서배치 100권
 - 정보문화도서관 실버사서도우미 운영 : 2009. 3월~12월
 - 정보문화도서관 청소년자원봉사제 운영 : 2009. 6월~7월
 - 주차장 이용고객 자동차 무상점검 및 정비할인 : 2009. 1월~
 - 주차장 이용 고장차량 견인이동 서비스 제공 : 2009. 1월~
 - 일사천리 외국인 전담서비스 시행 : 2009. 6월
 - 시설물 이용절차 안내 중국어 통역 서비스(직원2명)
 - 공단 홈페이지 및 유관기관, 지역언론 등을 통한 공단이용 홍보
- 시설이용 무료 행사 개최, 사회적 역할 기여
 - 구민체육센터 무료체험강좌 운영 : 2009. 3, 5, 9, 12월(총4회)
 - 이벤트성 공개강좌로 신설프로그램 홍보 및 이해도 증진
 - 잉글리쉬 리딩클럽 외 5개강좌, 84명 참가
 - 어린이날 수영장 무료개방 행사 : 2009. 5월(276명 참여)
 - 주차장 이용고객 차량 무상점검 행사
 - 『하계』 이용고객 무상 차량점검 : 2009. 7월(55대 참여)
 - 추석맞이 귀성차량 무상점검 : 2009. 9월(97대 참여)

- 견인차량보관소 미니 정비소 운영 활성화
 - 피견인차량 배터리 충전, 워셔액 제공 등 : 36대 제공
- 정보문화도서관 제45회 도서관 주간행사
 - 초청강연, 무료특강, 모범이용자 선정, 도서관음악회, 무료 영화상영
- 독서실·도서관 연계 취업설명회 개최 : 2009. 9월(30명 참여)

○ 쾌적환경 조성 고객편의 제공

- 공영노외주차장 5개소 환기시설 정비 실내공기질 개선 : 3월
- 구민체육센터 탈의실 에어컨 및 제습기 설치 : 2009. 4월
- 구민체육센터 회원쉼터(3층) 조성 : 2009. 5월
- 구민체육센터 고객만족센터 기능별 분리 운영 : 2009. 8월
- 구민체육센터 로비 회원전용 PC 설치 : 2009. 8월
- 청소년독서실 방범창 및 방충망 개보수 : 2009. 2, 6월
- 문래정보문화도서관 화단 보도블록 설치 : 2009. 10월

○ 실내 편의시설 증설 등

- 운동복 대여사업 운영 : 2009. 1~3월, 7월부터 계속 운영
- 구민체육센터 로비 소파 및 테이블 설치 : 2009. 3월
- 구민체육센터 헬스장 런닝머신 모니터 및 지하 파워더룸 설치 : 2009. 4월
- 청소년독서실 11개소 이용자컴퓨터 교체 : 2009. 10월
- 청소년독서실 이용자프린터 및 에어컨 교체 : 2009. 1~2월
- 대림, 문래정보문화도서관 자전거 보관함 추가 설치 : 2009. 5, 8월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	98,933	69,898	70.7%
보관소내 미니정비소 운영 외 2건	12,533	11,078	88.4%
구민체육센터 회원쉼터 조성 외 4건	60,100	32,558	54.2%
청소년독서실 바닥공사 외 1건	26,300	26,262	99.9%

책임경영체제 확립

8 경영목표 · 경영전략 수립, 실현

□ 사업개요

- 공단 경영목표 및 경영전략, 전 직원 합의도출 수립
- 정책방향과 경영환경의 추이 분석, 중장기 발전방안 모색
- 분기별 경영종합 심사분석 보고회 평가 보완

□ 추진실적

- 경영종합 심사분석 보고회(분기1회) : 2009. 4월, 7월, 10월
 - 100대 중점 추진과제 및 연도 주요업무계획 목표달성
 - 100대 중점 추진과제(108개 과제, 이행율 : 100%)
 - 2009년도 주요업무계획(124개 과제, 이행율 : 95%)
 - ※ 100대 중점과제 추진실적보고서 발간 : 2009. 11월
- 전 사업장별 수입실적 분석 및 향후대책 수립 : 월1회
- 공단 경영전략 도출 : 2009. 2월
 - 외부위탁을 통한 중장기 발전전략 도출(한국자치경영평가원)
 - 고객감동 경영 구현
 - 현행사업의 경쟁력 제고
 - 사업다각화, 조직역량 강화
 - 부서별 전략도출을 위한 워크숍(주차사업팀) : 2009. 10월(참석:19명)
- 2010년도 공단 사업계획 수립 검토 보완 : 2009. 8월 ~
- 서울시 주관 2008 사업연도 경영평가 수검
 - 수검기간 : 2009. 6. 1 ~ 2 (2일간)
 - 수검분야 : 리더십 / 전략, 경영시스템, 경영성과, 시설안전 등
 - ※ 평가결과 : “보통” 등급 (24개 공단 중 종합평가 9위)

- 2010 경영목표 및 전략 수립 워크숍 개최 : 2009. 12월
 - 4대 경영전략 및 2010년 성과지표 설정
 - ※ 4대경영전략 : 고객감동 경영실현, 경영선진화 및 효율성 제고, 안전성 확보, 선진 노사문화 확립
 - 비전과 미션 성과측정, 차기년도 경영목표·전략 보완
 - 전 직원 토의 공감대 형성 경영목표 설정, 성취도 제고

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	1,000	623	62.3%
경영전략수립 워크숍	1,000	623	62.3%

성과중심의 경영

9 기존사업 활성화, 신규사업 확대

□ 사업개요

- 기존사업의 다양한 프로그램 개발, 운영활성화
- 찾아가는 홍보를 통한 공단 인지도 제고
- 고객우선 신규 공익·수익사업 적극 개발 수탁 운영

□ 추진실적

- 기존 사업장 신규 운영프로그램 개발
 - 체육센터 프로그램 담당자 회의 : 분기 1회
 - 신규 프로그램 : 유아성장체육 외 10개 프로그램 신설
 - 체육센터 대관 활성화 : 총 488건 / 57,850천원
 - 노상주차 구획선 발굴(여의도 22면) : 2009. 5월 ~ 9월
 - 견인차량보관소 미반환차량 공매
 - 상반기 실적 : 1, 2차 공매(총40대, 15,350천원)
 - 하반기 실적 : 3, 4, 5차 공매(총32대, 13,507천원)
 - 대림·문래 정보도서관(어린이 독서교실) 문화강좌 운영
 - 문화강좌 : 41개 과정, 848명
 - 청소년통합 지원체계 운영 : 청소년상담전화 1388 운영 및 연계사업 확대
 - 부정주차차량 주차요금 징수제 시행 검토 : 2009. 12월
- 전방위적 고객유치 홍보, 이용률 제고 : 연중 지속

구 분	지역언론 및 보도매체	홍보인쇄물 및 리플렛	홈페이지	거리홍보	SMS
횟 수	115회	48회	240회	19회	294,011건

○ 공단시설 행사유치 활성화

- 어린이 운동회 및 수영대회 개최 : 2009. 5월 ~ 6월
- 회원참여 탁구대회 및 농구대회 개최 : 2009. 6월
- 한강 여의도 봄꽃축제 퍼레이드 참가 : 2009. 4월
- 외국인 시설견학 및 프로그램 체험 행사 : 2009. 6월
- 어린이 영상문화체험 제공(대림80석 / 문래50석) : 연중(월2회)
- 청소년 직장체험 프로그램 : 5회(23명 / 2009. 3월 ~ 12월)
- “도서관 주간” 행사 개최
 - 신달자 시인 초청강연회 : 2009. 4월 / 참석자 70명
 - 한국간행물윤리위원회 선정 우수권장도서 목록 배포 : 2009. 4월
- 정보문화도서관 “9월 독서의 달” 행사 개최
 - 매직플레이 공연 : 2009. 9월 / 참석자 60명
 - 독서지도사 강연, 모범이용자 시상, 독서퍼즐, 독후감상그림 공모전
- 관내 중3학생 대상 무료 진료탐색 검사 실시 : 3,728명(연1회)
- 국제 청소년 교류사업(몽골) : 2009. 7월(2008년 자매결연 체결)

○ 신규인수 시설 조기 안정화

- 선유정보문화도서관 개관 : 2009. 7월
- 양평동3가 청소년독서실 개관 : 2009. 8월
- 대림운동장 지하공영주차장(192면) : 2009. 5. 1 유료운영
 - 월 수입금 약 15,000천원(월정기 12,000천원, 시간권 3,000천원)
- 타임스퀘어 지하공영주차장(172면) : 2009. 8. 19 유료운영
 - 월 수입금 약 28,000천원(월정기 20,000천원, 시간권 8,000천원)

효율적 예산운영

10 2009년도 재정조기집행

□ 사업개요

- 재정조기집행, 지역경제 활성화로 일자리 창출
- 사업비의 90%이상 조기발주, 60%이상 자금집행, 중소기업체 자금난 해소
- 경상경비 예산의 5%이상 절감 일자리 창출 재원 활용

□ 추진실적

- 재정조기집행 현황

(단위:백만원)

2009년도 세출 예산					조기집행 대상액	조기 집행 목표액60%	조기집행 실적(104%)
계	인건비	경상비	사업비	기타			
12,480	7,660	1,800	2,900	120	3,476	2,086	2,178

- 재정조기집행 실적 : 6월말 기준 목표액 달성
 - 목표액 : 2,086백만원
 - 집행액 : 2,178백만원(달성율 : 104.4% / 2009. 6. 30 기준)
- 일자리나누기를 통한 사회적 고통분담
 - 채용인원 : 24명, 구청 및 타기관 수탁인원 : 84명, 총 108명
 - 임직원 급여반납을 통한 일자리 창출(1명 채용) : 2009. 4월~6월

○ 일자리 세부내역

구 분	인 원(명)	채용관리	인력운용	지급액
계	108	-	-	-
행정인턴	7	공 단	공 단	월 83만원
일자리나누기	1	공 단	공 단	월 83만원
공공근로	9	영등포구청	공 단	월 83만원
희망근로	31	영등포구청	공 단	월 83만원
청소년직장체험	7	상명대학교	공 단	월 5만원
실버도우미	37	노인종합복지관	공 단	월 20만원
야간학습도우미	13	공 단	공 단	1일 1만원
콜-센터	3	공 단	공 단	월 83만원

○ 주차사업팀 콜-센터 직원채용(3명) : 2009. 10월

- 재 원 : 경상경비 예산 5% 절감액(약, 28,066천원)

※ 전담업무 : 전화민원 상담, 방문고객 응대 / 2009. 12월(한시적)

11 경영수입 증대 및 대행사업비 절감

□ 사업개요

- 각 사업장별 수입금 목표관리제 운영
- 원가분석 및 제도개선 - 대행사업비 절감
- 예산집행 前 일상감사 - 예산절감

□ 추진실적

- 2009년 1분기 경영실적 분석 및 개선 조치: 2009. 4월
 - 주차장 주변 불법주차차량 단속 요청, 주차질서 확립
 - 도서관 및 독서실 안내홍보 : 역세권 등 찾아가는 홍보활동
- 2009년 하반기 주차면수 변동에 따른 예산 증감편성
- 일상감사 등 사전 통제 예산절감 : 총153건 / 5,663천원
- 자금성질별 유연한 예금관리로 이자수익 증대
 - 기존 : 6개월 이상의 여유자금만 자금 운용
 - 변경 : 6개월 미만의 단기 자금도 자금 운영
 - 이자수익 : 96,633천원(2009. 12월말 기준)
- 제도개선 및 원가분석을 통한 대행사업비 절감실적

(2009. 12월말 기준 / 단위 : 천원)

구 분	절 감 액	비 고
계	68,736	
계 약 절 감	50,550	
자동이체절감	1,080	
원가분석에 의한 절감	9,551	
자동차세 선납절감	175	
고용.산재 일시납 절감	7,380	

- 지속적 제도개선 및 원가분석을 통한 대행사업비 절감노력 강구

□ 비예산사업

창의경영 활성화로 공단 경쟁력 강화

12 제안제도 활성화

사업개요

- 창의적 제안을 통한 경영효율성 제고
- 반기별 제안심사 기회 확대
- 우수 창안자에 대한 성과관리 확행

추진실적

- 제안공모 : 공단 전 직원 대상 상시 운영
 - 공모방법 : On-line(공단 전산시스템 이용)
 - 공모제안 건수 : 289건(2009년 1월 ~ 12월)
- 2009년 제안심사를 통한 우수제안 채택 : 3건

구분	채택 제안	비고
우수	소멸되는 복지포인트 활용	
장려	거주자 접수시스템 전산화 개선	
	업무용 차량 내 블랙박스 설치	

※ 채택 제안 업무적용 : ~ 2010. 4월

예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	400	200	50%
채택 제안 포상	400	200	50%

13 창의경영 강화

□ 사업개요

- 창의적 아이디어 - 시스템에 반영 경영효율성 제고
- 타 우수기관의 창의적 선진 경영기법 벤치마킹
- 전 직원 창의개발의 가치 공감, 적극적 활동 참여

□ 추진실적

- 우수기관 사례 벤치마킹 사업장별 추진계획 수립 : 2009. 1/4분기
 - 팀별 벤치마킹을 통한 공단경영 반영 사례 성과측정
 - 우수사례 도입적용 : 절수샤워기 외 5건
 - 타 기관의 자발적 창의사례 전파, 공단 간 교류증진(실적 : 총 95건)
- 효율적 업무추진을 위한 회의체 구성·운영 정례화
 - 매주 간부회의(월) : 2009년 개최실적 총 52회
 - 창의혁신 업무협의 회의(목) : 개최 필요 시
- 서울시 주관 “창의경영 발표회” 참여, 우수 창의사례 선정보고 및 타 기관 우수사례 도입
 - 개최주기 : 2009. 2월부터 매월 1회 창의발표 사례 제출
 - 참여대상 : 서울시 투자출연기관 및 24개공단
 - 추진성과
 - “제22회 창의경영 발표회” - 창의 우수사례 제출, 공단 장려상 수상(2009.2.19 / 서울시청 대회의실)
 - “제31회 창의경영 발표회” - 공단 창의활동 우수사례 선정 (2009.11.18 / 동영상제작 방영)

- 지속적 추진활동 및 평가 - 창의적 조직문화 확산
 - 민·관 주최 대외 창의개발프로그램(세미나) 교육 및 우수사례 발굴
 - 공단 소식지를 통한 CEO 경영의지 전파 및 임직원 우수사례 전파(총6회)
 - 혁신마일리지제 운영(선택적복지제도 포인트 부여 : 2009.12월)
 - 신규임용자 멘토링 제도 운영 및 지속적 직무 지도(2009. 7~12월)
 - 대 상 : 선유정보문화도서관 외 신규임용 대상자(13명)
 - 직원의 칭찬·친절 미담사례 전파, 정다운 직장문화 조성(20건)
- 2008년도 창의개발사례집 발간 및 전파 : 2009. 2/4분기
 - 총 70부 제작, 구청 유관부서 및 타 공단 32개소 전파
- 2009년 창의개발 보고대회 개최 : 2009. 12. 6

구 분	순 위	수상팀	우수사례
창의우수사례 발표대회를 통한 내부역량 강화 및 전파 공유	최우수	문래청소년수련관	문래꿈나무 과학동아리
	우 수	공공사업팀 체육문화사업팀	청년 직장체험 프로그램 고객만족센터 업무능력 향상

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	2,000	1,603	80.2%
2009 창의개발사례집	1,000	980	98.0%
창의개발보고대회 개최	1,000	623	62.3%

14 임직원 직무교육 강화

□ 사업개요

- 전 직원에 대한 체계적인 직무교육 - 업무능력 제고
- 전 직원에 대한 전문교육 이수제 확행

□ 추진실적

- 2009년 공단 교육훈련 계획 수립 : 2009. 1월
- 2009년 위부 위탁교육 실적
 - 위탁교육 실적 : 40개 과정 74명 이수(현원 대비 67%)
 - 온라인 집체교육 : 1개 과정(성희롱예방교육), 전 직원 이수
- 임원 워크숍 참석 전과 교육(3회)

구 분	참석자	전과 교육(워크숍) 내용	비 고
2009. 5월	본부장	○ 지방공기업 임원과정(지방행정연수원) - 지방공기업 정책방향 - 글로벌 경제위기와 대응 전략	교육
2009. 6월	이사장	○ 지방공기업 선진화 방안 - 공공기관 선진화 방향 및 과제 - 국가공기업 선진화 우수사례 전파	워크숍
2009. 11월	이사장	○ G20 핵심국정과제 공유 지방공기업 임원 교육 - 저탄소 녹색성장, 일자리 창출 외	교육

- 소속직원 월례직무교육(9회)

구 분	교육주관	교육 내용	비 고
2009. 1월	이사장	시무식(2009년도 경영목표 공유)	
2009. 3월	이사장	윤리경영 및 공직자 행동강령	
2009. 4월	본부장	공단 주요현안사항 및 성과창출노력	
2009. 5월	제타롱	금융위기 이후 세계의 변화	외부강사
2009. 7월	이사장	창립기념식	
2009. 9월	이사장	민원처리 응대 CS교육	사내강사
2009. 10월	이사장	3대 이사장 취임식	
2009. 11월	이사장	Role Playing 대회 개최	
2009. 12월	이사장	2010년 경영전략 수립 워크숍	

- 개인역량강화를 위한 자체직무교육 : 2009. 3월, 4월
 - BSC 성과지표 숙지 교육, 경영평가대비 전과교육 등
- 소속직원 교육이수제 운영
 - 교육이수시간제 운영계획 수립 및 실시 : 2009. 2월 ~
 - 신규 임용자 직무교육(입사 후 1주간) : 12명
 - 정기적인 직원 안전관리교육 : 월 1회
- 직무분야별 전문교육 및 법정교육 : 수시
- 자격증 신규 취득 증가 : 19개(전산회계, 사무자동화, 사서자격 등)
- 사업장별 직원 친절교육
 - 매월 고객접점직원 차별화된 서비스 친절교육 실시
 - 지도강사 친절교육 : 주 1회(정규직)
 - 고객매니저 소양교육 : 매월 25일(정규직)
 - 청소 및 셔틀버스 직원 친절교육 : 월 1회(용역직원)
 - 모니터링 Feedback교육 : 월 1회(정규직, 임시직, 용역직원)
 - 고객응대능력 제고를 위한 자체 전화점검 : 수시
- 서비스 향상을 위한 서비스강사 육성 및 친절교육
 - 공단 서비스강사 육성(외부 위탁교육) : 2009. 4월~5월
 - 사내 서비스강사 활용 : 분기 1회 정규직 교육, 임시직원 수시교육
 - 사내서비스강사 친절교육 : 2009. 5월, 9월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	21,016	16,988	80.8%
직무·소양교육 외 건	21,016	16,988	80.8%

15 청소년 수련사업 활성화

□ 사업개요

- 청소년 직업능력 개발 및 진로탐색 기회 제공
- 청소년 대상 분야별 전문교육, 상담서비스 및 동아리 활동 지원
- 학교 및 공공기관과 연계한 다양한 청소년 프로그램 및 행사 참여

□ 추진실적

- 청소년 능력개발과 진로탐색 기회 제공
 - 청소년 직장체험 프로그램 : 5회(23명)
 - 청소년독서실 수험자료 및 정보 제공(진학정보, 자격증 및 시험일정)
 - 올바른 가치관 확립을 위한 분야별 전문 교육 지원
 - 방과후 꿈나무아카데미(3개 학년, 5개 클래스, 60명 수강)
 - 예능 발달 과정(7개 강좌, 243명 수강)
 - 청소년 진로탐색 검사 : 총 3,728건
- 서울유스데이 청소년 체험 활동 : 2009. 4월~10월말
 - 딸기농장 체험(40명), 외갓집 체험(35명), 농장 체험(24명)
 - 타조농장 체험(33명), 영어 체험(42명), 치즈만들기 등 다수
- 청소년상담전화 1388 운영 및 개인상담 : 총 31,168건
- 청소년 국제(몽골) 교류 : 2009. 7, 9월 → 23명 초청, 23명 방문

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	27,000	27,000	100%
서울유스데이 외 1건	27,000	27,000	100%

안전관리대책 수립 추진

16 사업장 안전관리 강화

□ 사업개요

- 공단 종합안전관리대책 수립·시행
- 공단 365일 무재해 목표달성 및 인증 획득 추진
- 안전 시설물 확충 - 이용고객 만족도 제고
 - ※ 소방서와의 업무지원협약 체결, 유기적 안전공조체제 유지

□ 추진실적

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시설물별 안전관리 : 연중 지속
 - 2009 공단 산업안전·보건운영 계획 수립 : 2009. 1월
 - 2009 공단 안전관리계획 수립 : 2009. 2월
 - 전 사업장 안전점검의 날 운영 : 매월4일(총 12회)
 - 전문기술 요구 시설 전문 업체 안전관리대행 용역 계약 체결
 - 대 상 : 무인경비, 정화조 관리, 승강기 종합유지보수, 방화관리, 전기안전관리
 - 계약체결 : 2009. 1월
 - 사업장별 하절기, 동절기 안전관리 종합대책 수립 : 2009. 6월, 10월
- 신규 시설에 대한 체계적인 안전관리 강화
 - 체육센터 회원쉼터 조성 시 추락방지용 안전보호망 설치 : 2009. 4월
 - 비상 시 고객의 안전을 확보할 수 있는 비상대피소로 활용
 - 견인차량보관소 출입구 및 사무실 안전보호 시설물 제작, 설치 : 2009. 3월
 - 주차시설(노상, 거주자주차) 구획선 정비 및 안내표지판 확충

- 문래정보도서관 CCTV 3대 추가 설치 : 2009. 3월
- 입체식 주차장 10개소 방화관리자 선임 및 '공공기관 방화 관리자' 교육 이수
- 대림정보도서관 난간대 및 낙하방지 구조물 설치 공사 : 2009. 5월
- 선유정보도서관 외벽 흰스 설치 및 종합자료실내 안전대 보강 : 2009. 10월
- 안정적 전산 정보 보호 시스템 구축
 - 전산 정보 보호 시스템(웹 방화벽) 설치 : 2009. 3월
- 무재해운동 1배수 인증(한국산업안전공단) 달성 : 2009. 12월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	74,605	52,803	70.8%
전산정보 보호시스템 외 3건	59,405	37,603	63.30%
회원쉼터 안전시설공사 외 2건	15,200	15,200	100%

사업장 시설유지 관리 및 개보수

17 시설물 환경정비

□ 사업개요

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

□ 추진실적

- 사업장별 시설물 정비
 - 공단 시설물 종합점검계획 수립 및 시행 : 2009. 1월
 - 춘·추계 사업장 주변 환경정비 : 2009. 3월, 10월
 - 체육문화사업팀
 - 체육센터 내·외부 대청소 및 인근 거리 청소 : 2009. 3월
 - 로비 소파 및 카페트 세척 : 2009. 5월
 - 수영장 水 교체 및 주변 시설물 정비 : 2009. 6월
 - 체육센터 저수조 물탱크 청소 : 2009. 4월, 10월
 - 정기방역 소독 및 공조기 필터 청소 : 매월
 - 주차사업팀
 - 이동정비반 편성, 시설물 유지 관리 : 연중 지속
 - 공영노상주차장, 견인차량보관소 주차구획선 재도색 : 2009. 5월
 - 거주자우선주차 관리초소 재도색 : 2009. 6월
 - 공공사업팀
 - 수시보수 : 14개 독서실 책걸상 및 기타 수리(483건)
 - 안전검사(승강기, 카리프트, 전기 절연저항 측정) : 2009. 4월, 11월
 - 정화조 청소 및 방역소독 : 대림 및 문래정보도서관(연4회)
 - 선유정보도서관 방역소독(2회) 및 안전검사 실시 : 2009. 10월
- 노후시설 개보수
 - 문래청소년수련관 증축 및 리모델링 : 2008. 1월 ~ 2010. 6월

- 총 사업비 : 9,500백만원(국비 1,200백만원, 시비 8,300백만원)
- 2008. 11월 공사 발주
- 2009. 3월 건축 공사착공
- 2010. 1월현재 건물 증축 골조 등 건축공정 55% 진행 중
- 2010. 6월 건축 공사완료 (예정)
- 2010. 9월 수련관 재개관 (예정)
- 체육문화사업팀
 - 각종 휠 수선 및 외벽 유리청소 : 2009. 2, 3월
 - 수영장 순환펌프 및 골프장 안전망 교체 : 2009. 4, 5월
 - 수질환경 개선 여과기 및 남여 절수 샤워기 교체 : 2009. 6월
 - 개인, 공용사물함 보수 및 노후 수전금구 교체 : 2009. 7월
 - 장애인 주차시설 확충 : 2009. 11월
 - 노후 기계설비 보수 및 교체(응축수, 스팀배관, 급탕 순환펌프 등)
- 주차사업팀
 - 공영노외주차장 5개소 환기시설 정비 및 실내공기질 관리 : 2009. 3월
→ 5개소 미세먼지 등 9개 항목 법정기준 이내 판정
 - 대림2동 공영노외주차장 지하1층 조도개선 공사 : 2009. 6월
- 공공사업팀
 - 독서실 5개소 열람실 남·여 바닥공사 : 2009. 1월
 - 독서실 13개소 이용안내표지판 정비 및 간판 이동설치 : 2009. 6월
 - 대림정보문화도서관 지하 다목적실 하자보수 공사 : 2009. 7월~12월

□ **향후계획**

- 관련기관 연계 협의 및 지속 정비
 - 공영노외주차장 내·외부 방수 및 도색(23개소) : ~ 2010. 3월
 - 문래청소년수련관 증축 및 리모델링 지속 추진 : ~ 2010. 6월

□ **예산액 및 집행액**

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	14,180	12,624	89.0%
수영장 순환펌프 교체 외 견	14,180	12,624	89.0%

노사협의회 운영 활성화

18 노사협의회 정례화, 선진노사문화 정착

□ 사업목표

- 노사협의회 정례화 - 노사협력, 사업경쟁력 제고
- 상설 대화창구를 통한 의견수렴 및 경영정보 제공

□ 추진실적

- 2009년도 노사협의회 운영계획 수립
- 무기계약 전환 관련 임시노사협의회 개최(2009. 2. 5)
 - 무기계약전환 추진 및 전환결과 보고
- 1분기 노사협의회 개최(2009. 3. 31)
 - 경영실적 보고 및 근로자 의견 수렴
 - 현장직원 방한장갑 지급건 등 고충사항 처리결과 보고
- 현장직원 근무가능 연령 연장 관련 노사협의회 3회 개최(2009.5.11~25)
 - 근로가능 연령 1년 연장(60세 → 61세)
 - 근로가능 연령 적용의 유예기간 부여
 - 1946년 이전 출생자 : 2009. 12. 31까지 연장계약
 - 1947~1948년 출생자 : 2010. 6. 30까지 연장계약
 - 1949년 출생자 : 2010. 12. 31까지 연장계약
- 3, 4분기 노사협의회 개최(2009. 10. 31 / 12. 23)
 - 경영실적 보고 및 근로자 의견 수렴
 - 현장직원 방한장갑 지급건 등 고충사항 처리결과 보고
 - 노사대화 창구의 상설화, 근로자 의견 수렴 및 고충해소
- 협의사항 발생 시 수시 개최 및 협의회 간담회 병행 시행

□ 비예산사업

현업직의 안정된 직장 조성

19 | 현장직원 무기근로 계약 전환

사업개요

- 임시직에 대한 무기근로계약 전환, 소속감 고취 및 사기진작
- 관련법령 준수를 통한 근로여건 개선으로 노사화합 및 공단 경쟁력 제고

추진실적

- 기간제 근로자의 무기근로계약 전환(2009. 12월말 기준 : 163명)

구 분	계	2009년 1차(1월)	2009년 2차		2009년 3차		2009년 4차	
			7월	8월	9월	10월	11월	12월
전환인원	163명	77명	18명	7명	26명	19명	8명	8명

※ 능력부족자의 무기계약 전환 방지를 위한 전환심사위원회 개최

- 무기근로계약 미전환자는 임시직 운영
 - 근로가능 연령 : 61세
 - 근로가능 연령 적용의 유예기간 부여
- 계약전환 직원 : 직업의 안정성 확보로 근로의욕 고취 및 사기진작

향후계획

- 2010년 무기계약 전환 추진

구 분	계	1월	2월	5월	6월	10월	11월	12월
전환대상	15명	4명	3명	1명	3명	2명	1명	1명

비 예산사업

직원 복리후생 개선

20 직원 복리후생 개선

사업개요

- 사용자 선택의 복지제도 도입으로 직원 사기진작
- 개개인에 적합한 실용적 복지혜택 부여로 내부고객만족도 증대

추진실적

- 현장직원 복리후생 제도 확대
 - 사업장별 현장직원 체련대회 : 2009. 4~5월 / 9~11월
 - 현장직원 만남의 날 운영 : 연 2회
 - 현장직원 공단 콘도미니엄 이용 : 연중 수시
 - 근무평정 우수자 및 공단발전 기여 현장직원 산업시찰 : 2009. 11월
- 선택적 복지제도 도입·운영
 - 운영지침 수립 : 2009. 1월
 - 온라인복지시스템 제공업체 및 카드사와 협약 체결 : 2009. 1월
 - 선택적 복지제도 운영 : 2009년 2월 ~
- 현장직원 복리후생 제도 지속 확대

예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	85,670	81,339	94.9%
선택적복지제도	85,670	81,339	94.9%