

제134회 구의회 임시회

'08. 1. 25. ~ 2. 4.



2008년도 주요업무계획

효율적 시설관리로 구민을 보다 행복하게



도시시설관리공단

순 서

- 일반 현황 1
- 정책목표와 방향 5
- 업무 체계 도 6
- 2008 주요업무 추진계획 7
- 2007 주요사업 추진실적 .. 29

I. 일반 현황

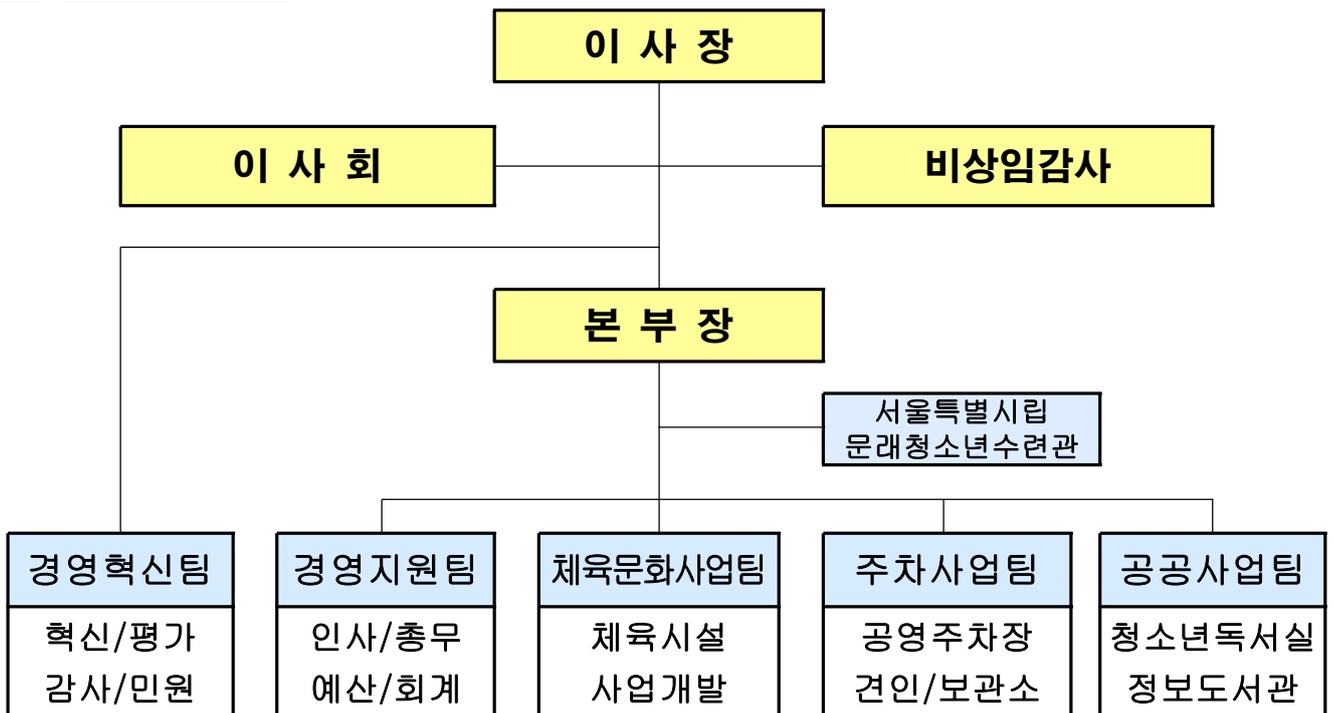
1 인 력

(2008. 1. 16 기준)

구분	총인원	임원	경영 혁신팀	경영 지원팀	체육문화 사업팀	주차 사업팀	공공 사업팀	문래 수련관
계	530	2	5	12	110	277	39	85
정규직	정원	87	2	5	8	22	23	11
	현원	83	2	5	8	20	22	11
	과부족	-4	.	.	.	-2	-1	.
정원외	소계	447	.	.	4	90	255	28
	임시직	310	.	.	3	9	236	28
	강사직	117	.	.	.	81	.	36
	공익	20	.	.	1	.	19	.

※ 총계 인원은 현원 합계

2 조 직



3

주요시설 및 장비

□ 구민체육센터(수영, 체육, 헬스, 문화강좌 등)

층 별	면 적(㎡)	시 설 장 비 내 역
계	9,131	장비 : 버스4대, 업무용차량1대 <u>계 5대</u>
지하 2층	2,954	성인풀(7레인), 인명구조실, 기관실
지하 1층	2,333	골프연습장(10타석), 지하1·2층 주차장(73면)
지상 1층	1,334	다목적체육실, 유아체육시설, 사무실
지상 2층	1,260	헬스실, 에어로빅실, 다목적체육실
지상 3층	1,250	대체육관, 문화강좌실

□ 주차시설 및 견인보관소(장비포함)

(2008. 1. 11 기준)

구 분	현 황	장 비
공영노상주차장	46개소 1,008면	합 계 : 20대 순찰차량 : 11대 견인차량 : 8대 화물트럭 : 1대
공영노외주차장	24개소 2,187면	
거주자 우선주차	22개동 7,081면	
견인 및 견인보관소	영등포1가35번지 소재, 76면(2,341㎡)	

□ 대림정보문화도서관

층 별	면 적(㎡)	시 설 명
계	1,945.86	
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(24석), 관리사무실, 주차장(2면)
지하1층	394.63	다목적실(80석), 카페테리아, 보존서고, 매점
지하2층	443.86	기계실, 전기실, 주차장(6면), 펌프실

□ 청소년독서실 : 구민회관 외 12개소(좌석 1,308석)

구 분	면 적(㎡)	좌 석	구 분	면 적(㎡)	좌 석
계	2,276	1,308	신길3동	147	73
구민회관	256	150	신길4동	80	56
영등포1동	131	105	신길5동	239	140
영등포3동	150	84	신길6동	161	66
도림1동	142	104	신길7동	168	138
도림2동	180	90	대림1동	170	72
양평2동	252	103	대림2동	200	127

□ 문래청소년수련관

구 분	면 적(㎡)	주 요 시 설
계	4,234	
지하 1층	1,421	수영장, 탈의실, 기계실, 직원식당
지상 1층	865	헬스장, 녹색가게, 접수처, 소극장
지상 2층	974	사무실, 상담실, 행정사무실, 예능실, 친교실, 사랑실
지상 3층	974	체육A실, 체육B실 , 체육문화지도자실, 동아리실

4

예산 현황

□ 2008년도 예산 현황

(단위 : 천원)

구 분		2008년 예산액	전년도 예산액	증(△)감	비 고	
합계(A+B+C)		14,530,464	11,939,551	2,590,913		
합계(A+B)		12,159,474	10,078,115	2,081,359		
일반 회계 (A)	소 계	4,330,233	3,672,435	657,798		
	체육문화 사업팀	체육센터	2,749,014	2,567,716	181,298	
		문래주차장	21,393	21,337	56	
	공공사업팀	1,559,826	1,083,382	476,444		
특별 회계 (B)	소 계	7,829,241	6,405,680	1,423,561		
	주차사업팀	6,569,784	5,093,280	1,476,504		
	공단본부	1,259,457	1,312,400	△52,943		
문래청소년수련관(C)		2,370,990	1,861,436	509,554		

□ 주요 사업예산 현황(30,000천원 이상)

(단위 : 천원)

연 번	사 업 명	예 산 액	비 고
1	문래청소년수련관 리모델링 및 증축	5,000,000	국비12억, 시비38억
2	구민체육센터 개보수	50,000	지하2층 닥트공사
3	구민체육센터 매점설치	30,000	
4	공단본부 청사 증축	50,000	

Ⅱ. 정책목표와 방향

MISSION

효율적 시설관리로 구민을 보다 행복하게

VISION

2010 고객만족 으뜸 공기업

고객만족
경영실현

경영효율성제고

안전성 확보

모범적인
노사문화 확립

Ⅲ. 업무체계도

MISSION 효율적 시설관리로 구민을 보다 행복하게
VISION 2010 고객만족 으뜸 공기업

전략 목표	성과 목표	주요 사업	Page
1. 고객만족 경영실현	1-1 투명한 윤리경영	1. 경영공시 및 윤리경영 강화	7
	1-2 고객서비스 제도개선	2. 고객중심의 서비스 체계 확립	8
		3. 고객만족도조사 및 개선 보완	9
	1-3 내부서비스 역량 강화	4. 서비스 및 고객만족 직원교육	10
		5. 모니터링 제도 확대 시행	11
	1-4 고객이용 편의 제공	6. 편의시설 개선 및 확충	12
2. 경영효율성 제고	2-1 책임경영체제 확립	7. 경영혁신 추진	13
		8. 사업장별 수입금 목표관리제 시행	14
	2-2 사업운영 활성화	9. 신규사업개발 및 기존사업 활성화	15
		10. 고객유치를 위한 인센티브제 도입	16
		11. 전산시스템 발전계획 수립	17
		12. 홍보활동 강화	18
	2-3 효율적인 예산운영	13. 합리적 경영을 통한 예산절감	19
	2-4 경영혁신 역량강화	14. 직원 직무교육	20
15. 제안제도 활성화		21	
	16. 내부통제시스템 활성화	22	
3. 안전성 확보	3-1 안전관리대책 수립	17. 무재해 사업장 정착화	23
		18. 전산정보시스템 보안 및 재난대책	24
	3-2 사업장 환경정비	19. 사업장별 환경정비	25
3-3 노후시설 개보수	20. 노후시설 리모델링 및 개보수	26	
4. 모범적인 노사문화 확립	4-1 노사협의회 운영	21. 노사협의회 정례화	27
	4-2 건전한 노사문화 정착	22. 한마음 체련대회 및 MT	28

IV. 2008 주요업무 추진계획

투명한 윤리경영

1 경영공시 및 윤리경영 강화

클린아이 및 공단홈페이지에 경영자료를 수시·정기적으로 게시하고, 투명한 윤리경영을 강화함으로써 대 구민 공단 신뢰도 제고

□ 사업목표

- 윤리경영 강화로 공단 신뢰도 제고

□ 추진방향

- 경영현황 공시 : 공단 홈페이지 및 지방공기업경영정보공개시스템
- <http://www.y-sisul.or.kr>, <http://www.cleaneye.go.kr>
- 지방공기업 사회적 책임 실현
- 공직자 윤리교육 강화 및 서약집행

□ 세부 추진계획

- 경영공시자료 운영계획 수립 및 운영 : 2008. 1, 7월
- 공시자료 관리담당자 지정 및 교육(반기 1회)
- 정기 및 수시 공시항목 구분 공시
- 지역사회 공헌 프로그램 계획수립 및 시행 : 연중 실시
- 대상 : 장애우·소년소녀가장·독거노인·저소득층·서해안주민 등
- 내용 : 자원봉사(청소·식사·목욕도우미), 장애아동 일일 수영장 초대, 성금 및 물품지원, 서해안 기름제거 등
- 임직원 대상 윤리교육 실시(분기1회) 및 신규직원 서약 집행(수시)

고객서비스 제도개선

2 고객중심의 서비스 체계 확립

고객의 소리 수집체계를 확대하고, 이에 상응하는 고객관계관리를 확대하여, 고객중심의 서비스제공 체계 확립

□ 사업목표

- 고객 제일 중심의 서비스 강화로 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 고객의 소리(VOC) 수집체계 및 고객관계관리(CRM)확대로 고객밀착지원
 - 홈페이지, 고객의 소리함, 고객과의 대화, 민원접수창구, 동호회카페 및 UCC, 모니터링, 이메일, 타 기관 민원계통 등 수집체계 운용
 - 체계적인 고객정보 관리와 고객관계관리 업무 강화를 통한 고객욕구 충족

□ 세부 추진계획

- 고객지원센터(☎ : 2650-1400) 운용 활성화
- 민원담당자 회의 및 민원대책수립 : 월1회
 - 고객접점 및 프로세스, 고객의 요구 조사·분석 및 환류
- 홈페이지 상 전산 민원분석 체계 구축 : 1/4분기 중
- 지속적인 고객관계관리
 - 홈페이지, 이메일 및 SMS를 통한 공단 홍보 및 개인별 안내
 - 민원제기 고객 사후관리 강화(처리 만족도 조사 등) : 4/4분기

3 고객만족도조사 및 개선 보완

이용고객과 내부직원 대상 설문조사를 통하여 요구사항과 만족도를 측정, 분석하여 개선 보완함으로써 질 높은 고객 서비스 실현

□ 사업목표

- 고객설문 조사 및 분석을 통한 서비스 개선 보완으로 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 고객만족도 조사를 통한 고객요구사항 및 불만족 사항을 파악하여 서비스 개선보완
- 내부고객(직원)만족도 조사를 분석하여 신 직장문화 조성
- 사업장별 서비스 및 환경을 점검하여 개선 보완

□ 세부 추진계획

- 고객만족도 조사 실시
 - 조사방법 : 외부위탁 조사, 사업장별 자체 설문조사 각1회
 - 부서별 추진계획
 - 외부 위탁 조사 : 2008. 9월
 - 사업 부서별 자체 조사 : 2008. 4월, 10월
- 직원들을 대상으로 한 내부고객만족도 조사
 - 내부만족도조사 : 2008. 7월
 - 만족도조사 결과분석 및 활용 : 2008. 8월
- 개선 및 후속조치 : 반기별(연2회)
 - 서비스 수준제고를 위한 장애요인 파악 및 대책 마련
 - 고객만족도 조사 결과 공시

내부서비스 역량 강화

4 서비스 및 고객만족 직원교육

고객만족 실현을 위한 정기적인 직원 서비스교육을 통하여 내부역량을 강화하고 마인드를 개선하여 고객만족도 향상 및 공단이미지 제고

□ 사업목표

- 전 임직원의 서비스 마인드 함양 및 실천으로 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 매월 혁신전진 직무교육을 통하여 고객만족 최우선이라는 이사장의 경영철학을 전 임직원이 공유하여 서비스의 질적 향상 도모
- 다양한 친절교육을 통한 서비스역량 강화
- 친절교육 강사 자체 양성 추진

□ 세부 추진계획

- 혁신전진 월간 직무교육 실시
 - 실시주기 : 매월 둘째 주 목요일(연12회)
 - 주요내용 : 이사장 훈시 및 외부 초빙강사 교육을 통한 서비스 및 공기업 경영환경 교육 등
- 직원 친절서비스 교육 실시 : 매주 월요일 수시교육 및 분기1회 정기교육
 - 분기별 1회 정규직원 대상 고객 친절서비스 집합교육 실시
 - 각 사업장별 주 1회 사업장별 직무교육 및 친절교육 실시
- 친절교육 강사 외부 양성기관 위탁교육 : 반기 1회

5 | 모니터링 제도 확대 시행

사업장 전반에 대한 모니터링을 통하여 객관적인 문제점을 도출, 개선 보완하고 근무기강을 확립하여 고객서비스 수준 제고 및 투명한 업무수행 실현

□ 사업목표

- 비노출 모니터링을 통한 사업장 개선보완점 도출 시정 및 투명업무실행

□ 추진방향

- 모니터요원에 의한 고객입장의 객관적인 시설이용 불편·불만·요구사항을 정기적으로 점검, 개선·보완하는 모니터링제도의 확대 운영
- 고객의 민원사항 사전 대처로 고객만족도 제고

□ 세부 추진계획

- 부서별 모니터링제도 확대 실시
 - 2007년 주차사업팀 위주 운영 → 전 사업부서로 확대
- 모니터요원 선발 및 운영 : 2008. 1월(5명) / 7월(5명)
- 품평회개최 및 모니터링 결과 반영(월1회)
 - 모니터요원 지적사항 분석 및 대책 수립 시행

고객이용 편의 제공

6 편의시설 개선 및 확충

운영 시설물의 편의시설 개선 및 확충으로, 고객 편의 확대 제공 및 고객만족도 제고

□ 사업목표

- 고객 편의 확대 제공으로 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 사업운영 시설물에 대한 점검과 시설보수공사를 통하여 고객중심의 편의시설제공 및 고객 안전 확보
- 고객이 원하는 물품 및 편의시설을 추가 비치 및 설치

□ 세부 추진계획

- 편의물품 구매 비치 및 시설 확충
 - 체육센터 개인사물함 추가 설치 : 2008. 1분기
 - 체육센터 문화강좌실 강의용 책상 추가 설치 : 2008. 1분기
 - 체육센터 대체육관 음향장비 추가 설치 : 2008. 2분기
 - 체육센터 지하주차장 감시카메라 추가 설치 : 2008. 2분기
 - 체육센터 식당 설치 : 2008. 3분기
 - 노외주차장 승강기 앞 점자 블록 설치 : 2008. 2월
 - 노외주차장 계단, 주차장 바닥 면 미끄럼방지 시설 설치 : 2008. 2월
- 편의시설 보수 및 정비
 - 체육문화사업팀
 - 여자탈의실 천정 및 환기덕트 보수 수리 : 2008. 1분기
 - 정문 장애인 출입로 설치(계단식 → 경사식) : 2008. 2분기
 - 청소년독서실
 - 열람실 바닥재 교체 수리 : 2008. 4월
 - 책걸상 및 기타 수리 : 연중 실시(13개소)
 - 대림정보도서관
 - 카페테리아 수도배관 공사(1회) : 2008. 1월

책임경영체제 확립

7 경영혁신 추진

성과관리시스템 활용을 정착시키고, 고객과 성과중심의 경영 혁신을 지속적으로 추진하여 조직문화의 혁신을 통한 경영효율성 제고

□ 사업목표

- 고객·성과 중심의 지속적 경영혁신으로 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 성과관리시스템(BSC) 정착 및 운영활성화
- 100대 과제 및 혁신 과제 지속 발굴 추진
- 경영혁신 우수 공단 벤치마킹 및 우수제도 도입
- 제안제도 활성화

□ 세부 추진계획

- 정기 경영혁신 대책회의 운영(월1회) 및 경영혁신 보고대회 운영(12월)
- 2008년도 미션, 비전에 따른 전사·팀·개인 지표 설정 : 2008. 1월중
- 2007년도 하반기 BSC 성과평가 및 다면평가 실시 : 2008. 2월중
 - 평가결과 활용 : 승진, 연봉계약, 성과급, 해외연수 등
- 이사장 재임 중 100대 과제 수정 보완 추진 및 혁신과제 발굴 추진
 - 100대 과제 : 완료 29건, 추진율 48%
- 우수공단 벤치마킹 계획 수립 및 시행 : 연중 계속
- 연중 직무제안 및 반기별 제안심사 후 포상

사업장별 수입금 목표관리제를 통하여 월별·분기별 수입금 분석을 통한 책임경영 실현 및 경영합리화

□ 사업목표

- 사업장별 기간별 수입목표 관리로 책임경영 실현 및 경영합리화

□ 추진방향

- 사업장별로 합리적인 수입금 목표를 설정하고 수입금 분석을 통한 개선책 마련 및 목표 관리 유지
- 목표관리제 시행 및 달성에 따른 마일리지(인센티브) 부여

□ 세부 추진계획

- 추진기간 : 연중실시
- 추진내용 : 수입목표 월별 자체분석 및 분기별 종합 분석
- 사업장별 수입금 목표관리제 시행
 - 체육문화사업팀
 - 대상 : 수영장, 헬스장, 골프장, 문화강좌, 문래공원주차장 등
 - 주차사업팀
 - 대상 : 공영주차장별, 거주자주차 권역별, 견인, 견인보관소
 - 공공사업팀
 - 대상 : 정보문화도서관, 청소년독서실 13개소
 - 청소년수련관
 - 대상 : 수영장, 헬스장, 방과 후 아카데미, 청소년사업 등
- 반기별 목표관리제 시행결과 포상(연2회)

사업운영 활성화

9 신규사업개발 및 기존사업 활성화

신규 운영사업 개발 및 조기 안정화와 기존사업 활성화를 통하여
공익성 및 수익 증대로 경영 효율성 제고

□ 사업목표

- 신규사업 개발 및 기존사업 활성화로 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 사회 환경 변화에 따른 신규 공익 · 수익사업 적극 개발 및 인수
- 기존사업의 다양한 프로그램 개발 및 운영활성화를 통한 공공성 및 수익 증대

□ 세부 추진계획

- 타 지자체 및 타 공단 벤치마킹을 통한 신규개발사업 조사 : 연중실시
- 인수예정시설 인수 준비(문래 및 선유정보도서관)
- 기존 사업장 신규 운영프로그램 개발 및 확대
 - 구민체육센터 프로그램 담당자 회의 개최 : 분기별 1회
 - 구민체육센터 대관 시설 확대 : 다목적체육관, 문화강좌실 등
 - 주차 구획선 신설 및 발굴(연중)
 - 공영주차장의 거주자우선주차제 전환 추가 검토
 - 정보도서관 문화강좌 운영 및 어린이 독서교실 운영
 - 문래청소년수련관 각종 프로그램 확대 운영
 - 청소년통합 지원체계 구축 : 청소년전화 1388 운영 및 연계사업 강화
- 고객유치를 위한 홍보활동 강화
- 행사유치 및 이벤트 활성화
 - 어머니 수영대회 외 3개 대회
 - 어린이 영상문화체험 제공 : 연중(월2회)
 - 관내 중3학생 대상 무료 진료탐색 검사 실시 : 4,000명(매년)

고객유치 활성화를 위한 다양한 인센티브제를 도입하여 수익증대 도모

□ 사업목표

- 고객유치 활성화를 위한 보상제 도입으로 수입증대

□ 추진방향

- 기존회원이 신규회원 가입조치 시 인센티브 부여
- 장기 이용회원에게 대한 마일리지 및 인센티브 부여
- 비수기 가입회원에게 대한 할인 또는 부가서비스 적용

□ 세부 추진계획

- 고객 인센티브제 벤치마킹 및 자료수집 : 2008. 1월 중
- 사업장별 특성에 부합하는 인센티브 부여 방안 수립 : 1/4분기 중
 - 고객 마일리지제도 및 마일리지에 따른 보상방법
 - 주차장 장기 이용 고객 : 한시적 무료 주차권 증여
 - 체육센터·수련관 체육문화시설 이용고객 : 무료강좌 또는 이용권 증여
 - 영수증 보상제
- 인센티브제 시범 시행(2~3/분기) 및 결과 분석 개선보완 : 4/4분기

11 전산시스템 발전계획 수립

공단 사업 확장에 따른 전산시스템 소요 확대에 따라 효율적이고 체계적인 통합 전산시스템 구축 계획 수립 및 공단 전산 시스템 발전 기틀 마련

□ 사업목표

- 전산 시스템 발전계획 수립으로 향후 업무 및 예산의 효율성 제고

□ 추진방향

- 정부, 구청 전산망과 연동 및 통합전산망 구축 장기발전계획 수립
 - 향후 사업 확대에 따른 전산소요를 충족할 수 있는 통합전산망 확보
 - 보안시스템 및 재난대비 제2전산실 백업시스템 구축

□ 세부 추진계획

- 장단기 발전 계획 수립
 - 우수 공단 및 업체 벤치마킹 및 자료 수집 : 2008. 2월
 - 내부 전산시스템 통폐합 검토(유지보수업체별 업무과약)
 - 전산 시스템 발전계획 수립 : 2008. 4~7월
- 발전계획에 의한 소요 예산 산출 : 2008. 8월
- 발전계획에 의한 단계별 전산시스템 소요 예산 확보 : 2009년도 예산편성

공단 주요 추진사업 및 경영혁신사례, 운영시설 및 프로그램 등을 중심으로 지역 언론사, 관내소식지, 온라인매체, 거리홍보 등을 통한 적극적인 홍보로 공단 인지도 제고 및 이용고객 증대

□ 사업목표

- 공단 홍보로 인지도 제고 및 이용고객 증대

□ 추진방향

- 지역 언론사, 관내소식지 등 공단 홍보 보도자료 게재
- 공단 및 유관기관 홈페이지 적극 활용

□ 세부 추진계획

- 홍보 전담부서 및 전담 인원 운용 : 경영지원팀 홍보담당
- 보도매체를 이용한 홍보활동 강화 : 연중 계속
 - ※ 2007년 총 56회 언론 보도
- 공단 홈페이지 개편, 홍보란 강화 : 연중 실시
- 공단 홍보물 제작 및 활용 : 분기 1회
- 신규 사업 홍보 강화 : 정보도서관, 신규인수 주차장 등
- 사업장별 운용 프로그램 거리 홍보 : 분기 1회

효율적인 예산운영

13 합리적 경영을 통한 예산절감

사업장별 예산운영에 대한 책임과 권한을 강화하고, 정기적 원가 분석 및 환류, 일상감사를 통해 최대한 예산 낭비 요소를 제거하여, 실질적 예산절감

□ 사업목표

- 사업장별 예산책임제 도입 및 원가분석으로 예산절감

□ 추진방향

- 사업장별 예산책임제 도입을 통한 예산의 합리적 집행
- 분기별, 사업장별 원가분석을 통한 사업실적 평가
- 일상 감사 강화로 효율적 예산집행 및 예산절감 도모
- 제안제도 활성화로 예산절감 요인 지속 발굴

□ 세부 추진계획

- 예산기본원칙 범위 내에서 자율적 예산운용 권한과 책임 부여
- 사업장별 손익분기점(BEP) 분석 : 분기별
- 분기별 원가분석결과를 포함한 경영현황정보 사업부서에 제공
- 분석결과에 대한 분기별 담당자 회의 개최 및 개선대책 수립 시행
- 전자입찰방식 확대와 다양한 정보수집을 통한 구매단가 인하
- 재고량 및 전년도 지출실적을 고려한 계약관리로 구매단가 인하
- 세출예산 집행절감을 통한 공단 사업수지 개선 도모
- 신규 사업부서 일상감사 강화로 효율적 예산집행
- 제안제도에 의한 예산절감 요인 발굴 시 적극 추진

경영혁신 역량강화

14 직원 직무교육

직무분야별 체계적 교육 및 직원능력개발 지원으로 개인 업무능력 제고, 전문인력 확보 및 업무 경쟁력 강화

□ 사업목표

- 체계적인 직무교육으로 업무능력 및 경쟁력 제고

□ 추진방향

- 맞춤형 직무교육을 통하여 직원의 업무능력 향상
- 직원별 적성에 맞는 자기개발비(외국어, 기술, 컴퓨터 등) 지원
- 사이버직무교육 도입 운영(교육기관 : 한국표준협회)

□ 세부 추진계획

- 2008. 1월중 : 2008년도 직원 교육훈련계획 수립
 - 직무능력 향상에 주력, 교육결과 환류
- 직원 직무교육 : 연중
 - 경영관리 : 경영혁신, 경영관리기법, 고객만족서비스 등
 - 경영실무 : 예산회계결산, 인사·조직 활성화, 신규사업개발 등
 - 기초직무 : 사무관리, 공기업법 해설, 예산실무, 홍보, 전산 등
 - 기업회계 : 회계이론, 회계원리, 기업회계기준, 회계실무 등
 - 소양교육 : 직장 내 성희롱예방교육, 친절서비스교육 등
 - 자기개발 : 기타 직원능력개발 교육 지원
- 자기개발비 지원
 - 지원근거 : 공단인사규정시행내규 제53조 『직원능력개발』
 - 지원대상 : 상용직 이상
 - 직원 1인당 월 5만원씩 4개월 범위 내 총 20만원 지원
 - 지급선정기준에 의거하여 교육기관의 70%이상 출석자에 한해 지급
 - 교육완료 후 영수증 및 출석확인서 제출

직무제안제도를 통한 지속적인 업무개선으로 경영효율성 및 고객 만족도 제고

□ 사업목표

- 제안제도를 통한 업무개선 및 예산절감으로 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 제안제도 활성화를 통한 공단경영의 효율성 제고
- 서비스 향상을 위한 우수 제안 수렴으로 고객 만족도 제고

□ 세부 추진계획

- 연중 상시적인 직무제안제도 운영
- 반기별 직무제안심사 및 포상
 - 심사시기 : 반기 1회(6월, 12월)
 - 심사방법 : 제안평가위원회 심사
 - 포상시기 : 창립기념행사 및 종무식
- 채택제안 적용 및 사후관리를 통한 업무개선
 - 실시부서 지정 및 실시결과 평가

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

□ 사업목표

- 통제시스템(감사체계) 운영으로 사고예방 및 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 자체 정기 감사 실시로 내부통제시스템 확립
- 주요정책 및 취약업무에 대한 전략적 감사 실시로 사고 예방
- 성과 및 예방 중심의 생산적 내부통제로 경영효율성 제고

□ 세부 추진계획

- 효율적인 감사수행을 위한 연간 감사계획 수립 : 2008. 1월
- 감사 TFT 구성 및 운영을 통한 각종 감사 대비 : 연중대비
 - 자체 정기 감사 및 특별감사, 필요시
- 감사계획에 따라 각 사업별 정기 감사 실시
 - 자체 부서별 정기 감사 실시 : 2008. 2 ~ 10월
- 공단직원 기강확립을 위해 취약분야·시기에 기강감사 실시
 - 설 연휴 기강감사 : 2008. 2월
 - 휴가기간 기강감사 : 2008. 7월
 - 연말연시 기강감사 : 2008. 12월
- 감사사례집 발간으로 사전예방 및 유사사례 재발 방지
 - 타 공단 및 우수사례 수집 : 2008. 6 ~ 7월
 - 감사사례집 작성 및 발간 : 2008. 8월

안전관리대책 수립

17 무재해 사업장 정착화

공단 주요시설물 및 인원에 대한 안전관리대책 수립 및 안전시스템을 구축하고, 각종 재난에 대비한 정기적인 안전 점검실시로 고객안전 확보와 시설물 안전 관리 운영

□ 사업목표

- 안전시스템 운영으로 고객 및 시설물 안전 확보

□ 추진방향

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시설별·계절별 재해예방대책 수립
- 정기적인 안전점검을 통한 효율적인 시설물 운영 관리 및 사고예방
- 시스템구축을 통한 재난발생시 신속한 대처 및 피해예방 최소화

□ 세부 추진계획

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시행
 - 전 사업장 안전점검의 날 행사 : 매월4일
 - 전문기술 요구 시설 : 전문 업체 안전관리대행 용역 계약 체결
(카리프트·승강기·소방·전기안전검사, 무인경비, 정화조관리)
 - 동·하절기 재난안전관리 종합대책계획 수립 : 2008. 5, 10월
 - 2009 공단 안전관리 및 안전보건운영계획 수립 : 2008. 11월
- 부서별 안전관리 대책
 - 자체 안전관리계획 수립 : 2008. 1월
 - 시설별 안전순찰 및 일지 기록유지
 - 시설물 한국지방재정공제회 공제 등록(화재)

전산정보시스템 및 개인 업무용 PC를 해킹 및 재난으로부터 보호하기 위하여 정보 보안계획을 수립, 전산시스템 운영에 만전을 기하고자 함

□ 사업목표

- 전산정보보안 시스템 운영으로 안정적인 사업운영

□ 추진방향

- 전산실 통제구역 설정운영 및 네트워크용 F/W(방화벽) 정기점검
- 백업시스템 구축운영으로 해킹 및 재난 대비체제 운영
- 업무용 PC 운영자교육 및 바이러스 백신 설치운영으로 보안 강화

□ 세부 추진계획

- 전산실 통제구역 설정 운영 : 2008. 1월
- 전산정보 보안 및 재난대책 연간계획 수립 시행 : 2008. 1월
- 전산정보 보안의 날 설정 운영 : 매월4일 안전점검의 날 병행 실시
 - 네트워크 유해포트 점검 및 업무용 PC 바이러스 점검
 - 직원대상 전산보안 교육 실시(집체교육 및 메일을 이용 교육자료 배포)
- 2008년도 업무용 PC 백신 구매 설치 : 2008. 5월
- 사업 확장에 따른 통합방화벽 소요 예산 2009년도 예산반영(추정 1억원)

사업장 환경정비

19 사업장별 환경정비

공단 시설물, 장비, 사업장주변 환경정비를 통하여 최적의 상태 유지 및 관리로 쾌적한 환경을 제공하여 고객만족도 제고

□ 사업목표

- 사업장 환경정비를 통한 쾌적한 사업장 조성으로 안전사고 예방 및 고객 만족도 제고

□ 추진방향

- 정기적인 환경정비로 쾌적한 사업장 조성
- 효율적인 시설관리로 고객 편의제공 및 이용고객 만족도 향상
- 공공서비스 강화를 통한 공단이미지 제고

□ 세부 추진계획

- 시설물 점검
 - 공단시설물 종합점검계획 수립(2008. 1월) 및 시행
 - 주차시설물 자체점검 : 월 1회(담당), 분기1회(팀장)
- 정비계획
 - 구민체육센터 외벽 및 대청소 : 2008. 4월(용역업체)
 - 춘, 추계 주차장 환경정비 실시 : 2008. 3, 8월 실시(연2회)
 - 청소년독서실 분기별 환경정비 : 2007. 2, 5, 8, 11월(연4회)
 - 정보도서관 내, 외부 환경정비 : 2007. 4, 9월(연2회)

노후시설 개보수

20 노후시설 리모델링 및 개보수

노후화된 시설물을 개보수하여 고객의 안전성 확보와 편의성 확대를 통해 고객만족도를 높이고자 함

□ 사업목표

- 노후시설 리모델링 및 개보수로 고객안전성확보 및 편의성 제고

□ 추진방향

- 노후 시설 개보수(청소년 수련관 및 공단본부 청사)
- 부족 시설 확보(확장 또는 증축)

□ 세부 추진계획

- 청소년수련관 리모델링 및 증축(예산 50억 : 국비12억, 시비38억)
 - 리모델링 : 지하1층~지상3층, 증축 : 4층
 - 공사기간 : 2008. 11 ~ 2009. 12 (1년2개월)
 - 추진일정
 - 2007. 11 : 사업계획 수립
 - 2008. 03 : 증축 및 리모델링 현상공모
 - 2008. 06 : 실시설계 및 계약
 - 2008. 09 : 공사발주 및 공사계약
 - 2008. 11 ~ 2009. 10 : 리모델링 및 증축(층별 구분 시행)
 - 2009. 12 : 준공

※ 2008년 현상공모 및 실시설계결과에 따라 수련관 운영을 향후 전면 중단할 것인지 부분공사를 진행할 지 여부를 결정

- 공단본부 청사 증축공사 실시(예산 5천만원) : 2008. 3~6월
- 구민체육센터 환기덕트 보수공사(예산 5천만원) : 2008. 2월

노사협의회 운영

21 노사협의회 정례화

노사협의회 운영을 통한 직원들의 경영참여 및 정책 이해로 노사 상생의 선진 노사관계를 형성하고 공단의 사업 경쟁력 제고

□ 사업목표

- 노사협의회 운영으로 선진노사관계 조성 및 사업경쟁력 제고

□ 추진방향

- 노사협의회 정례화를 통한 조직 안정화 및 내실 있는 조직 운영
- 노사협의회 시 사업운영보고회 병행 개최
- 선진 노사문화 정착으로 단합된 직장 분위기 조성

□ 세부 추진계획

- 정기적인 노사협의회 개최 : 분기별 1회
- 협의 및 의결사항 발생시 노사협의회 임시회의 개최 운영
- 협의회 운영의 활성화를 통한 노사 대화창구의 마련
- 적극적인 직원들의 고충처리로 안정적인 직장 만족도 유지
- 사업운영보고회의 정례화로 공단경영 정보를 전 직원이 공유
 - 노사협의회 시 사업운영보고회 병행

건전한 노사문화 정착

22 한마음 체련대회 및 MT

한마음 체련대회 및 MT 개최로 노사간 이해력 증진 및 사기진작을 통한 업무효율성을 높이고, 공단 직원으로서의 소속감 고취 및 노사 화합의 장 마련

□ 사업목표

- 한마음 체련대회 및 MT를 통한 노사화합 및 경쟁력 제고

□ 추진방향

- 상, 하반기 체련대회 및 MT를 통한 조직력 강화 및 상호이해력 증진
- 행사를 통한 노사 간 의사소통의 장 마련 및 경영의지 전파

□ 세부 추진계획

- 공단 직원 체련대회 및 한마음 MT 개최
 - 2008 상반기 직원 체련대회 실시 : 2008. 5월
 - 2008 하반기 직원 체련대회 실시 : 2008. 9월
 - 2008 공단 직원 한마음MT 실시 : 2008. 10월
 - 부서별 임시직 체련대회 : 연2회(봄, 가을)

V. 2007 주요사업 추진실적

1 경영혁신 추진

□ 사업개요

- 성과관리 시스템(BSC) 도입 및 운영활성화
- 경영혁신 마인드 공유를 위한 혁신뉴스 발간
- 우수 경영혁신 공단과의 업무교류 협약 체결
- 100대과제 및 현안 혁신분야 지속 추진

□ 추진실적

- 성과관리시스템(BSC) 도입 및 운영
 - BSC 구축완료 : 2007. 6
 - BSC 운용 개시 : 2007. 7
 - BSC 시스템 경영실천 우수기업 인증 획득 : 2007. 10. 19
 - ※ 생산성, 경쟁력향상의 경영체계기반 구축, 활용성 탁월 인정
 - BSC에 의한 2007년도 하반기 성과평가 예정 : 2008. 1월중
- 혁신 뉴스 격월 발간
 - 창간호(5~6월호), 제2, 3, 4호 격월 발간
 - 주요편집 : 공단동정, 혁신사례 체험수기, 주요공단행사, 혁신 교육자료, 신입사원의 근무 각오 등

- 월1회 월례 혁신전진 직무교육
 - 안전관리 결의문 선서, 안전교육 : 2007. 4. 18
 - 한국자치경영평가원 공기업경영전문인 초청강의 : 2007. 5. 10
 - 영등포구 창의혁신단 고객만족팀장 서비스 교육 : 2007. 6. 26
 - 이사장 직원 교육 및 퇴직자 기념공로패 전달 : 2007. 9. 13
 - 체련대회를 겸한 경영혁신 특강 : 2007. 10. 14
- 우수 공단과의 업무교류협약 혁신사례 벤치마킹
 - 서울시시설관리공단과의 업무교류 협약 체결 : 2007. 3. 5
 - 신규 업무추진 관련 타 우수 공단 벤치마킹
 - 시설물 및 인력의 효율적 관리 등 혁신기법 경영 집목
- 사회적 약자를 위한 지원 확대
 - 월 2회 “장애인 사랑 나눔의 집” 봉사활동
 - 배식봉사·목욕봉사 등 도우미 역할
 - 수범 현장관리 직원 격려
 - 명절 3~5명 격려금 전달
 - 임시직원(주차관리원 등) 공단차원 경조사지원 제도화
- 직원 아침인사 교육 정례화
 - 매주 월요일 09시전 “고객 맞이 아침 인사”
 - 부서 간 협조사항 공지 등 업무 공조 활성화 교육장
- 이사장 재임 중 100대 혁신과제 선정 추진
 - 100대과제 추진계획 최종(안) 심의 확정(2007년 3월)
 - 「100대과제 추진계획」 冊字 발간 및 지속추진
 - 100건 중 29건 완료, 추진율 45%

□ 비 예산 사업

2 홍보활동 강화

□ 사업개요

- 지역 언론사, 관내소식지 등 공단홍보 보도자료 게재
 - 공단 신규 주요추진사업 소개
 - 경영혁신 수범 사례
 - 이용고객 증대를 위한 프로그램 개발
 - 공단직원 서비스에 대한 고객의 감동 편지투고 등

□ 추진실적

- 지역 언론사 홍보자료 게재 : 총 56건
 - 게재 신문 : 시정신문, 영등포신문, 푸른영등포, 서울남부신문
영등포투데이
- 공단 주요추진사업 종합 홍보(광고)

□ 예산액 및 집행액

- 예산액 : 550천원
- 집행액 : 550천원, 집행률 100%

3 신규사업 인수 및 조기 안정화

□ 사업개요

- 신규 사업인 청소년독서실13개소, 문래청소년 수련관, 견인보관소, 주차장, 대림정보도서관을 인수하여 조기에 안정화시켜, 고객만족도 및 경영효율성 제고

□ 추진실적

- 청소년 독서실 구민회관 외 12개소 인수 운영 : 2007. 1. 1
 - ※ 구청 예산절감액(연간) : 220,393천원
- 문래 청소년 수련관 인수 운영 : 2007. 1. 16(구청 ↔ 공단)
 - 시설규모 : 지하1층~지상3층 / 대지 2,314㎡, 연면적 4,306㎡
- 견인보관소 인수 운영(76면) : 2007. 11. 1
 - ※ 구청 예산절감액(연간) : 288,515천원
- 영등포여고 지하주차장 : 2007. 9. 1
- SK 리더스뷰 노상주차장 : 2007. 9. 20
- 대림정보문화도서관 : 2007. 11. 13
- 당산 근린공원 지하주차장 : 2007. 12. 24

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

구 분	예산액	집행액	집행율
계	3,063,153	2,519,420	82.2%
청소년 독서실	783,382	562,989	71.9%
청소년 수련관	1,861,436	1,721,133	92.5%
견인 보관소	118,335	66,414	56.1%
대림정보도서관	300,000	168,884	56.3%

※ 자산취득비 제외

4 전해차아수 장치 도입

□ 사업개요

- 구민체육센터 수영장 살균 방식을 전해차아수 장치로 변경하여 친환경적인 여건 조성 및 고객 만족도 향상
- 구 의원님의 발의에 의하여 구청 문화체육과에서 예산확보, 공단에서 구매 설치토록 이첩

□ 추진실적

- 2007. 6월 : 전해차아수 장치 시설 발주 이첩(구청 문화체육과)
- 2007. 7월 : 수처리 방식 설문 조사 실시
- 2007. 7월 : 수처리 방식 변경 타당성 검토
- 2007. 8월 : 전해차아수 장치 구매 설치 계획 방침
- 2007. 8월 : 전해차아수 장치 시설 개량비 요청
- 2007. 10월 : 전해차아수 장치 전자입찰 경쟁결과 계약 체결
- 2007. 11월 : 설치 공사 및 장비 가동

□ 예산액 및 집행액

- 예산배정 : 60,000천원(구청 시설개량비)
- 낙찰액 : 20,900천원
- 낙찰차액 : 39,100천원(결산 및 구청반납)

5 한국서비스품질우수기업 인증 획득



□ 사업개요

- 산업자원부 기술표준원이 인증하는 “한국서비스품질 우수기업 인증”을 획득하여 서비스 분야를 보완하고, 객관적인 사회적 인증을 획득함으로써 고객만족도 및 공단 위상 제고

□ 추진실적

- 한국서비스품질우수기업인증에 관한 설명회 참석 : 3. 10
- 한국서비스품질우수기업인증 획득 추진계획 : 10. 2
- 한국서비스품질우수기업인증 획득 TFT구성 및 준비회의 : 10. 4
- 한국서비스품질우수기업인증 실무자회의 실시(4회) : 10. 10 ~ 25
- 평가지표별 공적서 작성 : 10. 10 ~ 11. 7
- 공적서 제본 및 인증 신청 : 11. 8 ~ 9
- 한국서비스품질우수기업인증 심사 수검 : 11. 20 ~ 22
- 한국서비스품질우수기업인증 획득 : 12. 24

□ 예산액 및 집행액

- 예산액 : 5,000천원
- 집행액 : 3,693천원
- 집행율 : 74 %

6 비노출 모니터요원 현장 운영

□ 사업개요

- 공단인력의 90%가 현장관리로 모니터요원의 전문청취 필요성 대두
- 사업현장 비노출 모니터요원의 관찰을 통해 대고객 서비스 정도 및 현장직원 근무 기강을 점검, 감독사각의 취약점을 개선하여 고객만족도 제고

□ 추진실적

- 전반기 모니터요원 위촉장 수여 : 2007. 4월 / 3명
- 전반기 모니터요원 활동 개시 : 2007. 5월
- 하반기 모니터요원 모집 : 2007. 6월
- 하반기 모니터요원 위촉장 수여 및 활동 : 2007. 7월 / 5명
- 월 1회 현장관리 품평회 : 6 ~ 12월(총 7회)
- 모니터요원 개선 요구사항 21건 개선 및 교육조치 완료

□ 예산액 및 집행액

- 예산액 : 1,800천원
- 집행액 : 690천원
- 집행율 : 38.3%

7 노상주차장 야간 거주자우선주차 활용

□ 사업개요

- 상가 및 공동주택 인근 효용성이 떨어지는 노상주차장을 선택하여 야간시간대 거주자우선주차제로 전환 운영
- 운영시간
 - 기존 공영노상주차장의 무료개방 운영시간을 거주자우선주차제로 전환하여 유료운영

구 분	평일	토요일	일·공휴일
노상주차장	09:00 ~ 19:00	09:00 ~ 15:00	무료개방
거주자우선주차제	19:00 ~ 익일 09:00	19:00 ~ 익일 09:00	19:00 ~ 익일 09:00

- 요금체계
 - 급지 구분없이 야간거주자우선주차요금 20,000원적용
- 운영인력
 - 기존 거주자우선주차제 주차관리원 활용
- 운영주차장 : 여의도 한국투자증권 외10개소 430면

□ 추진실적

- 2007. 10. 25 ~ 2007. 11. 30 : 사전 고지 및 홍보
- 2007. 11. 01 ~ 2007. 11. 30 : 무료 시범 운영
- 2007. 11. 01 : SK리더스뷰 주차장 유료화 시범 운영
- 2007. 11. 19 ~ 2007. 11. 30 : 주차장별 신청서 접수
- 2007. 12. 01 : 주차장 유료화 정상 운영

□ 비 예산 사업

8 고객선호 편의비품 등 확보 비치

□ 사업개요

- 구민체육센터 회원들의 이용편의 비품 등의 최우선 설치로 고객 만족도 제고
 - 순번대기표, 노래방기기, 화장실 음향기기, 혈압측정기, 쇼파 세척 등

□ 추진실적

- 2007. 2월 : 순번대기표 발행기 설치(1층 안내 데스크)
- 2007. 4월, 7월 : 로비용 쇼파 세척
- 2007. 5월 : 노래방기기 구매 설치(노래교실)
- 2007. 6월 : 화장실 음악방송기기 설치(1층,2층 남여 화장실)
- 2007. 7월 : 혈압 측정기 구매 설치(1층 안내 데스크 옆)

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	7,102	7,147	100.6%
순번대기표	1,700	1,459	85.8%
로비용 쇼파 세척	1,452	1,373	94.6%
음향 반주기 구매	2,500	1,895	75.8%
화장실 음악방송기기	-	1,100	-
혈압측정기 구매	1,450	1,320	91.0%

□ 사업개요

- 자산관리를 자산관리 프로그램을 이용 체계적 전산 관리
 - 자산관리 코드체계 정비 및 회계프로그램과 연동
 - 자산의 취득, 이동, 수리 및 폐기내역을 실시간 관리
- 전산시스템의 실시간 백업시스템 구축 및 DB자료 다각적 활용으로 오작동 및 해킹으로부터 보안유지
 - 사업장 업무시스템과 DB공유로 업무효율성 향상

□ 추진실적

- 자산관리 전용프로그램 자료 수집 및 회계프로그램과 호환성 조사
- 공단 운영 각종 프로그램 관련 DB자료의 실시간 백업 구상
- 백업 시스템 도입에 따른 자료 수집 및 타 공단 벤치마킹 완료
- 자산관리프로그램 및 백업시스템 설치 : 12. 31
- 2008년 1월중 관계자 교육 및 운영

□ 예산액 및 집행액

- 예산액 : 자본예산 43,805천원
- 집행액 : 41,600천원
- 집행율 : 95%

□ 사업개요

- CCTV를 설치하여 심야시간대 효율적인 주차장 관리
- CCTV 운영으로 주차장내 화재, 도난, 차량사고 등 범죄 예방

□ 추진실적

- 공영노외주차장 CCTV설치 및 운영계획 수립 : 2007. 11. 30
- CCTV구매 입찰의뢰 : 2007. 12. 11
- CCTV구매 조달 공고 : 2007. 12. 13
 - 설치장소 : 공영노외주차장 5개소
(당산1동, 양평2동, 문래2동, 신길6동, 대림3동)
 - 개찰일시 : 2007. 12. 24, 14:00
 - 계약 일 : 2007. 12. 28(전자입찰을 통한 수의계약)
- CCTV설치 추진일정
 - 전체현장 자재 발주 : 2008. 1. 2 ~ 1. 3
 - CCTV설치 및 DVR 장비셋팅 : 1. 4 ~ 1. 22
 - 관리사무실 P/C설치 및 교육 : 1. 23 ~ 1. 25
 - 설치완료일 : 2008. 1. 26

□ 예산액 및 집행액

- 예산액 : 자본예산 36,000천원
- 집행액 : 31,852천원
- 집행율 : 88.5%

[MEMO]