

제150회 영등포구의회
2009년도 제2차 정례회
'09.11.20 ~ 12.18



주요업무보고

- 2009년도 추진실적 및 2010년도 계획 -



영등포구도시시설관리공단

보 고 순 서

- **일 반 현 황** 1
- **2009 주요업무 추진실적** 6
- **2010 주요업무 계획** 37

I. 일반 현황

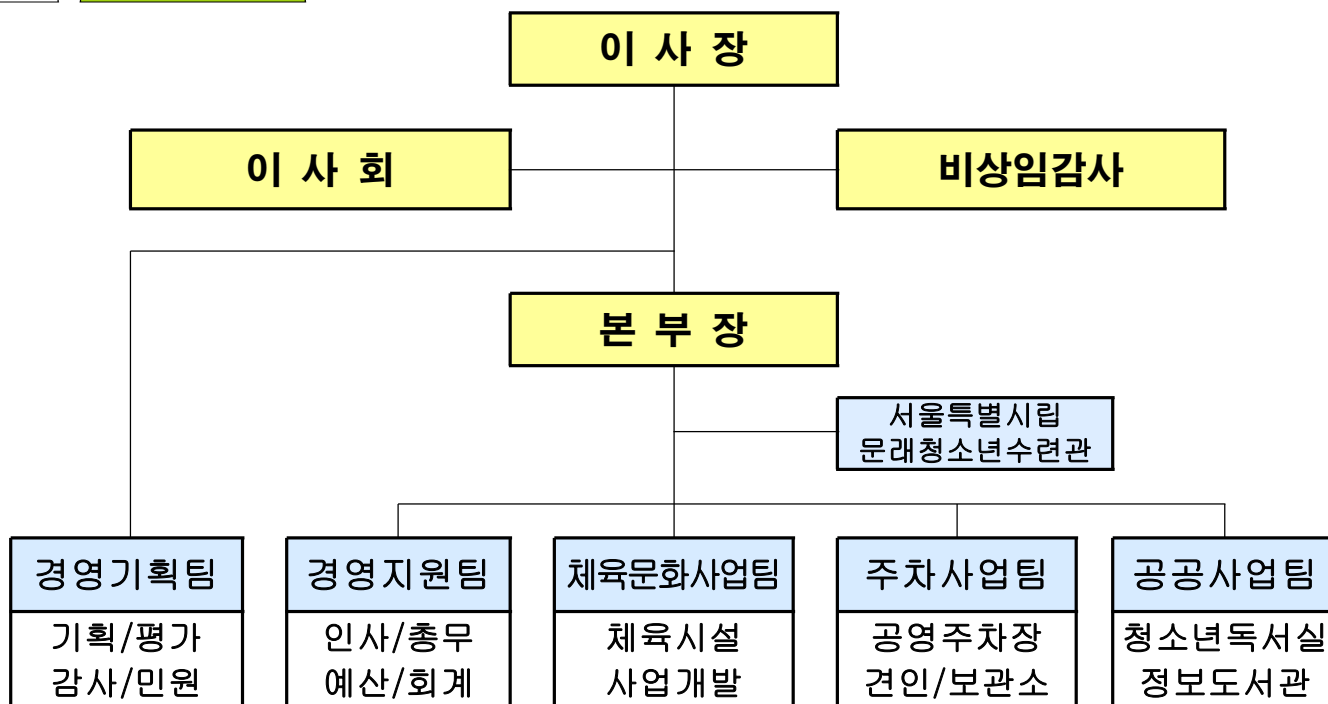
I 인 력

(2009.10.31 기준 / 단위:명)

구분	총인원	임원	경영기획팀	경영지원팀	체육문화사업팀	주차사업팀	공공사업팀	문래수련관
계	533	2	6	11	122	260	79	53
정원내	정원	2	5	8	21	22	29	28
	현원	2	5	8	21	21	28	25
	과부족	- 5	.	.	.	- 1	- 1	- 3
정원외	소계	.	1	3	101	239	51	28
	무기직	.	.	.	6	122	17	.
	임시직	.	.	3	3	104	19	6
	강사	.	.	.	90	.	15	20
	인턴	.	1	.	2	.	.	2
	공익	13	.	.

※ 총계 인원은 현원 합계

II 조 직



III **주요시설 및 장비**

(2009. 10. 31 기준)

□ **공단 본부**

층 별	면 적(㎡)	시 설 현 황	장 비
계	561.71		차량 : 1대
지하 1층	170.25	공단회의실, 서고, 물품창고	업무차량 : 1대
지상 1층	186.62	사무실(주차사업팀), 숙직실, 주차장(약20면)	
지상 2층	172.28	본부장실, 전산실, 고객상담실 사무실(경영기획팀·경영지원팀)	
지상 3층	32.56	이사장실, 경영상황실	
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
지하 2층	2,954	성인풀(7레인), 인명구조실, 기관실	버 스 : 4대 업무차량 : 1대
지하 1층	2,333	골프연습장(10타석), 지하·2층 주차장(73면)	
지상 1층	1,334	다목적체육실, 유아체육시설, 사무실	
지상 2층	1,260	헬스실, 에어로빅실, 다목적체육실	
지상 3층	1,250	대체육관, 문화강좌실	
소재지	영등포구 상도동길 398 (신길5동 426-3)		

□ **주차시설 및 견인보관소(장비포함)**

구 분	현 황	장 비
공영노상주차장	45개소 952면	합 계 : 20대 순찰차량 : 11대 견인차량 : 8대 화물트럭 : 1대
공영노외주차장	25개소 2,527면	
거주자 우선주차	18개동 6,476면	
견인보관소	영등포1가35번지 소재, 76면(2,341㎡)	

□ 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(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), 고객만족센터, 사무실
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, 휴게실
지상4층	368.38	일반열람실, 전자정보열람실
지상3층	368.38	종합자료실, 보존서고
지상2층	275.06	사무실, 도서정리실, 문화강좌실
지상1층	278.96	어린이(유아)열람실, 고객만족센터
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, 북카페, 매점
지상4층	344.29	일반열람실
지상3층	347.28	종합자료실, 전자정보열람실, 문화강좌실
지상2층	380.78	종합자료실, 도서정리실, 사무실
지상1층	414.95	어린이(유아)열람실, 고객만족센터, 관리실
지하1층	539.73	기계실, 전기실, 주차장
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			
구민회관	256	154	신길3동	147	73
영등포본동	131	72	신길4동	80	56
영등포동	150	84	신길5동	239	140
도림1	142	104	신길6동	161	66
도림2	180	97	신길7동	168	138
양평동3가	92	54	대림1동	170	100
양평2동	252	103	대림2동	200	127

□ 문래청소년수련관

구 분	면 적(㎡)	주 요 시 설
계	4,306	
지하 1층	1,421	수영장, 탈의실, 기계실, 직원식당
지상 1층	965	헬스장, 녹색가게, 접수처, 소극장
지상 2층	946	상담실, 행정사무실, 예능실, 친교실, 사랑실
지상 3층	974	체육A실, 체육B실 , 체육문화지도자실, 동아리실
소재지	영등포구 문래동3가 73번지	

[임시 임대시설]

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

IV 예산 현황

예산 현액

(2009. 10. 31 기준 / 단위 : 천원)

구분	①예산현액	②집행액		③이월 예상액	불용 예상액 (①-②-③)	
		집행액	집행예정액			
합계(A+B+C)	14,892,443	9,708,771	4,734,771	160,000	288,901	
합계(A+B)	12,804,543	8,221,853	4,293,789	0	288,901	
일반 회계 (A)	소계	5,134,490	3,414,842	1,623,418	0	96,230
	체육문화사업팀	2,713,199	1,977,495	686,404	0	49,300
	공공사업팀	2,421,291	1,437,347	937,014	0	46,930
특별 회계 (B)	소계	7,670,053	4,807,011	2,670,371	0	192,671
	주차사업팀	6,350,675	3,978,466	2,248,260	0	123,949
	공단본부	1,319,378	828,545	422,111	0	68,722
문래청소년수련관(C)	2,087,900	1,486,918	440,982	160,000		

II. 주요업무 추진실적

투명한 윤리경영

1 경영공시 및 윤리경영 강화

□ 사업개요

- 지방공기업 경영정보공개 포털(www.cleaneye.go.kr) 및 공단 홈페이지에 경영공시 자료 수시·정기적 게시
- 부패영향평가체계 상시 운영을 통한 투명한 윤리경영 강화 및 공단 신뢰도 제고

□ 추진실적

- 경영현황 자료의 지속적인 공시와 관리(정기 및 수시공시) : 약 80건
- 임직원 윤리경영 강화
 - 윤리슬로건(“윤리경영, 고객과의 약속입니다”) 선포식 : 2009. 1. 1
 - 환경변화에 따른 임직원 행동강령 점검·개정 : 2009. 3월
 - 임직원 행동강령 동영상시청 집합교육 : 2009. 3. 25
 - 분기별 공직기강확립 추진실적 관리(영등포구 감사담당관 제출)
- 홈페이지 내 클린신고센터 운영
 - 2009년 상반기 신고건수 : 총 5건(자진신고)
- 부패영향평가제 운영실적 : 규정 개정 2건

□ 향후계획

- 윤리경영 강화를 위한 경영공시자료 지속 게시
- 직무교육을 통한 임직원 윤리경영 강화 및 취약부분 상시 기강감찰

□ 비 예산사업

2 지역사회 공헌 활동 강화

□ 사업개요

- 지역사회 공헌 프로그램의 지속 추진 및 확대
- 사회적 약자에 대한 공헌 활동 강화로 공단의 사회적 책임 실현

□ 추진실적

- 지역사회 공헌활동 추진 및 정착화(지속)
 - 지역사회 공헌활동 연간계획 수립 : 2009. 1월
 - 독거노인 행복나눔 프로젝트 “설맞이 행복나눔” 성금 지원
 - 일 시 : 2009. 1. 23(금), 14:00 ~ 15:30
 - 대 상 : 관내 무의탁 독거노인
 - 지원금액 : 금.일백만원(1인당 10만원×10가구)
 - 『장애인 사랑 나눔의 집』 봉사활동 지속 추진 : 연중실시
 - 2009년도 추진 실적(10월말 기준) : 총 18회 / 40명 참여
 - 관내 학교와 연계한 위기청소년 집단상담 프로그램 제공
 - 2009. 1월 ~ 10월 : 31개 프로그램, 155회 총 1,550여건 실시
 - 관내 전 중학교 3학년 학생 무료 진료탐색 검사 지원
 - 11개교 3,728명
- 팀별 특성화 된 사회적 약자를 위한 프로그램 운영
 - 스포츠바우처 사업 시행 : 2009. 3월~
 - 수혜 대상 : 저소득층 청소년 및 청소년
 - 수혜인원 및 총액 : 총 365명 / 7,165천원
 - ※ 1인당 지원금액 : 스포츠강좌 60,000원 / 스포츠용품 65,000원
 - 구민체육센터 실종아동찾기 캠페인 참여 : 분기별
 - 방법 : 프로그램안내지에 실종아동 사진 게재(전문기관 업무협약)
 - 대상 및 발행부수 : 실종아동 6명 / 총 33,000부
 - 장애인수영교실 증설 운영 : 2009. 3월~

- 대 상 : 지적장애 1~3급 초등생어린이(참여인원 177명)
- 어린이날 수영장 무료개방 행사 개최 : 2009. 5월
 - 대 상 : 관내 거주 어린이(참여인원 276명)
- 수영무료특강 운영 : 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 시설이용 안내 및 강좌 무료이용기회 제공
- 정보문화도서관 지역아동 무료영화 상영 : 33회 / 1,469명 관람
 - ※ 신종플루 확산에 따른 임시 중단 : 2009. 9월~
- 청소년 보호 상담활동(☎1388) 및 동아리 활동 지원 지속 추진
 - 청소년 상담활동(개인상담 및 전화상담) : 총 25,358건
 - 동아리 활동 지원
 - 2008. 1월 : 한강 미디어고를 중심으로 사물놀이 동아리 결성
 - 2009. 4월~: 영등포관내 초, 중생 200여명으로 과학 동아리 결성 및 총 8회 활동 진행 중
 - 2009. 5월~: 영등포 관내 중, 고교생 50명의 다소니 봉사동아리 구성, 관내 경로당 방문 활동
- 비공식 사내 봉사동호회 운영(농활 지원) : 2009. 11월

□ 향후계획

- 사회적 약자 및 지역사회 공헌 활동 지속 추진
- 주차사업팀 성금모금 및 ‘사랑의 쌀배달’ 실시 : 2009. 12월

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	95,921	70,817	73.8%
청소년 동아리 활동	8,500	6,749	79.4%
위기청소년 연계지원 (학교연계사업)	80,000	56,647	70.8%
진로 탐색 검사	7,421	7,421	100%

고객서비스 개선

3 고객우선 중심의 서비스 실현

□ 사업개요

- 고객의 소리 수집체계 다양화와 체계적인 분석을 통한 서비스 개선 및 고객만족도 제고
- 고객욕구에 부응하는 고객관계관리 강화로 고객밀착지원

□ 추진실적

- 고객만족 특별 전담반 설치·운영 : 2009. 2월 ~ 6월
 - 고객관계관리 및 직원 전화응대 태도 조사
 - 전화응대점검 결과에 따른 서비스교육 실시(2009. 5. 27)
- 고객의 소리 수집체계 개선 및 지속적인 고객관계관리로 밀착 지원
 - 고객분류 및 유형별 마케팅전략 보고회 : 2009. 3. 2
 - 유아체능단 자모회 운영 및 간담회(3회) : 2009. 5월 ~ 9월
 - 안전지도강화 등 개선요구 → 시설점검, 희망근로자 배치 등 시정조치
 - 이용회원 대상 SMS 발송 : 총 84,100건 발송
- 주차사업팀 콜-센터 시범운영 : 2009. 10월 ~ 12월
- 민원 근절 대책방안 보고회 : 2009. 11. 2

□ 향후계획

- 역할 연기 개최를 통한 고객입장 이해(서비스 기법 전파) : 2009. 11월
- 고객만족분야 공단 상호 발전협의체 운영(월1회)을 통한 타기관 서비스 기법 지속적 벤치마킹

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	620	387	62.4%
고객만족위원회	420	387	92.1%
역할 연기 개최	200	-	11월(예정)

4 고객만족도 조사 및 개선·보완

□ 사업개요

- 시설이용객의 서비스만족도 측정 및 서비스 장애요인의 분석·개선을 통한 고객만족도 제고
- 내부고객(직원)만족도 조사를 분석하여 합리적인 직장문화 조성
- 공단 시설 및 서비스에 대한 지속적인 개선방안 강구

□ 추진실적

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

조사시기	팀 별	표본수	대 상
상·하반기 (각 1회)	체육문화사업팀	1,000부	구민체육센터 이용고객
	주차사업팀	3,500부	공영주차장 및 거주자주차 이용고객
	공공사업팀	1,100부	정보도서관 및 청소년독서실 이용고객

※ 문래청소년수련관 증축 이전 관계로 제외

- 설문조사 결과분석 및 장·단기 대책 수립
 - 사업장 및 시설별 이용불편, 장애요인 개선 사항 강구
 - 고객서비스 홍보강화 및 확대
- 내부고객만족도조사 실시 : 2009. 1월(현대서비스경영연구원)
 - 선택적복지제도 활성화, 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
 - 2009. 11월중 분석결과 수령 후 개선대책 수립 시행 예정

□ **향후계획**

- 내·외부 고객만족도 조사결과 분석에 따른 개선 보완 지속 추진
 - 고객 Needs 반영한 제도개선 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 사업장 개선보완점 도출·시정 및 투명업무실행
- 현장 근무자 근무기강 점검을 통한 고객서비스 이행 강화
- 인근 공단 간 모니터링을 통한 서비스 표준화 및 고객만족도 제고

□ 추진실적

- 사업장별 모니터링 운영 및 개선
 - 2009년 부서별 모니터요원 운영 현황

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

- 매일 품평회 개최 및 모니터링 활동 결과 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
 - 영등포 포함 총 7개 공단 참여 / 총 5회 실시
 - 월별 상호 교차 모니터링을 통한 자체 서비스이행점검의 한계 극복

- 구민체육센터 교차모니터링 결과(2009. 1. 20 시행)

장 점	단점 및 개선대책
<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

□ 향후계획

- 지속적인 모니터링 운영 및 결과 반영
 - 모니터링 품평회 지적사항 분석 및 개선대책 수립·반영
 - 연도 모니터링 활동 종합보고 및 우수근무자 포상 : 2009. 12월
- 인근지역 공단 간 상호 모니터링을 통한 지속적인 고객만족 네트워크 구축

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	6,000	5,000	83.3%
주민모니터요원 운영	6,000	5,000	83.3%

대 고객서비스 역량 강화

6 사내서비스강사 양성 및 서비스교육 강화

□ 사업개요

- 사내 친절교육 강사 전문화 및 추가 양성
- 전 직원 친절교육 정례화로 고객서비스 역량 강화
- 고객서비스사례집 제작 및 서비스 실천을 통한 고객만족도 제고

□ 추진실적

- 사내서비스강사 심화교육 및 추가 양성 교육
 - 기존 서비스강사 심화교육 이수 : 2009. 4월(주차사업팀 박근양)
 - 신규 서비스강사 양성교육 이수 : 2009. 5월(체육문화사업팀 김종선)
- 사업장별 직원 사내강사 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. 11. 10 ~ 11 주차현업직원 대상 서비스교육(참석 : 195명)

□ 향후계획

- 직원 친절서비스 교육 지속 추진
- 지속적 서비스 교육을 통한 서비스 기법 전파

□ 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%

고객이용 편의 제공

7 고객편의를 위한 제도개선 및 편의시설 확충

□ 사업개요

- 고객중심의 제도 운영 및 개선
- 고객이 원하는 프로그램, 편의시설 추가 운영 및 확대 설치
- 운영시설물에 대한 점검과 시설정비를 통한 고객중심의 편의성 강화

□ 추진실적

- 고객중심 제도운영 및 개선
 - 고객매니저제도 지속 운영 : 총 10회(매월 접수 시)
 - 1:1 상담·접수지원 등 신규회원을 위한 차별화된 서비스 제공
 - 독서실·도서관 연계 이동도서관 운영 : 신간도서배치 100권
 - 정보문화도서관 실버사서도우미 제도 운영 : 2009. 3월~
 - 정보문화도서관 청소년자원봉사 제도 운영 : 2009. 6월~7월
 - 공단 주차장 이용고객대상 자동차 무상점검 및 정비할인 : 2009. 1월~
 - 주차장 이용 고장차량 발생 시 견인이동 서비스 제공 : 2009. 1월~
 - 일사천리 외국인 전담서비스 시행 : 2009. 6월
 - 시설물 이용 및 절차에 대한 중국어 통역 서비스 실시(직원2명)
 - 운영홍보 : 공단 홈페이지 및 유관기관, 지역언론을 통한 홍보활동
- 고객만족을 위한 무료 행사 추진
 - 구민체육센터 무료체험강좌 운영 : 2009. 3, 5, 9월(총3회)
 - 이벤트성 공개강좌로 신설프로그램 홍보 및 이해도 증진
 - 잉글리쉬 리딩클럽 외 5개강좌, 84명 참가
 - 어린이날 수영장 무료개방 행사실시 : 2009. 5월(276명 참여)
 - 주차장 이용고객 차량 무상점검 행사실시
 - 『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 서비스 제공 : 21대 이용
- 정보문화도서관 제45회 도서관 주간행사
 - 초청강연, 모범이용자 선정, 무료특강
 - 모범이용자 표창, 도서관음악회, 무료 영화상영

○ 고객편의를 위한 쾌적환경 조성 노력

- 공영노외주차장 5개소 실내공기질 측정·환기시설 정비 : 3월
- 구민체육센터 탈의실용 에어컨 및 제습기 설치 : 2009. 4월
- 구민체육센터 내 회원쉼터(3층) 조성 및 운영 : 2009. 5월
- 구민체육센터 고객만족센터 이원화 운영 : 2009. 7월
- 청소년독서실 안전방법창 및 방충망보수 공사 : 2009. 2, 6월
- 문래정보문화도서관 화단 보도블록 설치 : 2009. 10월

○ 이용편의시설 추가·확대

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

□ 향후계획

- 직원 친절서비스 교육 지속추진

□ 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 및 실현

□ 사업개요

- 전 직원의 합의된 경영목표 및 미래지향적 경영전략 수립으로 경영목표 달성
- 정책방향과 경영환경 변화의 체계적인 분석으로 중장기 발전방안 모색
- 정례화 된 경영종합 심사분석 보고회 운영 및 피드백

□ 추진실적

- 경영종합 심사분석 보고회 개최(분기1회) : 2009. 4월, 7월, 10월
 - 100대 중점 추진과제 이행 현황 (2009. 10월 기준)

구 분	계	완료	연속과제	미추진	추진율
중점 추진과제	108	108	0	0	100%

※ 100대 중점과제 추진실적보고서 발간 : 2009. 11월

- 2009년 주요업무계획 이행 현황 (2009. 10월 기준)

구 분	계	완료	추진중	미추진	달성율
주요업무계획	125	58	65	2	85.4%

- 전 사업장별 수입실적 분석 및 향후대책 수립 : 월1회
- 공단 경영전략 도출 : 2009. 2월
 - 외부위탁을 통한 중장기 발전전략 도출(한국자치경영평가원)
 - 고객감동 경영 구현
 - 현행사업의 경쟁력 강화
 - 사업다각화
 - 조직역량 강화

- 팀 전략도출을 위한 워크숍(주차사업팀) : 2009. 10월(참석:19명)
- 2010년도 사업계획 수립 및 보완 : 2009. 8월 ~
- 서울시 주관 2008 사업연도 경영평가 수검
 - 수검기간 : 2009. 6. 1 ~ 2 (2일간)
 - 수검분야 : 리더십 / 전략, 경영시스템, 경영성과, 시설안전 등
 - ※ 평가결과 결과 : “보통” 등급 (24개 공단 중 9위)

□ **향후계획**

- 경영목표 및 전략 수립을 위한 워크숍 개최 : 2009. 12월
 - 비전과 미션 달성현황 측정 및 차기년도 경영목표·전략 설정
 - 전 직원 참여를 통한 경영목표 공유로 내부결속력 강화

□ **예산액 및 집행액**

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	4,066	-	-
경영전략수립 워크숍	4,066	-	12월(예정)

성과중심의 경영

9 기존사업 활성화 및 신규사업 확대

□ 사업개요

- 기존사업의 다양한 프로그램 개발 및 운영활성화로 경영효율성 제고
- 적극적인 홍보를 통한 공단 인지도 제고 및 이용고객 증대
- 사회 환경 변화에 따른 신규 공익·수익사업 적극 개발 및 인수

□ 추진실적

- 기존 사업장 신규 운영프로그램 개발 및 확대
 - 구민체육센터 프로그램 담당자 회의 개최 : 분기 1회
 - 신규 프로그램 지속 개발 : 유아성장체육 외 10개 프로그램 신설
 - 구민체육센터 대관 활성화 : 총 488건 / 57,850천원
 - 노상주차 구획선 신설 및 발굴(여의도 22면) : 2009. 5월 ~ 9월
 - 견인차량보관소 미반환차량 공매
 - 상반기 추진실적 : 1, 2차 공매(총40대, 15,350천원)
 - 하반기 추진실적 : 3, 4차 공매(총20대, 8,868천원)
 - 5차 공매(15대) 진행 중
 - 대림·문래 정보도서관 문화강좌(어린이 독서교실 포함) 운영
 - 문화강좌 : 37개 과정, 686명
 - 청소년통합 지원체계 운영 : 청소년상담전화 1388 운영 및 연계사업 강화
- 고객유치를 위한 전방위적 홍보활동 강화로 이용률 제고 : 연중 지속

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

○ 행사유치 및 이벤트 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 시설의 인수 준비 철저히 조기 안정화

- 선유정보문화도서관 개관 : 2009. 7월
- 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)

□ 향후계획

- 신규 주차면 개발 및 확대
- 부정주차차량 주차요금 징수제 검토 및 도입 : 2009. 12월
- 고객유치를 위한 신규 사업 홍보활동 강화

효율적인 예산운영

10 2009년도 재정조기집행

□ 사업개요

- 재정조기집행으로 지역경제 활성화 및 일자리 창출에 기여
- '09년도 사업비의 90%이상 조기발주, 60%이상 자금집행으로 지방중소업체의 자금난 해소지원
- '09년도 경상경비 예산의 5%이상 절감하여 지역경제 활성화 및 일자리 창출을 위한 사업재원으로 활용

□ 추진실적

- 재정조기집행 예산 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 완료
 - 목표액 : 2,086백만원
 - 집행액 : 2,178백만원(달성율 : 104.4% / 2009. 6. 30 기준)
- 일자리나누기를 통한 사회적 고통분담
 - 채용인원 : 23명, 구청 및 타기관 수탁인원 : 84명, 총 107명
 - 임직원 급여반납을 통한 일자리 창출(1명 채용) : 2009. 4월~

○ 일자리별 세부내역

구 분	인 원(명)	채용관리	인력운용	지급액
계	107	-	-	-
행정인턴	6	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 운영계획 수립 및 직원채용(3명) : 2009. 10월
 - 재 원 : 경상경비 예산 5% 절감액(약, 28,066천원)
 - 업무내용 : 민원상담 전화 및 방문고객 응대 / 2009. 12월까지
한시적 운영

11 경영수입 증대 및 대행사업비 절감

□ 사업개요

- 각 사업장별 수입금 목표관리제 운영
- 체계적인 원가분석 및 제도개선을 통한 대행사업비 절감
- 일상감사 강화로 효율적 예산집행 및 예산절감 도모

□ 추진실적

- 2009년 1분기 경영실적 분석 및 개선 조치: 2009. 4월
 - 주차 수입증대를 위한 주차장 주변 불법주차차량 단속 요청
 - 도서관 및 독서실 홍보활동 강화
- 일상감사의 효율적 운영에 의한 예산절감 : 총119건 / 2,600천원
- 자금성격에 따른 전문화된 예금관리로 이자수익 증대
 - 기존 : 6개월 이상의 여유자금만 자금 운용
 - 변경 : 6개월 미만의 단기 자금도 자금 운영
 - 6개월 미만 자금 이자수익 : 74,888천원(2009. 10월말 기준)
- 제도개선 및 원가분석을 통한 대행사업비 절감실적

(2009. 10월말 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	

□ 향후계획

- 지속적 제도개선 및 원가분석을 통한 대행사업비 절감노력 추진

□ 비예산사업

창의경영 역량 강화

12 제안제도 운영 활성화

사업개요

- 창의적인 고효율 제안활동을 통한 업무개선으로 경영효율성 제고
- 반기별 제안심사를 통한 제안기회 확대
- 우수 창안에 대한 사후관리 체계 강화

추진실적

- 제안공모 : 공단 전 직원 대상 상시 운영
 - 공모방법 : On-line(공단 전산시스템 이용)
 - 공모제안 건수 : 150건(2009년 1월 ~ 10월)
- 2008년 채택제안 적용 : 4건

구분	채택제안	비고
우수	인터넷 민원 답변 SMS알림 시스템 도입	적용완료
장려	이용요금 환불절차 간소화	검토 중
"	다동이 행복카드 소지자에 대한 할인혜택 부여	검토완료(부분적용)
"	급여명세서 E-Mail 수령	부분적용

향후계획

- 제안심사를 통한 우수창안자 포상 및 채택 제안 업무적용 : 2009. 12월

예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	400	-	-
채택 제안 포상	400	-	12월(예정)

13 창의경영활동 강화

□ 사업개요

- 지속적인 선진 창의경영활동을 통한 공단 경쟁력 및 효율성 제고
- 타 우수기관의 선진 경영기법 습득을 위한 벤치마킹 및 도입 적용
- 변화와 창의개발의 필요성 인식 및 활동 참여에 대한 동기부여

□ 추진실적

- 사업장별 연간 우수기관 벤치마킹 추진계획 수립 : 2009. 1/4분기
 - 팀별 벤치마킹 추진결과 관리 및 공단실정에 맞는 적용사례 도출 : 연중지속
 - 우수사례 도입적용 건수 : 절수샤워기 외 5건
 - 기타 타 기관에 대한 자발적 전파실적 관리를 통한 교류증진 강화 및 공단창의활동 대외인지도 제고(전파 실적 : 총 88건)
- 신속한 업무추진을 위한 협의 회의체 운영 정례화
 - 매주 간부회의(월) : 상반기 개최실적 총 45회
 - 창의혁신업무협의(목) 회의 개최 : 회의개최 필요 발생 시
- 서울시 주관 “창의경영 발표회” 참여를 통한 공단 창의활동사례 발굴 및 타 기관 우수사례 도입 적용
 - 개최주기 : 2009. 2월부터 매월 1회 창의발표 사례 제출
 - 참여대상 : 서울시 투자출연기관 및 24개공단
 - 추진성과
 - “제22회 창의경영 발표회” 공단 창의활동 우수사례 장려상 수상 (2009.2.19 / 서울시청 대회의실)
 - “제31회 창의경영 발표회” 공단 창의활동 우수사례 선정 (2009.11.18 / 미발표 동영상 사례 제작)

- 창의조직문화 정착을 위한 지속적인 추진활동 및 평가
 - 공단 내부 소식지 발간을 통한 CEO 경영의지 전파 및 임직원 활동 내용 전파(총5회)
 - 창의문화 참여 활성화를 위한 혁신마일리지 운영(선택적복지제도 포인트 부여)
 - 멘토링 제도 운영활성화 및 지속적인 사후 관리(2009. 7월)
 - 대 상 : 정보문화도서관 신규임용 대상자(12명)
 - 칭찬·친절사례 발굴 및 전파를 통한 긍정적인 조직문화 창출 : 매월
- 2008년도 창의개발사례집 발간 및 전파 : 2009. 2/4분기
 - 총 70부 제작, 구청 유관부서 및 타 공단 32개소 전파

□ **향후계획**

- 타 기관 벤치마킹 추진 및 우수 내용 도입 적용(연중 지속)
- 창의조직문화 정착을 위한 지속적인 추진활동과 평가
 - 민·관 주최 대외 창의개발프로그램(세미나) 참관 및 우수사례 발굴
- 2009년도 창의개발사례집 발간 및 전파 : 2009. 12월
- 2009년도 창의개발보고대회 개최 : 2009. 12월

□ **예산액 및 집행액**

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	2,000	980	49.0%
2009 창의개발사례집	1,000	980	98.0%
창의개발보고대회 개최	1,000	-	12월(예정)

14 임직원 직무교육 강화

□ 사업개요

- 전 직원의 체계적인 직무교육으로 업무능력 및 경쟁력 제고
- 직무능력 향상을 위한 전 직원 교육이수제 도입
- 분야별 전문교육을 통하여 직원 업무능력 배가

□ 추진실적

- 2009년 공단 교육훈련 계획 수립 : 2009. 1월
- 2009년 위부 위탁교육 실적
 - 위탁교육 실적 : 30개 과정 46명 이수(현원 대비 54%)
 - 온라인 집체교육 : 1개 과정(성희롱예방교육), 전 직원 이수
- 임원 워크숍 참석 내용 전파교육 실시 : 3회 개최

구 분	참석자	전파 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

- 전 직원 참여 월례직무교육 개최 : 7회 개최

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	

- 개인역량강화를 위한 자체직무교육 실시 : 2009. 3월, 4월
 - BSC 성과지표 숙지 교육, 경영평가대비 전파교육 등
- 전 직원 교육이수제 운영
 - 교육이수시간제 운영계획 수립 및 실시 : 2009. 2월 ~
 - 신규 임용자 직무교육(입사 후 1주간) : 12명
 - 정기적인 직원 안전관리교육 : 월 1회
- 자격증 신규 취득 증가 : 8개(전년도 실적 없음)
- 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 강화를 위한 자체 전화점검 : 수시
- 서비스 향상을 위한 서비스강사 육성 및 친절교육 강화
 - 공단 서비스강사 육성을 위한 외부 위탁교육 : 2009. 4월~5월
 - 사내 서비스강사 활용 : 분기 1회 정규직 교육, 임시직원 수시교육
 - 사내서비스강사 친절교육 : 2009. 5월, 9월

□ **향후계획**

- 창의개발을 위한 월례직무교육 개최 : 2009. 11월, 12월
- 직무분야별 전문교육 및 법정교육 : 수시
- 공단 전 직원 교육이수제 운영 : 연중 지속

□ **예산액 및 집행액**

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	20,230	15,416	76.2%
직무·소양교육 외	20,230	15,416	76.2%

15 청소년을 위한 운영사업 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 각종 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 : 상반기 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 : 상반기 총 25,358건
- 청소년 국제(몽골) 교류 : 2009. 7, 9월 → 23명 초청, 23명 방문

□ 향후계획

- 청소년 능력개발과 진로탐색 기회 제공 : 연중 지속
- 청소년상담전화 1388 운영 및 개인상담 : 연중 지속
- 청소년 창의활동 지원 및 관리 : 5개 동아리

□ 예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	27,000	23,529	87.1%
서울유스데이 외 1건	27,000	23,529	87.1%

안전관리대책 수립 추진

16 사업장 안전관리 강화

□ 사업개요

- 공단 종합안전관리대책 수립
- 공단 365일 무재해운동을 통한 목표달성 및 인증 획득 추진
- 단계적인 안전 시설물 확충 설치를 통한 이용고객 만족도 제고

□ 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 10회)
 - 전문기술 요구 시설 전문 업체 안전관리대행 용역 계약 체결
 - 대 상 : 무인경비, 정화조 관리, 승강기 종합유지보수, 방화 관리, 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

□ **향후계획**

- 공단 안전관리계획에 의한 시설물별 안전관리 : 연중 지속
- 공단 무재해운동 목표달성 인증 추진(한국산업안전공단) : 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 시설관리 및 개보수

17 시설물 환경정비 및 개보수

□ 사업개요

- 정기적인 환경정비 및 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. 2월 ~ 6월
 - 정기방역 소독 및 공조기 필터 청소 : 매월
 - 주차사업팀
 - 이동정비반 편성을 통한 시설물 관리, 운영 : 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
 - 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
 - 2009. 11월현재 건물 증축 골조 등 건축공정 35% 진행 중
 - 2010. 6월 건축 공사완료 (예정)
 - 2010. 9월 수련관 재개관 (예정)
- 체육문화사업팀
 - 각종 헬 수선 및 외벽 유리청소 : 2009. 2, 3월
 - 수영장 순환펌프 및 골프장 안전망 교체 : 2009. 4, 5월
 - 수질환경 개선 여과기 및 남여 샤워실 샤워기 교체 : 2009. 6월
 - 개인, 공용사물함 보수 및 노후 수전금구 교체 : 2009. 7월
 - 노후 기계설비 보수 및 교체(응축수, 스팀배관, 급탕 순환펌프 등)
- 주차사업팀
 - 공영노외주차장 5개소 환기시설 정비 및 실내공기질 관리 : 2009. 3월
→ 5개소 모두 미세먼지 등 9개 항목 법정기준 이내 판정
 - 대림2동 공영노외주차장 지하1층 조도개선 공사 : 2009. 6월

□ 향후계획

- 시설물 정비
 - 거주자우선주차 주차구획선 재도색 : 연중
 - 공영노외주차장 내·외부 방수 및 도색(23개소) : 2009. 12월
- 노후시설 개보수
 - 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 2건	14,180	12,624	89.0%

노사협의회 운영 활성화

18 선진노사문화 정착을 위한 노사협의회 운영

□ 사업목표

- 노사협의회 운영으로 선진노사관계 조성 및 사업경쟁력 제고
- 정기적 대화창구를 통한 의견수렴 및 각종 경영정보 제공
- 선진 노사문화 정착으로 단합된 직장 분위기 조성

□ 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 가능
 - 1947~1948년 출생자 : 2010. 6. 30까지 연장계약 가능
 - 1949년 출생자 : 2010. 12. 31까지 연장계약 가능
- 3분기 노사협의회 개최(2009. 10. 31)
 - 경영실적 보고 및 근로자 의견 수렴
 - 현장직원 방한장갑 지급건 등 고충사항 처리결과 보고
- 노사대화 창구의 상설화를 통한 근로자 의견 수렴 및 고충해소에 기여

□ 향후계획

- 4분기 정기 노사협의회 개최 : 2009. 12월
- 협의사항 발생 시 수시 개최 및 협의회 간담회 병행 시행

□ 비예산사업

건전한 노사문화 정착

19 현장직원 무기근로 계약 전환

□ 사업개요

- 임시직 근로자의 무기근로계약 전환을 통하여 공단 직원으로서의 소속감 고취 및 사기진작을 통한 업무효율성 제고
- 관련법령 준수를 통한 근로여건 개선으로 노사화합 및 경쟁력 제고

□ 추진실적

- 기간제 근로자의 무기근로계약 전환(2009. 10월말 기준 : 147명)

구 분	계	2009년 1차 (1월)	2009년 2차		2009년 3차	
			7월	8월	9월	10월
전환인원	147명	77명	18명	7명	26명	19명
비 고	(현재직인원: 144 명	퇴직 2명			퇴직 1명	

- 무기근로계약 미전환자는 임시직 운영
 - 근로가능 연령 : 61세
 - 근로가능 연령 적용의 유예기간 부여
- 기간제 근로자의 무기근로계약 전환을 통한 직업의 안정성 확보로 근로의욕 고취 및 사기진작

□ 향후계획

- 능력부족자의 무기계약 전환 방지를 위한 전환심사위원회 개최
- 2009년 4차 무기계약 전환 : 2009년 11월(8명), 2009년 12월(8명)

□ 비 예산사업

직원 복리후생 개선

20 직원 복리후생 개선

사업개요

- 사용자 중심의 선택적복지제도 도입으로 직원 사기진작
- 직원 개개인에 적합한 실질적인 복지혜택 부여로 내부고객만족도 증가

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 및 운영
 - 운영지침 수립 : 2009. 1월
 - 온라인복지시스템 제공업체 및 카드사와 협약 체결 : 2009. 1월
 - 선택적 복지제도 운영 : 2009년 2월 ~

향후계획

- 현장직원 복리후생 제도 확대
- 선택적 복지제도에 대한 개선
 - 직원 설문조사 실시 : 2009. 12월

예산액 및 집행액

(단위 : 천원)

사업명	예산액	집행액	집행율
계	85,670	76,907	89.8%
선택적복지제도	85,670	76,907	89.8%

Ⅲ. 2010 주요업무 계획

윤리 경영

1 투명 경영 강화

공기업 경영정보공개 포털과 공단 홈페이지에 경영자료를 수시·정기적으로 게시하고 부패영향평가체계를 상시 운영하여 투명한 윤리경영 강화 및 공단 신뢰도 제고

□ 사업목표

- 지속적 경영정보 공시를 통한 투명성 확보
- 전 임직원 윤리경영 마인드 내재화 및 청렴경영

□ 추진방향

- 경영정보의 정기·수시 공시를 통한 경영 투명성 확보
- 부패취약시기 및 정기청렴교육으로 직원 윤리의식 고취
- 부패유발요소 내제된 규정의 지속적 검토(부패영향평가 상시화)

□ 추진계획

- 경영정보 공시 : 정기·수시 공시사항 공단홈페이지 및 지방공기업 정보공개 포털
- 직원 정기청렴교육 실시
 - 교육시기 : 설연휴, 스승의 날, 하계휴가 및 추석연휴, 연말연시
 - 교육주관 / 교육대상 : 본부장 및 각 팀장 / 전 직원
- 윤리경영을 위한 제도의 지속적 정비 및 준수노력
 - 최근 개정일 2008년 이전 규정 부패영향평가 실시
 - 홈페이지 내 클린신고센터 운영 및 외부강의 신고제 운영

□ 비 예산사업

2 | **공기업의 사회적 책임 완수**

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

□ **사업목표**

- 지역사회 공헌 활동 강화로 공단의 사회적 책임 실현

□ **추진방향**

- 지역사회 공헌 프로그램의 지속 추진 및 확대
- 봉사활동 정례화와 참여문화 조성을 통한 조직 내 공동체 의식 함양

□ **추진계획**

- 지역사회 공헌 활동 지속 추진 및 관리 : 연중 실시
 - 대상 : 장애우·소년소녀가장·독거노인·지역내 저소득 소외계층 등
 - 공익사업 및 봉사활동에 대한 팀별 성과평가로 목표의식 제고
 - ※ 개인별 사회공헌활동 시간 : 1인당 10시간(vision 2013 중장기 발전계획)
- 「장애인 사랑 나눔의 집」 봉사활동 지속 추진 : 격주 수요일(배식봉사)
- 비공식 사내 봉사동호회 운영 활성화 : 교육이수제 연계한 활성화 방안
- 팀별 특성화 된 사회적 약자를 위한 프로그램 운영
 - 구민체육센터 다문화가정 무료체험 학습 운영 : 분기별
 - 기초생활수급자녀 수영무료특강 및 장애아동 수영교실 운영 : 연중
 - 농촌사랑 1사1촌운동 전개(일손돕기, 농·특산물 직판장 개장)
 - 정보문화도서관 지역아동 무료영화 상영 : 월2회
 - 청소년 보호 상담활동(☎1388) 및 동아리 활동 지원 지속 추진
 - 지역 어르신 대상 방문 건강교실 운영
- 지역 주민 건강증진을 위한 각종 행사 개최
 - 동호인 농구대회, 탁구대회, 골프대회 등

- **소요예산** : 8,000천원(청소년 동아리 활동 지원)

고객서비스 개선

3 신속한 민원 사무관리

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

□ 사업목표

- 신속한 민원처리를 통한 고객 민원 최소화
- 고객민원에 대한 성실한 답변 및 대책 강구를 통해 공단 이미지 제고
- 120다산콜센터 연계 신속한 민원처리 구현으로 신뢰성 제고

□ 관련근거

- 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
- 부서별 120알리미 담당자 지정관리 및 표준상담 DB관리
 - 월 1회 고객만족위원회 회의시 120알리미 관리실적 취합
 - 120알리미 관리실적 보고 : 분기 1회

□ 비 예산사업

4 고객만족도 조사 및 개선·보완

고객만족도의 현주소를 측정하여 고객Needs의 정확한 분석을 통한 개선·보완으로 고객만족분야 업무추진의 방향설정

□ 사업목표

- 시설이용객의 서비스만족도 측정 및 서비스 장애요인의 분석·개선을 통한 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 고객설문 조사 및 분석을 통한 서비스 개선 보완으로 고객만족도 제고
- 공단 시설 및 서비스에 대한 지속적인 개선방안 강구

□ 추진계획

- 고객만족도 조사 실시 및 분석결과에 따른 개선보완
 - 외부전문기관 위탁 고객만족도조사 : 2010. 4월(연1회)
 - 사업부서별 자체 고객만족도조사 : 1, 3분기(연2회 이상)
 - 외부전문 위탁조사 결과에 따른 개선 보완 : 2/4분기
 - 고객만족도 조사결과 분석을 통한 장·단기 고객관리 계획 수립 : 연1회
 - 고객 Needs 반영한 제도 개선 및 사업 추진
 - 경영평가 고객만족도조사(평가기관 주관) : 2010, 상반기(1회)
- 결과공시 및 차기 고객만족도 조사 시 성과측정 : 반기별(연2회)
 - 고객만족도 조사 결과 공시 : 홈페이지 및 지방공기업 정보공개포털
 - 전년(전 분기)대비 고객만족도 향상치 측정
- 사업부서별 자체 PR성 고객설문조사를 통한 우수서비스 적극 홍보

□ 소요예산 : 14,000천원(고객만족도 조사)

고객서비스 역량 강화

5 서비스품질우수기업 재인증 획득

서비스품질우수기업 인증 만료에 따른 재인증 획득으로 공신력 있는외
부기관의 서비스 수준에 대한 객관적인 진단 및 고객서비스 역량 강화

□ 사업목표

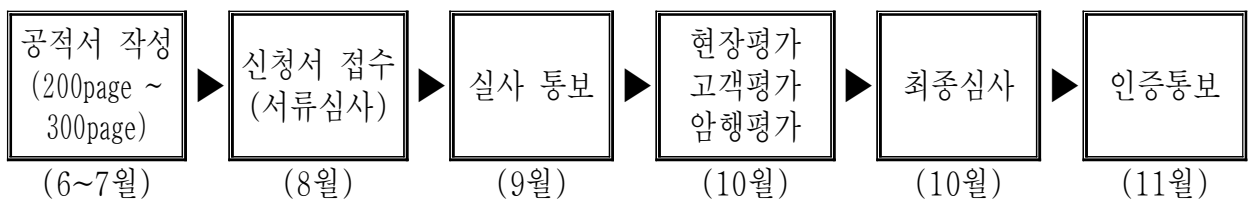
- 전직원 서비스 마인드 재점검을 통한 고객만족경영 역량 강화
- 국가기관의 인증 획득으로 객관적인 대외서비스 신뢰도 제고

□ 추진방향

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

□ 추진계획

- 재 인증심사 절차 및 일정



- 소요예산 : 4,750천원(서비스품질우수기업 재인증 획득)

6 고객서비스 교육 강화

고객만족 실현을 위한 사내 친절강사의 전문 심화교육을 실시하고, 정기적인 직원서비스 교육을 통하여 내부 서비스역량을 강화함으로 고객만족도 향상 및 공단이미지 제고

□ 사업목표

- 전 임직원의 서비스 마인드 함양 및 실천으로 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 사내강사를 활용한 현장감 있는 서비스 정기교육 실시
- 서비스교육의 사전계획수립·운영을 통한 점진적 심화학습 유도
- 교육 후 서비스이행 및 전화응대 점검 등 교육효과 점검 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
 - 주1회 아침인사 부서별 시행
 - 1직원 1사업현장 서비스향상 관리제 운영 활성화
 - 현장방문 시 고객서비스 우수직원 현장 포상제 실시확대
 - Role Playing 개최를 통한 고객입장 이해 및 고객응대 전략 연구

□ 소요예산

(단위 : 천원)

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

고객이용 편의 제공

7 고객편의를 위한 제도개선 및 편의시설 확충

이용고객의 편의증진을 위한 서비스 제도 개선과 편의시설물의 개선 및 확충을 통한 고품격 고객감동 서비스 실현

□ 사업목표

- 고객 편의시설 개선 및 확충을 통한 고객만족도 제고

□ 추진방향

- 고객중심의 제도 개선
- 고객서비스 전산시스템 개선
- 고객서비스 프로그램 확대
- 이용편의 장비·시설 확충 및 보수 정비

□ 추진계획

- 고객중심의 제도 개선
 - 서울특별시 영등포구 체육시설 설치 및 운영에 관한 조례 일부개정 입법예고에 따라
 - 장애인에 대하여 감면률 조정(20~40% → 50%)
 - 서울특별시 영등포구 주차장 설치 및 관리 조례 일부개정에 따라
 - 요일제 참가차량 감면률 조정(20% → 30%)
 - 여행주차장 10%이상 설치(주차면수 30면 이상 주차장)
 - 공영노외주차장 이용 개인택시, 용달화물 및 개별화물의 운송사업 용 차량 정기권 요금 조정(금지별 요금에 30% 할증 → 3만원)

- 신규회원을 위한 차별화된 고객매니저 제도 지속 추진
 - VOC, 벤치마킹 및 사이버탐방대 활동 등을 통한 지속적인 각종 제도 검토 및 개선
- 고객서비스 전산시스템 개선
- 공단 통합전산망 구축 계획 수립
 - 네트워크 장애관리 시스템 도입("전산보안대책 강화" 참조)
 - 개인정보보호 공인인증 획득 추진("전산보안대책 강화" 참조)
 - 구민체육센터 전산서버 교체
- 고객서비스 프로그램 확대
- 지역봉사센터와 연계한 방문건강교실 운영 : 2010. 3월(월2회)
 - 공단 주차장 월정기 이용고객을 위한 자동차 무상점검 및 정비할인 서비스 제공(정비할인:연중 / 무상점검 행사:분기별)
 - 주차장 이용 고장차량 견인이동서비스 제공 및 견인보관소 미니정비소 활성화
 - 정보문화도서관 원문DB 서비스 제공 : 2010. 3월
- 고객편의 행사 개최 및 프로그램 운영
- 분기별 이벤트성 무료공개 강좌 운영을 통한 신설 프로그램 홍보 및 이해도 증진
 - 지역구민의 문화욕구 충족을 위한 도서관 무료영화 상영 : 연중지속
 - 대림정보문화도서관 : 월 2회/ 2, 4주 토요일
 - 문래정보문화도서관 : 월 1회/ 4주 토요일
 - 선유정보문화도서관 : 월 1회/ 4주 토요일
 - 독서실 이용자 독서기회 제공을 위한 이동도서관 운영
 - 대림도서관, 문래도서관의 신간을 청소년독서실별 순회 비치
 - 청소년독서실 이용자의 독서실내에서의 신간도서 열람기능 제공

- 구민과 함께하는 도서관 주관행사 지속 실시 : 2010. 4월
- 어린이날 체육센터 무료수영 개방 및 지역 청소년 수련관 행사 개최

○ 이용편의 제공 장비 및 비품 확충

- 체육센터 앰프 및 음향장비 교체 : 2010. 3월
- 수영장 수질관리를 위한 수영장자동청소기 교체 : 2010. 6월
- 노상주차장 카드결제 겸용 PDA 순차 교체 : 2010. 3월(40대)
- 노외주차장 무인관제시스템 도입 운영 확대 : 2010. 10월
- 견인차량보관소 CCTV 추가 설치 : 2010. 4월(4대)

○ 편의시설 보수 및 정비

- 노외주차장 9개소 환기시설 정비 실내공기질 관리 : 2010. 7월
- 청소년독서실
 - 책결상 및 기타 수리 : 연중 실시(13개소)
 - 청소년수련관 증·개축 : 2010. 9월 재개관 예정

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	230,606	체육센터 전산서버 교체	150,000
앰프 및 음향장비	1,000	수영장 자동청소기	15,000
노상 PDA 교체	60,000	무상점검 및 정비할인	2,960
미니정비소 활성화	1,560	원문 DB서비스	86

경 영 선 진 화

8 New 비전 · 미션 설정

기존 공단 비전 “2010 고객만족 으뜸 공기업” 시기도래에 따라 경영 목표 재설정을 통한 공단의 미래상 정립

□ 사업목표

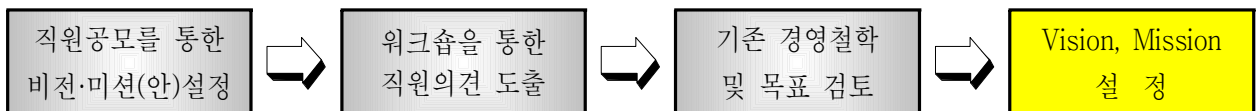
- 공단 내부역량과 외부 환경에 대한 철저한 분석을 통한 경영목표 수립

□ 추진방향

- 공단 현 상황에 맞는 가시적인 비전 재설정
- 비전 재설정을 통한 조직 구성원들에게 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

변화하는 경영환경에 따른 탄력적 조직 및 인력 운영으로 조직역량
극대화

□ 사업목표

- 사업장별 기능수행을 위한 최적의 조직 및 인력 운영으로 경영목표 달성 및 비용 절감

□ 추진방향

- 기능 수행이 가능한 최적의 조직 설계 및 개편
- 자동화·전산화 가능분야 발굴 및 추진
- 가능한 인력 감축은 자연도태 인력으로 충당

□ 추진계획

- 직무분석 및 자동화·전산화 가능분야 발굴 : 2010. 1~6월
- 조직 개편 및 인력조정(안) 수립 : 2010. 7~9월
- 소요예산 확보 및 예산 반영 : 2010. 10~11월
- 실행가능 분야 시범 적용 : 2010. 10~12월

□ 소요예산 : 비예산사업

10 성과주의 인사관리

성과주의 인사고과 평가체계 활성화로 직무향상 동기 부여, 경력·적성을 고려한 적재적소 인력배치, 업무성과에 따른 차등보상 등 공단 경쟁력 강화

□ 사업목표

- 성과주의 인사고과 평가체계 활성화로 경영목표 달성 및 공단 경쟁력 강화

□ 추진방향

- 인사고과 평가방법 다양화
- 경력개발 지원 및 교육이수제 운영
- 성과실적에 근거한 차등보상 및 인력배치

□ 추진계획

- 인사고과 평가 시 성과평가 적용비율 강화(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 해외 산업시찰 : 1회

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	35,330	직원 해외 산업시찰	16,285
위탁교육비	18,245	우수직원 포상	800

11 내부통제시스템 강화

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

□ 사업목표

- 정기·수시 감사를 통한 내부통제시스템 강화
- 예방중심의 생산적 내부통제문화 유도

□ 추진방향

- 투명한 경영관리 체제의 정착 및 활성화
- 내부감사의 효율적·체계적 운영을 통한 업무사고 방지

□ 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
 - 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)

12 청소년 운영사업 활성화

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

□ 사업목표

- 청소년들의 자아개발과 능력배양을 통한 올바른 성장에 기여

□ 추진방향

- 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
- 청소년 보호 활동

□ 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
 - 방과후아카데미, 꿈나무아카데미, 예능발달 사업 활성화
 - 학교연계사업을 통한 청소년 진로탐색 검사 : 연 4,000건
- 청소년상담전화 1388 운영 및 개인상담 : 연 5,000건
- 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 위기에방 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

13 창의경영활동 강화

선진경영 우수기법 도입과 업무협의체 운영, 창의사례 발굴 및 전파 등 지속적인 창의경영활동을 통한 경영효율성 강화

□ 사업목표

- 지속적인 선진 창의경영활동을 통한 공단 경쟁력 및 효율성 제고

□ 추진방향

- 벤치마킹을 통한 타 우수기관의 선진 경영기법 습득 및 적용
- 변화와 창의개발의 필요성 인식 및 활동 참여에 대한 동기부여

□ 추진계획

- 타 기관 벤치마킹 추진 및 도입 적용 가능사례 도출
 - 2010년도 우수기관 벤치마킹 추진계획 수립 : 1/4분기
 - 팀별 벤치마킹 추진결과 관리 및 공단실정에 맞는 사례 적용 : 연중지속
 - 기타 타 기관에 대한 자발적 전파실적 관리를 통한 교류증진 강화 및 대외인지도 제고
- 신속한 업무추진을 위한 협의 회의체 운영 정례화
 - 매주 간부회의(월) / 창의혁신업무협의 회의 개최(발생시)
 - 구청, 공단 간 업무협의를 위한 “경영개선토론회”개최 : 연1회이상

- 경쟁력 제고를 위한 창의경영활동 활성화
 - 서울시 주관 창의경영발표회 사례 제출 및 타공단 우수사례 전파
: 매월 마지막주 목요일
 - ※ 타 공단 제출 우수사례 전 직원 전파·공유 : BSC 등재

- 창의조직문화 정착을 위한 지속적인 추진활동과 평가
 - 민·관 주최 대외 창의개발프로그램(세미나) 참관 및 우수사례 발굴
 - 멘토링 제도 운영활성화 및 지속적인 사후 관리 : 신규입사자 및 기존직원
 - 참여실적 관리 : 중간보고(분기별) / 종합보고(반기별)
 - 이사장 경영의지 공유를 위한 내부소식지 발간 및 편집위원회 운영
(연 6회 / 각 350부)
 - 창의경영 우수사례집 발간 및 전파 : 2010. 1/4분기
 - 발간부수 : 총70부(타공단 및 대외기관 전파 : 32부)
 - 창의개발보고대회 : 2010. 4/4분기
 - 부서별 연도내 추진한 우수성과에 대한 분석 및 향후 개선·보완대책 강구
 - 팀별 성과에 따른 포상 및 사례 발표회를 통한 대내외 전파 활동

□ 소요예산

(단위 : 천원)

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

14 창의 직무교육 활성화

전 직원이 참여하는 정기적인 직무교육 활성화로 CEO의 경영목표와 전략을 고객 최접점의 현장근무자까지 전파하여 고객서비스 제고 및 핵심경쟁력 강화

□ 사업목표

- 정기적인 직무교육을 통한 전 직원 경영방향 정립 및 공단 경쟁력 제고

□ 추진방향

- 수시 및 정례교육 개최를 통한 전 임직원 CEO 경영목표 및 전략 전달
- 정책과 시대적 트렌드에 맞는 외부 전문특강으로 교육의 질 제고

□ 추진계획

- 창의경영을 위한 월례직무교육 개최
 - 실시주기 : 정기(매월) 또는 수시(시무식, 종무식, 기타 공단행사 병행)
 - 교육대상 : 공단 전 임직원
 - 주요내용
 - 이사장 훈시 및 강조 사항
 - 친절·칭찬 직원 사례 전파 : 선정사례 소개
 - 지방공기업 경영환경 및 시설안전관리 교육
 - 임직원, 사내강사 등 관련업무 내부 소양, 친절 교육
- 대외정책과 경영흐름 인지를 위한 전문가 초빙교육 실시 : 분기별 1회
 - 외부강사 : 공기업 경영전문가, 행정업무 경험자(간부), 교육주제별 강사 경험자 등
 - 선정방법 : 실무경력이 풍부한 기관장 추천 의뢰 및 공신력 있는 교육기관 연계 선정
 - 기대효과 : 新트렌드의 빠른 인지와 능동적 대처를 통한 경쟁력 확보 및 Quality 향상

□ 소요예산

(단위 : 천원)

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

15 제안제도 활성화

직원들의 창의적이고 합리적인 고효율의 제안활동을 통한 지속적인 업무개선으로 경영효율성 강화

□ 사업목표

- 창의적인 고효율 제안활동을 통한 업무개선으로 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 분기별 제안심사를 통한 제안기회 확대
- 우수 창안에 대한 사후관리 체계 강화

□ 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

16 경영수입 증대 및 대행사업비 절감

기존사업 활성화 및 신규사업 개발 확대를 통해 경영수입을 극대화하고, 합리적이고 효율적인 대행사업비 집행을 통하여 경영효율성 제고

□ 사업목표

- 수입극대화 및 합리적 예산집행을 통한 경영효율성 제고

□ 추진방향

- 수입금 월·분기별 목표관리제 운영
- 기존사업 활성화 및 신규 사업 개발
- 합리적 예산집행을 통한 대행사업비 절감

□ 추진계획

- 부서별·사업장별·사업단위별 수입금 월별 목표관리제 운영 및 대행사업비 집행실적 분석을 통한 대행사업비 절감
 - 매월 1회 전월 세입·세출 실적 보고
 - 세입 : 팀별 수입목표 달성 부진 및 초과 원인파악 개선대책
 - 세출 : 팀별 집행실적 및 적정 집행여부, 진행사항 등 분석 및 절감내역
 - 분기별 경영종합 심사분석 보고
- 기존 사업장 신규프로그램 및 문화강좌 개발 및 확대
 - 사업장별 프로그램 담당자 회의 개최 : 월 1회
 - 대관 활성화

- 노상 및 거주자주차 구획선 발굴 및 신설
- 견인차량보관소 미반환 차량 공매
- 고객유치를 위한 전방위적 홍보활동 강화로 이용률 제고
 - 각종 언론 및 보도매체, 홍보인쇄물, 거리홍보 등
- 행사유치 및 이벤트 활성화
 - 어린이운동회, 수영·탁구·농구·골프 등 대회 개최
 - 구 주관 행사 참여 : 여의도 봄꽃축제 퍼레이드, 주민서비스박람회 등
 - 각종 체험프로그램, 독서의 달 등
- 신규 사업 개발 가능분야 발굴 및 추진
- 기타 영업 외 수익창출 지속적 노력
 - 여유자금 이자수익, 세금 및 공과금 선납 차액 등

□ 비예산사업

17 경영종합 심사분석

주요 사업계획 및 예산집행을 평가하여 문제점 및 개선대책을 도출
효율적 사업추진 및 부진사업 대책 강구

□ 사업목표

- 주요 사업에 대한 정례심사 분석을 통한 최적의 성장발전 및 경영목표 달성

□ 추진계획

- 심사분석 대상
 - 2010년도 주요사업계획 대 추진실적, 세입·세출예산 대 집행실적, 경영평가 시정요구 사항 등
- 공단 경영종합 심사분석 보고회 개최 : 분기 1회
 - 경영실적 분석 및 대책수립
 - 주요추진사업에 대한 분석·평가를 통한 문제점 및 개선 대책 도출
 - 도출된 개선대책을 차기 경영계획에 반영

□ 소요예산 : 비예산사업

안전관리대책 수립

18 사업장 안전관리 강화

공단 주요시설물에 대하여 재난에 대비한 안전시스템을 구축하고, 계획성 있는 안전시설물을 설치·확대로 고객안전 확보 및 사전 안전사고 예방

□ 사업목표

- 안전시스템 구축과 체계적인 예방활동을 통한 고객 및 시설물 안전 확보

□ 추진방향

- 공단 종합안전관리대책 수립 및 시행
- 재난 및 각종 사고대비 안전관리 추진실적 점검 및 평가
- 단계적인 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 점검

- 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 청사 안전사고 방z시설 적용, 수영장, 샤워실, 계단, 난간 등 안전사고 예방시설(시공적용)

- 고객 안전시스템(CCTV) 운영 및 단계적 확대 추진 : 연중 지속
 - 공영노외주차장 CCTV 추가 설치 : 6개소 36대

- **소요예산** : 16,405천원(안전관리업체 위탁 수수료)

19 전산보안대책 강화

전산 시스템의 체계적인 관리를 통하여 시스템 장애 발생을 최소화하고
개인정보보호 공인기관 인증 획득으로 고객 개인정보 보호 및 안전 확보

□ 사업목표

- 네트워크 관리 및 전산정보 보안 인증을 통한 안정적인 사업운영

□ 추진방향

- 공단 네트워크 시스템의 장애, 대역폭 등을 체계적으로 관리
- 고객이 안심하고 개인정보를 맡길 수 있는 정보보호환경 제공

□ 추진계획

- 네트워크 장애관리(NMS관제)시스템 도입
 - 공단 네트워크 지도시스템 분석 : 2010. 1월
 - 공단 통신망 사업자인 (주)한국통신과의 업무협조를 통한 네트워크 관리맵 구성 : 2010. 2월
 - 관제 시스템 구성에 필요한 장비를 (주)한국통신을 통한 임대 구성
 - NMS관제 시스템 운영테스트 시행 및 발생 오류 등의 수정 : 2010. 3월 ~ 4월
 - 최종사항 결과보고 조치 후 NMS 관제 시스템 정식 운영 : 2010. 4월
- 개인정보보호 공인기관 인증 추진
 - 개인정보보호 공인기관 인증 추진계획 수립 : 2010. 6월
 - 한국정보통신산업협회 공인기관 인증 신청
 - 개인정보보호 공인기관 인증 TFT 구성 및 운영 : 2010. 7월
 - 인증심사(온라인, 서류심사, 사실심사) 준비
 - 개인정보보호 공인 인증서 취득 및 홍보 : 2010. 8 ~ 9월

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	2,800	-	-
NMS 관제시스템	1,800	개인정보보호 공인기관 인증	1,000

사업장 시설관리 및 개보수

20 시설 3개년 보수계획 수립

공단이 수탁 관리하는 건물식 시설물이 32개소에 달하나, 체계적인 유지보수가 미흡하여 3개년 보수계획을 수립, 구청 해당부서의 중장기 발전계획에 소요예산 반영을 요청하고자 함.

사업목표

- 시설물 안전관리 및 체계적 관리로 보수비용 절감

추진방향

- 매년 연동계획으로 시설 3개년 보수계획 수립
- 구청 해당부서와 협의, 소요예산 구청 중장기 발전계획에 반영

추진계획

- 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

21 시설물 리모델링, 개보수 및 정비

공단 전 사업시설과 장비에 대한 주기적인 환경정비와 점검을 실시하고, 노후시설에 대한 다각적인 개보수를 통하여 최적화된 이용시설로 고객서비스를 제공하고자 함

□ 사업목표

- 쾌적한 사업장 조성과 노후시설 개선으로 고객 만족도 제고

□ 추진방향

- 정기적인 환경정비로 쾌적한 사업장 조성
- 효율적인 시설관리로 고객 편의제공 및 이용고객 만족도 향상
- 노후 시설 개보수(청소년 수련관)

□ 추진계획

- 시설물 정비
 - 전 사업장 환경정비 실시 : 상·하반기(연2회)
 - 체육문화사업팀
 - 미세먼지 저감을 위한 공기조화기 세척 및 필터교체 : 2010. 2분기
 - 골프장 카펫 세척 및 인조잔디 교체 : 2010. 5, 6월
 - 외벽 및 유리, 정화조, 물탱크, 시설대청소 및 거리청소(연1~2회)
 - 주차사업팀
 - 이동정비반 편성을 통한 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(연4회), 방역소독(연6회)

○ 노후시설 개보수

- 문래청소년수련관 증축 및 리모델링 : 2008. 1월 ~ 2010. 6월
 - 총 사업비 : 9,500백만원(국비 1,200백만원, 시비 8,300백만원)
 - 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)
- 체육문화사업팀 대체육관 흡음재 개보수 및 목재타공 반사판 설치
 - 가격 산출조사 및 전자입찰 : 2010. 4월

□ 소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	70,324	골프장 시설개선	3,100
대체육관 흡음재 보수	56,000	공기조화기 관리	1,320
실내공기질 측정	3,500	주차구획선 및 표지판시트	6,404

노사협의회 운영

22 선진노사문화 정착을 위한 노사협의회 운영

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

□ 사업목표

- 노사협의회 운영으로 선진노사관계 조성 및 사업경쟁력 제고

□ 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(협회사항 발생시, 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 실시 및 고충사항 수렴 및 처리
 - 분기별 고충접수 및 처리결과 보고(사업팀 ⇒ 본부장)

□ 소요예산 : 600천원(노사협의회 개최)

직원 복리후생 개선

23 직원체련대회 및 한마음다짐대회

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

사업목표

- 체련대회를 통하여 임·직원의 건강증진과 일체감 조성
- 직원 역량강화 및 창의경영워크숍을 통하여 공단의 가치와 비전 공유

관련근거/추진배경

- 국민체육진흥법 제7조 및 동법시행령 제14조

추진계획

- 공단 직원 한마음다짐 대회 실시 : 2010. 5월 중
 - 장소 사전답사 : 2010. 4월 중
- 하반기 직원체련대회 실시 : 2010. 9월 ~ 10월
 - 팀별 자체행사 실시로 팀원 간 조직력 및 상호이해도 향상

소요예산

(단위 : 천원)

사업명	예산액	사업명	예산액
계	8,690	-	-
팀별 직원 체련대회	790	직원 한마음다짐대회	7,900

[MEMO]