

www.igangdong.or.kr

2013 경영실적보고서

CORE VALUE
·
CUSTOMER
·
SPECIALIST
·
CREATIVITY
·
ETHICS



고객이 신뢰하는 Best 공기업

강동구도시관리공단
Gangdonggu City Management Corporation

목 차



제1부 일반현황	001
제2부 사업추진현황	005
제3부 부문별경영실적	
I·1·1 경영층의 리더십.....	007
I·1·2 고객 및 윤리경영.....	038
I·2·1 미션·비전 및 경영계획.....	073
II·1·1 조직관리.....	098
II·1·2 인사관리.....	124
II·1·3 노사관리.....	162
II·1·4 재무관리.....	177
II·2·1 시설·환경관리.....	202
II·2·2 재난·안전관리.....	226
II·2·3 공공성 증진 노력.....	254
II·2·4 고객서비스 품질관리.....	287
III·1·1 사업수입.....	308
III·1·2 1인당 시설관리 실적.....	310
III·1·3 안전사고 발생건수.....	312
III·2·1 대행사업비 절감률.....	313
III·2·2 사업수지비율.....	315
IV·1·1 공기업 정책준수.....	317
제4부 우수사례 및 건의사항	324

제1부 일반현황



I

일반현황

1. 설립근거 및 설립목적
2. 주요사업(범위)
3. 연혁
4. 조직도
5. 인력 : 정원/현원
6. 예산규모
7. 재무상태 및 경영성과
8. 주요 시설물 현황

01

일반현황

1

설립근거 및 설립목적

■ 설립근거

- 지방공기업법 제76조 제1항
 - 지방자치단체는 제2조의 사업을 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 지방공단(이하 "공단"이라 한다)을 설립할 수 있다.
- 서울특별시강동구도시관리공단설립·운영에 관한 조례

■ 설립목적

- 서울특별시강동구도시관리공단설립·운영에관한조례 제1조
 - 양질의 서비스제공과 수익성 확보로 지역발전과 주민의 복리증진에 기여
- 서울특별시강동구도시관리공단정관 제1조
 - 자치구의 시설 및 사업을 효율적으로 관리·운영함으로써 구민생활의 편익과 복지증진에 기여함은 물론, 자치구청의 생산성 향상에 기여

2

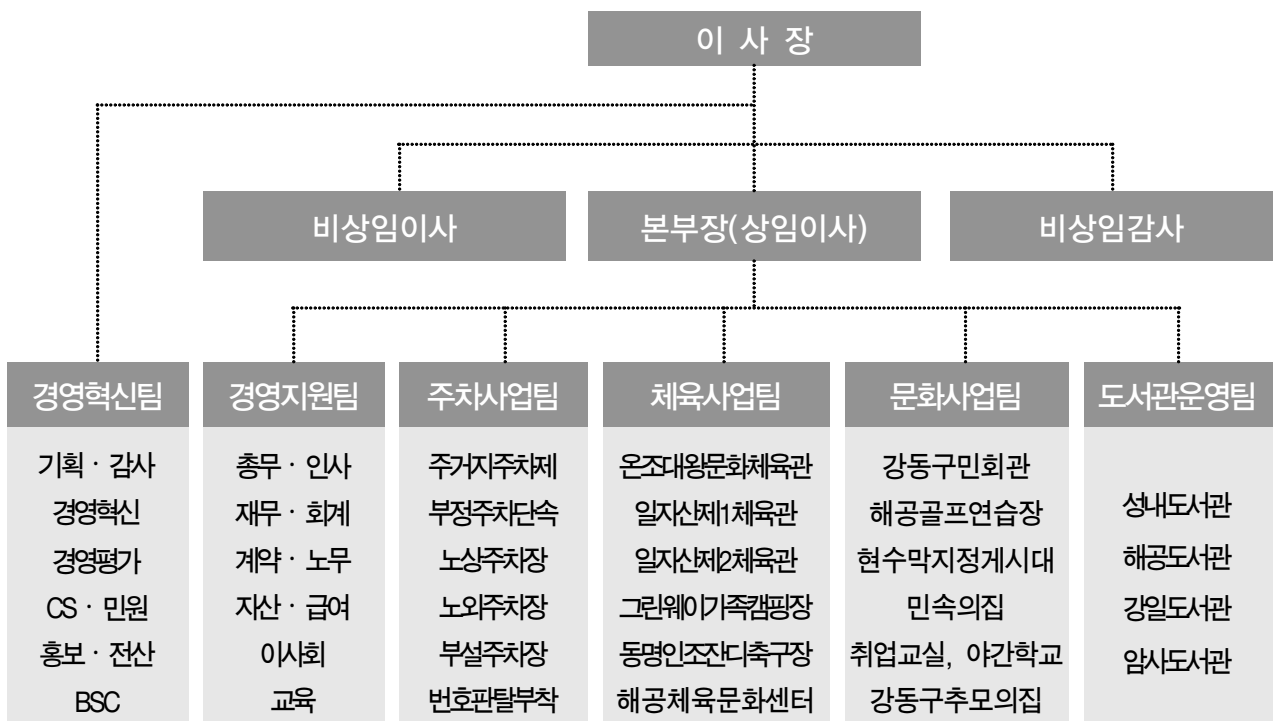
주요사업범위

구 분	시 설 명
주차사업	주거지주차, 공영(노외)주차장, 공영(노상)주차장, 부설주차장, 번호판탈부착
체육시설	온조대왕문화체육관, 일자산제1·2체육관, 동명인조잔디축구장, 해공체육문화센터
문화·복지	구민회관, 가족캠핑장, 민속의집, 추모의집, 구립어린이집 2개소
도 서 관	성내도서관, 해공도서관, 강일도서관, 암사도서관

3 연 혁

구 분	주요내용
2003.11.18	강동구도시관리공단 창립 및 공단 업무 개시
2011. 5.04	지방공기업 경영대상 최우수상, 경영평가 우수기관 장관 표창 수상
2011. 5.27	한국지방공기업학회 지방공기업 경영혁신 최우수상 수상
2011.11. 8	2011년도 지방공기업 경영평가 최우수공기업 선정 (2년 연속)
2011.11.22	가족친화우수기관 인증 (여성가족부)
2011.12.21	한국서비스품질우수기업 재인증 획득 (4회 연속)
2012. 1.27	지방공기업 경영평가 우수기관 표창 수상
2012. 7.11	일과 가정의 양립문화 확산 우수기관 표창
2013. 9. 9	2013년도 지방공기업 경영평가 최우수공기업 선정
2013. 9.12	인적자원개발 우수기관 인증 획득
2013.10.23	우수도서관(성내, 암사도서관) 장관표창
2013.10.31	날씨경영 인증 획득

4 조직도



5

인력현황

구 분	계	임원	일반직	사서직	기능직	업무직	전문직	임시직
정원	108	2	31	16	14	34	11	정원없음
현원	190	1	25	16	13	35	9	91

6

예산규모

□ 세외수입 목표

[단위 : 천원]

구 분	2013년(A)	2012년(B)	증감(C=A-B)	증감률(C/B)
합 계	10,389,534	9,920,009	469,525	4.7%
일반회계	4,877,185	4,514,776	362,409	8.0%
특별회계	5,512,349	5,405,233	107,116	2.0%

□ 세출예산

[단위 : 천원]

구 분	2013년(A)	2012년(B)	증감(C=A-B)	증감률(C/B)
합 계	11,811,931	11,687,900	124,031	1.1%
일반회계	9,284,119	9,407,741	△ 123,622	△ 1.3%
특별회계	2,527,812	2,280,159	247,653	10.9%

7

재무상태 및 경영성과

□ 재무상태표 [2013.12.31]

과 목	금액 (천원)
총 계	2,612,905
유동자산	2,361,185
비유동자산	251,720
-	-

과 목	금액 (천원)
총 계	2,612,905
유동부채	1,789,490
비유동부채	223,415
자본총계	600,000

□ 손익계산서 [2013. 1. 1 ~ 2013.12.31]

과 목	금액 (천원)
총 계	10,117,970
영업비용	10,115,295
영업외비용	2,675
당기순이익	-

과 목	금액 (천원)
총 계	10,117,970
영업수익	10,115,295
영업외수익	2,675
-	-

8

주요시설물 현황

□ 체육사업(7개소)

[2014. 1. 1일 현재]

시 설 명	시설현황	운영개시일
온조대왕문화체육관	실내수영장, 다목적체육관, 헬스장 등 (연면적 7,954㎡)	2004. 3. 1
일자산제1체육관	배드민턴 8개 코트 (연면적 1,462.7㎡)	2008. 3.22
일자산제2체육관	헬스장, 탁구장 (연면적 325.24㎡)	2008.11. 3
동명인조잔디축구장	인조잔디축구장, 조깅트랙 (총면적 8,541㎡)	2005. 1. 1
해공골프연습장	40타석, 퍼팅연습장, 골프용품점 (비거리 : 53m)	2004. 2. 2
해공체육문화센터	실내체육관, 소체육관, 문화강좌실 (연면적 1,348㎡)	2003.11.21
강동그린웨이가족캠핑장	가족캠핑장(49동), 오토캠핑장(8동) (총면적 15,000㎡)	2009. 8.22

□ 문화·복지·현수막사업(6개소)

[2014. 1. 1일 현재]

시 설 명	시설현황	운영개시일
강동구민회관	대강당, 전시실, 소회의실, 문화강좌실 등 (연면적 5,404㎡)	2005. 5. 1
민속의집	문화예술연습실 2개소 (연면적 261㎡)	2011. 3. 1
강동구추모의집	예은추모공원 내 봉안당 3,000기	2010. 9. 1
구립개나리어린이집	보육실 8개소, 독서방, 소강당 등 (연면적 691.34㎡)	2011. 3. 1
구립꿈사랑어린이집	보육실 4개소, 교사실, 주방 등 (연면적 274㎡)	2011.11.30
현수막지정게시대	18개소(108면)	2003. 1. 1

□ 도서관 및 공부방사업(5개소)

[2014. 1. 1일 현재]

시 설 명	시설현황	운영개시일
성내도서관	종합자료실, 디지털자료실, 어린이자료실 등 (연면적 1,034㎡)	2009. 8. 1
해공도서관	종합자료실, 일반열람실, 어린이자료실 등 (연면적 1,932㎡)	2009. 8. 1
강일도서관	종합자료실, 일반열람실, 어린이자료실 등 (연면적 1,124㎡)	2009.10.16
암사도서관	종합자료실, 일반열람실, 어린이자료실 등 (연면적 1,748㎡)	2010. 4.23
암사청소년공부방	공부방(독서실) 102석, 수능공부방 8석 (연면적 308.8㎡)	2011. 1.24

□ 주차사업(공영, 거주자우선)

[2014. 1. 1일 현재]

시 설 명	규 모	운영개시일
주거지주차	17개동 관리, 부정주차단속 • 주차면수 : 9,105면	2005. 1. 1
공영주차장	20개소(노상, 노외, 부설) • 주차면수 : 2,300면	2004. 1.15

제2부 사업추진현황



II

사업추진현황

1. 2013년도 주요사업 추진실적
2. 2014년도 주요사업 추진계획

01

2013년도 주요사업 추진실적

1

2013년도 사업단위별 주요업무 추진실적

팀 명	추진실적
경영혁신팀	공단의 정체성 확립을 위한 전략수립
	파워 보도전략을 통한 홍보활성화
	2013 전사적 고객만족운동 Ten-10전략
	1사1촌 자매결연을 통한 농촌사랑운동 실천
	직업체험교실 운영기관 지정(2개소)
	공단 「청·윤의 꿈」 프로젝트 시행
	컨설팅형 내부감사 시스템 확립
	기상청 날씨경영 인증획득
경영지원팀	고용구조 개선 컨설팅 시행
	Best GWP(Great Work Place) 만들기
	인적자원관리(HRD) 우수기관 인증 획득
	예산절감 생활화
	안전보건관리 전문기관 위탁운영
	스마트 감리단 운영
주차사업팀	노외주차장 무인주차요금 정산시스템구축 확대운영
	주차난 해소를 위한 주차 공간 1% 찾기 캠페인 시행
	고객의 안전을 최우선하는 넘버원 주차장 만들기 시행
	착한 주차 & 투명한 주차 캠페인 시행
체육사업팀	경영수지 개선을 위한 문화·체육 프로그램 운영 활성화
	일자산 1, 2체육관 건강 프로젝트
	온조체육관 헬스장 및 문화강좌실(스피닝 전환) 시설개선
	ESCO(폐수열회수 히트펌프시스템)사업 시행
문화사업팀	현수막 지정게시대 사업 수탁운영
	지역여성의 취업도우미 여성취업교실 운영
	작은 이벤트를 통한 즐거운 조직문화 조성
	구민회관 안내데스크 환경개선
도서관운영팀	2013 강동 북 페스티벌 개최
	작은도서관 지원을 위한 「도서관 학교」 운영
	구립도서관 모바일 앱 개발
	마을공동체 사업 「골목골목 우리동네 실버 해설사」

02

2014년도 주요사업 추진계획

1

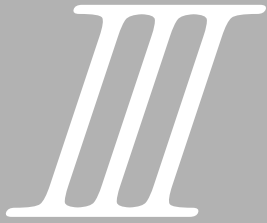
2014년도 사업단위별 주요업무 추진계획

팀 명	추진계획
경영혁신팀	청결경영 프로젝트 2014
	지식을 공유하고 소통을 강화하는 홍보채널 확대 운영
	CS컨설팅 및 점검을 통한 고객접점 서비스 시행
	GCMC스마트 스토리 운영계획
	공단 「창운의 꿈」 프로젝트Ⅱ -청렴 포인트제 시행-
	ECO-애고(愛高) 녹색경영 시스템 구축
	공공감사 정보시스템을 활용한 사전 예방형 감사 시행
경영지원팀	현업직 근무자 고용개선 추진
	사회적 약자를 배려하는 구매제도 운영
	안전보건시스템(OHSAS1001)인증 추진
	인사위원회 공정성 강화
	청렴계약제도 운영
	사람이 답이다 ! 공단 살리기 프로젝트
주차사업팀	주차요금 감면대상 적격심사 및 검증 시행
	주거지주차 안내표지판 교체
	착한주차 & 투명한 주차 캠페인 시행
	이웃과 함께 ! 기업과 함께 ! 무료지원 사업
체육사업팀	경영수지 및 고객만족 향상을 위한 프로그램 운영개선
	온조대왕문화체육관 시설 및 환경개선 사업
	365 무사고 무재해 시설안전 유지관리 계획
	온조 3.0 헬스장 운동처방 매뉴얼 개발
문화사업팀	고품격 저비용 봉안시설 구립 추모의집 활성화 계획
	구민회관 개관 기념 회원한마당 축제 시행
	현수막 지정게시대 사업안정화 및 수지개선 제고 노력
	고객의 행복을 높여주는 공공서비스 정보 제공
도서관운영팀	2014 강동 북 페스티벌 개최
	구립도서관 고객 맞춤형서비스(정부 3.0)
	다문화 인식개선 사업시행
	도서관 아웃리치서비스 -Moving Library-

제3부

부문별경영실적





I · 1 · 1

경영층 리더십

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현

| 지표정의 |

- 경영층이 리더십을 가지고 행하는 경영개선을 위한 노력, 경영목표와 계획의 적정성 및 이를 달성하고자 하는 노력과 성과를 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
2. 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한노력과 성과는 적절한가?

01

조직체의 사명과 사회적 역할 파악,
경영목표 달성을 위한 노력과 성과

1

공단의 사명과 사회적 역할 파악

□ 공단의 사명과 사회적 역할 파악하여 전략에 반영

강동구 지역발전과 강동구민의 복리증진에 기여

- ① 공익성 확보 : 강동구민의 복리증진에 기여
- ② 수익성 확보 : 지방자치단체 재정증대에 기여
- ③ 지속가능성 확보 : 기업의 투명성 및 사회적 책임에 기여

미션

최고의 생활·문화시설 운영서비스로
고객행복에 기여한다

비전

고객이 신뢰하는 Best 공기업

중장기
경영목표

경영평가 1위 / 고객만족도 1위

전략방향

성과창출



수익성 확보

고객만족



공익성 확보

경영혁신



지속가능성 확보

인재양성



지속가능성 확보

▼ 2013 경영평가 최우수



▼ 사회공헌활동 확대



▼ 경영혁신 우수상(지방공기업 학회)



2

2013년 경영목표 달성을 위한 전략체계 수립

▣ 2013 경영목표



□ 2013 경영목표 달성을 위한 전략체계



3

2013 경영목표 달성을 위한 성과관리 노력

1. 성과창출

□ 성과관리

지표	상반기			하반기			합계		
	목표	실적	달성율	목표	실적	달성율	목표	실적	달성율
수입관리 (백만원)	5,389	5,973	110.8	4,358	4,303	98.7	9,747	10,276	105.4
비용관리 (백만원)	5,055	5,171	83.3	5,922	5,973	83.3	10,977	11,145	83.3

□ 목표달성을 위한 노력

지표정의

수입 : 전년대비 105%
비용 : 전년대비 -10%

▼ 신규사업(현수막 게시대)



▼ 강좌 활성화



▼ 수강료 인상효과



핵심과제		추진실적					
수익사업 발 굴		<ul style="list-style-type: none">현수막 게시대 사업 3년 위수탁 체결(2013. 1~2015.12)<ul style="list-style-type: none">- 신규사업 발굴 TFT 운영- 차별화된 사업제안서 제시- 1차 년도 사업손익 (단위:백만원)					
		수입		지출		손익	
		226		172		54	
강 화 성 화		<ul style="list-style-type: none">사업장별 강좌 활성화를 통한 수입금 향상 (단위:백만원,%)					
		구 분	' 12	' 13	증가	증가율	비고
		구민회관	400	430	30	7.5	문화강좌
		구립도서관	186	233	47	25.3	문화강좌
		계	586	663	77	13.1	
수 강 료 인 상		<ul style="list-style-type: none">구립도서관 수강료 인상, 강사료 조정을 통한 수지개선<ul style="list-style-type: none">- 인기 프로그램 개발로 수입은 크게 증가하였으나, 매출총이익률은 전년대비 1.7% 미미한 증가- 저렴한 수강료 인상 및 강사료 조정					
		구 분	수강료		강사료 지급율		비고
		전	후	전	후		
		어린이강좌	5만원	6만원	80%	70%	1만원 인상 (3개월)
		성인강좌	6만원	7만원	100%	80%	
		<ul style="list-style-type: none">- 연간 실질손익 : 70백만원					

핵심
과제

추진실적

수탁사업
기능전환

• 암사 청소년공부방 기능전환을 통한 수지개선

- 인근 암사구립도서관 건립으로 청소년 공부방 역할 축소, 이용자 급감으로 손익악화
- 강동구청에 기능전환 적극 요청(2013.1월)
- 위수탁사업 종료(2013.11.30)

• 암사 청소년공부방 2년간 손익현황 (단위:백만원)

연도	수입	지출	손익
2013	11	51	△40
2012	16	50	△34

지 원
금
치

• 외부지원금 적극 유치로 대행사업비 절감 (단위:백만원)

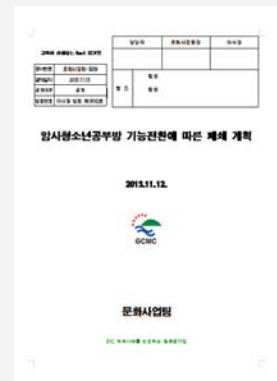
시설	유치사업	지원기관	지원금
도서관	개관연장사업	문화체육관광부	75.6
	문학작가파견	한국도서관협회	16.4
	꿈다락	문화체육관광부	60.0
	길위의 인문학	한국도서관협회	2.8
	도서관과 함께	어린이도서관	9.3
	다문화사업	한국도서관협회	5.7
	미디어강사 지원	한국언론진흥재단	4.5
	장애인비장애인	서울시	4.0
	예술대학	서울시	20
	특성화프로그램	교육청	1.5
	운영보조금	서울시	243.7
구민회관	성인문해교육	교과부	1.6
해공체육	해피시니어	교육청	1.5
합계			446.6
- 2013년도 447백만원 유치 (전년대비 40백만 증가)			

사
업
비
감

• 자체보유 기술력을 활용한 보수작업으로 예산 절감(단위:천원)

연도	보수내용	절감액
체육사업팀	체육관입구 정원 목재의자 보수 및 도색작업 등(13건)	5,400
문화사업팀	음향시스템 자체 개선 등(20건)	41,840
도서관운영팀	냉난방기 프리필터 청소 등 (39건)	23,882
합 계		71,122
- 2013년도 71,122천원 절감 (전년대비 15% 증가)		

▼ 암사 청소년공부방 기능전환



▼ 외부지원금 사업(길위의 인문학)



▼ 외부지원금(다문화사업)



▼ 자체개보수



2. 고객만족

■ 성과관리

지표	2013	2012	증감
고객만족도	86.9점	84.7점	2.2점
홍보증진 보도건수	452건	384건	68건

지표정의

- ① 고객만족도(전년대비)
고객만족도 점수
- ② 홍보증진(전년대비)
보도건수

▼ 고객접점 전문화 교육



▼ 사내강사 양성교육



■ 목표달성을 위한 노력

핵심
과제

추진실적

고객만족
증진

① CS핵심역량 강화

CS향상교육 활성화

전년대비 100% 증가

연도	2013	2012	증감
전 직 원 상	3	2	1
접점직원 대 상	29	14	15
합 계	32	16	16

사내강사 양성에 따른 사내교육 활성화

전년대비 12% 증가

연도	2013	2012	증감
횟수(건)	28	25	3

② CS체계 고도화

전화친절도 평가

전년대비 1.7점 향상

구 분		전체	본부	주차	체육	문화	도서관
13년	상반기	88.8	91.5	84.5	90.8	87.2	91.4
	하반기	86.6	91.5	85.6	84.5	96.0	83.4
	평 균	87.70	91.50	85.05	87.65	91.60	87.40
12년	상반기	85.7	91.8	83.8	90.7	86.3	83.2
	하반기	86.3	93.0	89.3	82.7	87.9	80.8
	평 균	86.00	92.40	86.55	86.70	87.10	82.00
증감(평균)		1.7	△0.9	△1.5	0.95	4.5	5.4

핵심 과제	추진실적					
고객만족 증진	<ul style="list-style-type: none">전사적 고객감동운동 전개<ul style="list-style-type: none">CS 선포식CS 포스터 제작고객감사이벤트 (내부 5개, 외부 29개)창립10주년 고객감사이벤트CS 우수직원 포상 확대					
프로그램 개발	<ul style="list-style-type: none">고객 니즈에 부합하는 신규 프로그램 신설<ul style="list-style-type: none">사업장별 강자 설문조사 실시사업장 평균 21개 신설					
	연 도	1/4	2/4	3/4	4/4	합계
	온 조 체 육 관	5	9	8	5	27
	구 민 회 관	5	7	8	3	23
	성 내 도 서 관	7	3	3	5	18
	해 공 도 서 관	9	6	5	3	23
	강 일 도 서 관	4	2	2	1	9
	암 사 도 서 관	15	0	5	6	26
	합 계	45	27	31	23	126
평 균	7.5	4.5	5.2	3.8	21.0	
홍보증진	<ul style="list-style-type: none">파워 보도전략을 통한 홍보 활성화<ul style="list-style-type: none">공단 보도스크랩 운영공단 SNS(트위터, 블로그, facebook) 운영공단 블로거단 운영공단 소식지 운영공단 보도건수 활성화<ul style="list-style-type: none">전년대비 17.7% 증가대상 : 지역신문, 광역신문, 일간지 등					
	연 도	2013	2012	증감		
	보도건수	452	384	68		
	<ul style="list-style-type: none">공단 스마트 스토리 운영<ul style="list-style-type: none">공단 사업활동을 동영상으로 제작하여 유튜브 홍보외부 홍보채널 게재를 통한 기업이미지 향상					
안전사고 감소	<ul style="list-style-type: none">안전사고 발생건수 감소<ul style="list-style-type: none">전년대비 12.5% 감소					
	구 분	2013	2012	증감		
	건수	7	8	△1		
<ul style="list-style-type: none">안전사고 발생건수 감소 노력<ul style="list-style-type: none">공영주차장내 CCTV 확대 설치 및 CCTV설비 성능개선사전예방활동 강화 및 위험요소 제거						

▼ 창립10주년 고객감사이벤트



▼ 설문조사 결과 분석

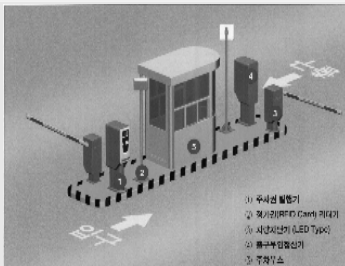
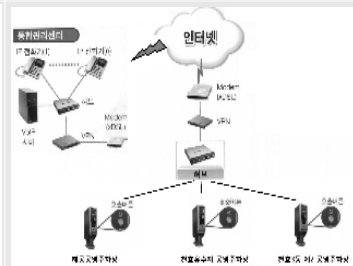
설문조사 결과 분석					
1. 업무 만족도 조사 결과 분석(%)					
구분	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
직무	21.4%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
업무	28.6%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
2. 업무 만족도 조사 결과 분석(%)					
구분	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
직무	21.4%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
업무	28.6%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
3. 업무 만족도 조사 결과 분석(%)					
구분	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
직무	21.4%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
업무	28.6%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
4. 업무 만족도 조사 결과 분석(%)					
구분	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
직무	21.4%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
업무	28.6%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
5. 업무 만족도 조사 결과 분석(%)					
구분	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
직무	21.4%	35.7%	28.6%	14.3%	0%
업무	28.6%	35.7%	28.6%	14.3%	0%

▼ GCMC 스마트 스토리



▼ CCTV 설비개선



핵심 과제	추진실적										
주 시 개 차 스 템 개 선	<div> <ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 무인주차 요금정산시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 대상시설 : 3개소(해공공영, 천호3동 제2, 천호유수지) - 무인정산 시스템 개념도 </div> <div> <div> <div>관제설비 구성도</div>  <ol style="list-style-type: none"> 1) 주차선 발광기 2) 주차권(카드) Card 리더기 3) 시간제한기(LED Type) 4) 동구부입출차기 5) 주정장소 </div> <div> <div>제어시스템 구성도</div>  </div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> - 무인정산 시스템 주요기능 <table> <tr> <th>구 분</th><th>주요기능</th></tr> <tr> <td>요금정산</td><td>- 신용카드, T-머니, 후불교통카드 결제</td></tr> <tr> <td>월정기권 관 리</td><td>- 월정기권 신규등록, 연장, 고객정보 관리 - 월정기권 입출차내역 실시간 조회</td></tr> <tr> <td>중앙관제 원격제어</td><td>- 주차관제장비 상태를 원격 감시 및 제어 - 중앙관제실에서 모니터링 가능</td></tr> <tr> <td>분석통계</td><td>- 전년월별현황, 주차장별 통계자료 조회 관리</td></tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> - 공사기간 : 2013. 4. 15 ~ 5. 31 (45일간) - 운영개시 : 2013. 6. 1부터 - 사업성과 <ol style="list-style-type: none"> ① 자동화된 정산시스템으로 수입금 관리의 투명성 확보 ② 노후장비교체, 카드결제 등 이용고객의 편의서비스 개선 ③ 프로그램에 따른 각종 데이터관리, 고객이력관리 원할 ④ 인건비 연간 75백만원 절감 ⑤ 공영주차장 고객만족도 증가 83.3점(12년)→ 86.8점(13년) </div>	구 분	주요기능	요금정산	- 신용카드, T-머니, 후불교통카드 결제	월정기권 관 리	- 월정기권 신규등록, 연장, 고객정보 관리 - 월정기권 입출차내역 실시간 조회	중앙관제 원격제어	- 주차관제장비 상태를 원격 감시 및 제어 - 중앙관제실에서 모니터링 가능	분석통계	- 전년월별현황, 주차장별 통계자료 조회 관리
구 분	주요기능										
요금정산	- 신용카드, T-머니, 후불교통카드 결제										
월정기권 관 리	- 월정기권 신규등록, 연장, 고객정보 관리 - 월정기권 입출차내역 실시간 조회										
중앙관제 원격제어	- 주차관제장비 상태를 원격 감시 및 제어 - 중앙관제실에서 모니터링 가능										
분석통계	- 전년월별현황, 주차장별 통계자료 조회 관리										
도 서 개 관 스 템 개 선	<div> <ul style="list-style-type: none"> 구립도서관 모바일 어플리케이션 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 대상시설 : 4개소(성내, 해공, 강일, 암사도서관) - 개발기간 : 2013.1.21 ~ 6.19 - 개발내용 : 도서관안내, 대출현황, 디지털자료실 조회, E-Book, 오디오북 서비스 구현 - 사업성과 : 모바일시대 고객맞춤형 서비스 구현 </div>										
사 회 공 헌 개 화	<div> <ul style="list-style-type: none"> 사회공헌활동 점진적 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 추진목표 : 봉사활동시간 1,200시간 - 봉사내용 : 기술봉사활동, 농촌봉사활동 등 18건 - 추진실적 : 목표대비 129% 달성 (전년대비 7% 증가) </div> <table> <tr> <th>구 분</th><th>2012</th><th>2013</th><th>증가</th></tr> <tr> <td>시 간</td><td>1,445</td><td>1,548</td><td>7%</td></tr> </table>	구 분	2012	2013	증가	시 간	1,445	1,548	7%		
구 분	2012	2013	증가								
시 간	1,445	1,548	7%								

▼ 천호3동제2 무인주차시스템 구축



▼ 해공공영주차장 구축



▼ 모바일 어플리케이션

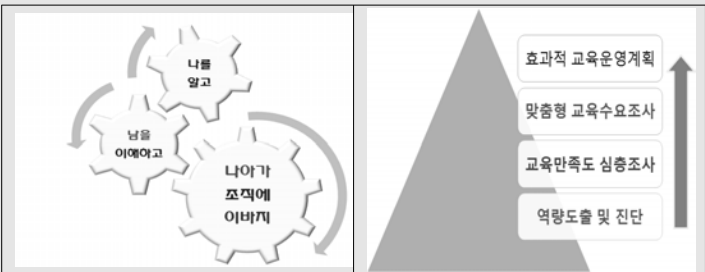


4. 인재양성

□ 성과관리

지 표	2013	2012	증가	
			시간/건수	증가율
교육이수율	12,374h	11,481h	893h	7.8%
제안실적	377건	349건	28건	8.0%

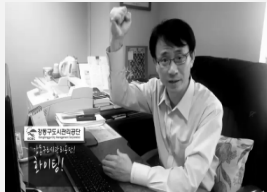
□ 목표달성을 위한 노력

핵심과제	추진실적																												
직원역량 강 화	<ul style="list-style-type: none">인재육성 프로세스 및 교육체계 수립<ul style="list-style-type: none">교육슬로건 : 사람이 답이다! <div></div>																												
	<ul style="list-style-type: none">교육이수시간 확대<ul style="list-style-type: none">직급별 의무학습시간 개선 (단위:시간) <table><tr><th>직 급</th><th>2012</th><th>2013</th><th>증감</th></tr><tr><td>임 원</td><td>70</td><td>75</td><td>5</td></tr><tr><td>일반직</td><td>80</td><td>80</td><td></td></tr><tr><td>기능직</td><td>75</td><td>75</td><td></td></tr><tr><td>전문직</td><td>70</td><td>70</td><td></td></tr><tr><td>사서직</td><td>75</td><td>80</td><td>5</td></tr><tr><td>업무직</td><td>60</td><td>60</td><td></td></tr></table>	직 급	2012	2013	증감	임 원	70	75	5	일반직	80	80		기능직	75	75		전문직	70	70		사서직	75	80	5	업무직	60	60	
	직 급	2012	2013	증감																									
	임 원	70	75	5																									
	일반직	80	80																										
	기능직	75	75																										
전문직	70	70																											
사서직	75	80	5																										
업무직	60	60																											
<ul style="list-style-type: none">교육이수실적<ul style="list-style-type: none">전년대비 893시간(7.8%) 증가 <table><tr><th>구 분</th><th>2012</th><th>2013</th><th>증감</th></tr><tr><td>이수시간</td><td>11,481</td><td>12,374</td><td>893</td></tr></table>	구 분	2012	2013	증감	이수시간	11,481	12,374	893																					
구 분	2012	2013	증감																										
이수시간	11,481	12,374	893																										
<ul style="list-style-type: none">교육예산 투자 확대<ul style="list-style-type: none">CEO의 교육분야 의지 반영 (단위:천원) <table><tr><th>구 분</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th></tr><tr><td>교 육 비</td><td>34,895</td><td>35,495</td><td>43,907</td></tr><tr><td>증 감 액</td><td>-</td><td>600</td><td>8,412</td></tr><tr><td>증 감 율</td><td>-</td><td>2%</td><td>24%</td></tr></table>	구 분	2012	2013	2014	교 육 비	34,895	35,495	43,907	증 감 액	-	600	8,412	증 감 율	-	2%	24%													
구 분	2012	2013	2014																										
교 육 비	34,895	35,495	43,907																										
증 감 액	-	600	8,412																										
증 감 율	-	2%	24%																										

지표정의

- ① 교육이수율(전년대비)
교육이수시간 증가
- ② 제안실적(전년대비)
제안건수 증가

▼ 사람이 답이다!

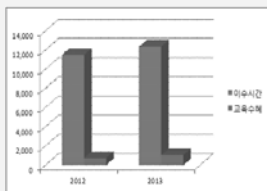


▼ CEO 교육의지

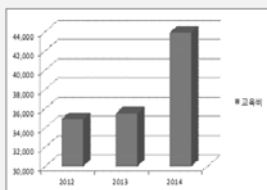
CEO 지시사항(2013.8.31)

- 매번 말씀을 드리지만 중요한 것은 사람의 문제입니다.
- 교육예산을 증액하여 인적자원을 개발할 수 있는 교육환경을 마련하여 주시기 바랍니다.

▼ 교육이수실적 증가



▼ 교육예산 투자확대



핵심 과제	추진실적														
조직문화 개 발	<ul style="list-style-type: none">• 존중과 신뢰<ul style="list-style-type: none">- 비정규직 처우개선 컨설팅 수행- 근로자상담프로그램(EAP) 실시• 일,가정 양립지원<ul style="list-style-type: none">- 유연근무제 확대시행(4명)- 육아유직 확대시행(여5, 남1)- 『2013 대한민국 자랑스런 워킹맘 100인』 선정, 한국여성경제인협회장상 수상• 성과에 대한 공정한 보상<ul style="list-style-type: none">- 성과평가에 따른 연봉계약- 『올해의 공단인』 등 포상제도 다양화														
노사협력 강 화	<ul style="list-style-type: none">• 노사협의회 운영실적<ul style="list-style-type: none">- 연 4회(분기1회) 운영														
	<table><tr><th>연도</th><th>보고사항</th><th>협약의결사항</th><th>합계</th></tr><tr><td>2012</td><td>10</td><td>10</td><td>20</td></tr><tr><td>2013</td><td>13</td><td>9</td><td>22</td></tr></table>				연도	보고사항	협약의결사항	합계	2012	10	10	20	2013	13	9
연도	보고사항	협약의결사항	합계												
2012	10	10	20												
2013	13	9	22												
지식경영 확 대	<ul style="list-style-type: none">• 창조적 학습조 발표회<ul style="list-style-type: none">- 최우수상 : 체육사업팀 체육센터발전연구회- 우 수 상 : 도서관운영팀 경영전략연구회• 독서경영 확대														
	<table><tr><th>2012(기존)</th><th>2013(신설)</th></tr><tr><td>개인별 희망도서 읽기/독후감 CEO 추천도서 읽기/ 독후감 나의 추천도서/추천평</td><td>독서토론회</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">• 제안건수 확대<ul style="list-style-type: none">- 전년대비 28건(8.0%) 증가				2012(기존)	2013(신설)	개인별 희망도서 읽기/독후감 CEO 추천도서 읽기/ 독후감 나의 추천도서/추천평	독서토론회							
2012(기존)	2013(신설)														
개인별 희망도서 읽기/독후감 CEO 추천도서 읽기/ 독후감 나의 추천도서/추천평	독서토론회														
<table><tr><th>구 분</th><th>2012</th><th>2013</th><th>증감</th></tr><tr><td>제안건수</td><td>349</td><td>377</td><td>28</td></tr></table>					구 분	2012	2013	증감	제안건수	349	377	28			
구 분	2012	2013	증감												
제안건수	349	377	28												

▼ 자랑스런 워킹맘 100인 선정



▼ 올해의 공단인 트로피



▼ 제2차 노사협의회



▼ 학습조 발표회



▼ 독서토론회



4 경영목표 달성을 위한 부문별, 부서별 추진체계 구축

1. 부서별 성과관리 체계 구축



2. 부서별 성과지표 관리

전략방향	성과지표(36)			부서별 Cascading					
	내용	목표	실적	경영혁신팀	경영지원팀	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
성과창출	수입목표달성	105%	98.7%			●	●	●	●
	신규사업 확대노력	2건	2건	●					
	월회원 증대	3%	3%				●	●	●
	일일회원 증대	3%	3%				●	●	●
	도서대출 증대	5%	4%						●
	대행사업비 절감	△10%	△8%	●	●	●	●	●	●
고객만족	외부고객만족도 향상	90점	86.0점			●	●	●	●
	전화친절도 향상	90점	89.8점	●	●	●	●	●	●
	VOC처리 신속성	3일	2.9일	●		●	●	●	●
	신규프로그램 개발	10건	10건				●	●	●
	안전사고 발생저감	90%	82.8%			●	●	●	●
	주거지 재도색	90%	89%			●			
	보도자료 증대	1건(주)	0.8건	●	●	●	●	●	●
	경영평가 목표달성	90점	90점	●	●	●	●	●	●
	도서관평가 목표달성	80점	80점						●
경영혁신	공영주차장 장애율	2%	2%			●			
	고객모니터링	1회(월)	0.9회			●	●	●	●
	벤치마킹 목표달성	100%	100%	●	●	●	●	●	●
	TFT참여노력	2회	1.7점	●	●	●	●	●	●
	공기업정책 준수	100점	87점	●	●				
	예산전용율 저감	1%	0.9%	●	●	●	●	●	●
	벤치마킹 내방실적	105%	64.7%	●	●	●	●	●	●
	사회공헌 목표달성	1,200h	1,564h	●		●			
	윤리녹색경영교육	2회	2회	●	●				
인재양성	에너지절감 노력	100%	100%			●	●	●	●
	교육이수실적	80h	80h	●	●	●	●	●	●
	교육성취 노력	100점	100점	●	●	●	●	●	●
	제안 목표달성	100점	100점	●	●	●	●	●	●
	지시사항 이행	100점	89점	●	●	●	●	●	●
	경영계획 달성	100%	98.8%	●	●	●	●	●	●
	이사회운영노력	4건	4건		●				
	내부만족도 제고	70점	-	●	●				
	직원이직률 관리	2%			●				
	노사협의회 노력	4건	4건		●				
	학습조운영 노력	100%	85.0%	●	●	●	●	●	●
	통합지식창구 구축	1건(월)	95.0%	●	●	●	●	●	●

▼ Best-HRD 우수기업



▼ 날씨경영 우수기업



▼ 전국도서관 평가 장관상



▼ 서비스품질 우수기업



3. 부서별 전략별 핵심업무 추진 및 성과

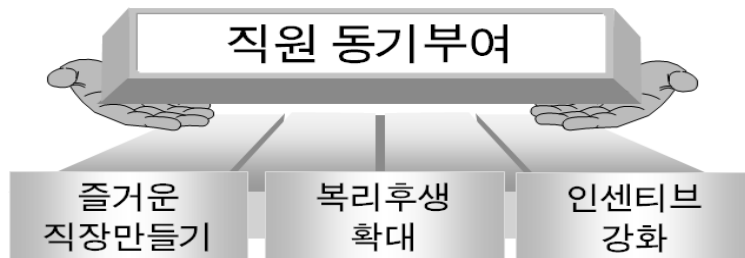
전략방향	추진부서	핵심업무
성과창출	경영혁신팀	• 한국서비스품질 우수기업 인증 • 날씨경영인증기업 선정
	경영지원팀	• Best-HRD 우수기업 인증
	주차사업팀	• 무인주차요금 시스템 구축으로 인건비 절감 • 주차요금 감면차량 적격심사로 수입증가
	체육사업팀	• 경영수지 개선을 위한 프로그램 활성화 • 셔틀버스 운영중지로 경비절감
	문화사업팀	• 현수막지정게시대 신규사업 활성화 • 암사청소년 공부방 기능전환으로 수익구조 개선
	도서관운영팀	• 전국 도서관평가 문화체육관광부 장관상 수상 • 수강료 및 강사로 조정으로 수익구조 개선
고객만족	경영혁신팀	• CS역량강화 및 사내강사 양성교육
	경영지원팀	• 고객서비스 향상을 위한 신용카드 제휴 • The B Festival 개최
	주차사업팀	• 이웃과 함께 기업과 함께 무료지원 사업 • 쾌적하고 안전한 주차장 만들기 • 공영주차장 시간제주차 할인권 판매 개선
	체육사업팀	• 온조체육관 노후장비 교체 • 온조체육관 고객편의시설 확충
	문화사업팀	• 테마별 프로그램 발표회 및 전시회 개최 • 구민회관 경사로 개선
	도서관운영팀	• 강동북페스티벌 개최 • 꿈다락 토요문화 학교 운영
경영혁신	경영혁신팀	• GCMC Info Pioneer 상시 모니터링 운영 • 공단 기업시민 선언 프로젝트 추진 • 청소년 직업체험교실 운영
	경영지원팀	• 안전보건관리 전문기관 위탁운영 • 보증금 제도업무 개선
	주차사업팀	• 무인주차요금 정산시스템 확대 운영
	체육사업팀	• 에스코사업 추진(폐수열 히트펌프 시스템)
	도서관운영팀	• 구립도서관 모바일 어플 개발 • 구립도서관 E-Book 서비스 시행
인재양성	경영혁신팀	• 지식경영 활성화를 위한 사내강사 활성화 • 임원,팀장 술선수범 수칙 제정
	경영지원팀	• 근로자지원프로그램으로 능동적 조직문화 • 고성과 근무체계 개선 컨설팅 • 기간제근로자 및 채용 관리지침 수립 • 팀명칭 변경 및 사업장 재배치
	주차사업팀	• 현업직 표준교육 신설 운영
	체육사업팀	• 선진기관 벤치마킹 추진

4. 2013 재정집행 결과

구 분	2013 세출예산	2013 지출액	비율
자본적지출 포함 (단위: 원)	11,811,931,000원	10,832,364,569원	91.7%

5

직원의 동기부여 방안이나 특수시책



1. 즐거운 직장 만들기

■ 창립10주년 한마음 워크숍 『Do together』 실시

추진목적	공단창립 10주년을 맞이하여 소통과 배려, 협력과 상생을 바탕으로 한 직원 워크숍으로 직원들의 성취감 고취
일시	2013.10.19
장소	해공체육문화센터
워크숍 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 가리자! 골든벨! - 퀴즈를 통한 공단의 10년 알아보기 • 소통의 마당! 팀 빌딩! 도미노 • 화합의 마당! - 팀별 화합의 간담회

■ 직원 해외연수

추진목적	고객을 향한 끊임없는 관심과 노고로 지친 직원들에게 잠시나마 정신적 여유와 힐링의 기회를 제공
추진효과	워크숍을 통한 임직원 간 화합 도모
연수국	홍콩 · 마카오 / 12명 / 2013.6.10~6.14
방문지	홍콩 중앙도서관, Wilson Parking, 구룡공원 수영장
연수테마	대상지의 특색을 살린 테마 설정
추진효과	우수직원에 대해 해외연수 기회를 제공하여 성과 보상

▼ 직원 골든벨



▼ 팀빌딩 도미노



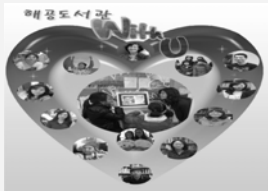
▼ 해외연수



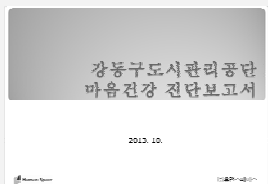
▼ With U 비타민



▼ With U 사진콘테스트



▼ EAP 진단보고서



■ 내부직원 감동 이벤트 『with U 페스티벌』

추진목적

직원들의 사기진작을 위한 감동이벤트를 전개하여, 직원들의 노고를 격려하는 분위기 조성

추진내용 (5개)

- ① With U 비타민
전 직원에게 비타민과 CEO의 격려 메시지 전달
- ② With U 사진콘테스트
LOVE를 주제로 팀별 사진공모전 실시, 선정부서 피자 제공
- ③ Cinema Time With Family 영화쿠폰 이벤트
이사장 추천을 통해 가족 또는 연인과 함께 영화쿠폰 제공
- ④ With U 도시락
소사업장 직원들을 위해 CEO 직접 도시락 배달
- ⑤ 공단가족 Family DAY
5월 29일을 「공단가족 Family DAY」로 지정, 정시퇴근

추진효과

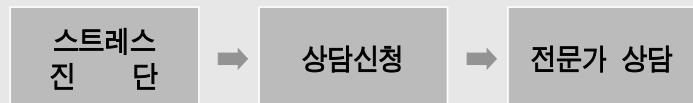
직원들에게 감사의 마음을 전함으로서 직원간 상호화합과 신뢰를 쌓는 문화 정착

■ 조직활력을 위한 EAP(근로자지원프로그램) 시행

추진목적

다양한 분야에서 감정노동을 수행하고 있는 공단 직원들에 대하여 전문가 상담을 통한 문제해결 지원

진행절차



스트레스진단

- 스트레스 증상, 요인, 우울감, 회복 탄력성 등
- 진단 후 개인이 직접 진단결과를 확인

상담

- 개인신청후 전문가와 개별 상담(비밀 보장)
- 상담분야 : 직무, 개인, 가정 등

추진실적

- 온라인 스트레스 진단 : 89명
- 개인상담 : 12명 28회

추진효과

직원들의 다양한 고충을 해소하고 일과 생활의 균형을 이루어 구성원의 소속감 증진

2. 복리후생 제도 확대

□ 유연근무제 시행을 통한 일 가정 양립 지원

추진목적	유연근무제의 시행을 통해 일과 가정의 조화로운 양립 지원은 물론 내부만족도 및 기업의 생산성 제고에 기여		
유 형	시 차 출퇴근형	<ul style="list-style-type: none">• 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용• 1일 8시간 근무유지	
	근무시간 선택 형	<ul style="list-style-type: none">• 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용• 주 40시간 근무	
실 적	<ul style="list-style-type: none">• 총 4명 이용• 시차 출·퇴근형 3명, 근무시간선택형 1명		

□ 출산장려 지원

구 분	대 상	실 적
산 전 후 가	임신부 직원	1명
배 우 자 출산휴가	출산 남직원	1명
육아휴직	육아부담 남여직원	6명(여5, 남1)

□ 『2013년 대한민국 자랑스런 워킹맘 100인』 에 선정

구 분	내 용
주 관	GWP Korea
선정기준	조화로운 일·가정 양립을 통해 타의 모범과 귀감이 되는 자
선정자	경영지원팀 사무직 6급 최윤정
수 상	한국여성경제인협회장상(2013.11.21)

□ 맞춤형 복지제도

추진목적	근로자 개인의 라이프스타일에 맞는 복지를 선택하여 사용할 수 있는 복지제도 도입을 통해 근로자의 삶의 질 향상		
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 공단 맞춤형 시스템 구축으로 온라인 복지관 운영 전년대비 사용금액 증가 		
	(단위:천원)		
	구 분	배정금액	사용금액
	2012	106,513	104,863
	2013	110,457	108,764
	증감	3,944	3,901

▼ 유연근무 신청서

▼ 으랏차차 워킹맘 간담회



▼ 자랑스런 워킹맘 (최윤정)



▼ 올해의 공단인 포상



▼ 올해의 공단인 트로피



▼ 올해의 독서왕 포상



▼ 독서토론회(책임감)



3. 인센티브 강화

■ 2013 올해의 공단인 상(賞) 신설

추진목적	공단 발전을 위해 헌신한 직원을 선정 포상함으로써 열심히 일하는 조직분위기를 조성하고 직원 사기진작에 기여		
추진근거	• 노사협의회 협의 안건		
진행절차	후보자 추천 → 투표인단 구성 → 투표 및 포상		
투표인단	• 이사장, 팀장 6명, 팀별 각 3명		
추천요건	<ul style="list-style-type: none"> • 공단발전에 공이 있는 자(수지개선 등) • 직원신망이 높고 업무실적 우수자 • 고객서비스 개선에 기여한 자 		
선정원칙	<ul style="list-style-type: none"> • 투표인단 1인별 2표씩 행사 • 투표결과 다득표자 선정 		
포 상	• 포상금 50만원 및 올해의 공단인 트로피 수여		
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 직원의 직접 참여를 통한 포상으로 노·사간 상호존중 • 임직원이 평등한 입장에서 공동의 협력 기회 제공 		

■ 2013 올해의 독서왕 선정

추진목적	직원들의 독서를 장려하여 건전한 조직문화를 조성하는 한편, 독후감을 통해서 공단업무에 접목시킴으로 공단역량 강화		
제도내용	<ul style="list-style-type: none"> • 개인별 독서활동에 따라 포인트 부여 • 누적포인트 높은 직원에게 포상 		
운영내용	구 분	내 용	포인트
	희망도서	개인별 희망도서 읽고 감상문 게재	500
	CEO추천도서	CEO추천도서 읽고 감상문 게재	500~1,000
	독서토론포임	자율적 독서모임	500
	나의 추천도서	나만의 추천도서 소개	200
올 해 의 독 서 왕	• 도서관운영팀 정기호 (포인트 3,100점)		
독 서 토 론 왕	• 독서토론회 책임감		
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 독서를 통한 창조적 인재와 학습문화 만들기 기여 • 자발적인 독서토론포임을 통한 구성원간 소통계기 마련 		

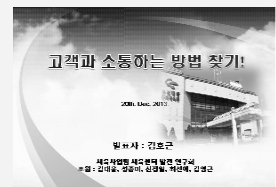
□ 창조적 학습조직(CLO) 포상

추진목적	전 직원이 함께 공단의 미래를 구상하고 성장요소를 발굴함을 물론, 자발적인 학습문화 정착으로 지식경영을 실천		
활동 프로세스	주제선정	→	연간 학습활동 → 활동결과 평가
학습조명	경영혁신팀	경영지원팀	주차사업팀
	I-Virus	위인 뽑아먹기	라디오니스
	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
	센터 발전연구회 프로그램 연구회	Dreamer	그림책이 필요한 37 경영전략 연구회
운영실적	• 2013. 5~11월		
평가기준	• 학습주제(30점), 학습내용(40점), 학습성과(30점)		
평가결과	구분	학습조명	주제
	최우수조	체육센터 발전연구회	고객과 소통하는 방법 찾기
	우수조	도서관 경영전략연구회	고객감동 실현을 통한 도서관 이용 활성화

▼ 학습조 포상



▼ 최우수조 발표자료



□ 직원 동기부여를 위한 각종 포상제도

구 분	인원(명)	포상금(천원)	비 고
올해의 공단인	1	500	신설
우수사원	4	400	개인
친절사원	4	400	
우수제안	6	700	
우수고객모니터	4	200	
윤리경영 감상문	3	220	
녹색경영 표어	3	220	
패러디포스터	6	800	
독서경영 우수	3	600	
전화친절도 우수	10	400	
BSC 우수팀	2	600	단체
우수학습조	2	600	
환경개선경진대회	2	300	
서비스이행우수	2	600	
합계	52	6,540	

※ 포상금 전년대비 1,040 천원(18.9%) 증가

6

직원에게 필요한 교육, 지원 등을 통한 성과 극대화

1. 맞춤형 교육과정 제공

□ 공단 맞춤형 커리큘럼

추진배경 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축

교육구성

- 리더십역량
- 직무역량 (공통, 직급업무별, 기타)
- 공감역량 (창의, 소통)

□ 교육 캘린더

역량	교육과정	교육일정									
		2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
리더십역량	지방공기업 최고경영자과정	연4회(미정)									
	리더십과 경영전략과정						22~24				
	지방공기업 행정리더과정(17)			8~12							
	지방공기업 리더십역량강화						1~5				
	최고경영자 조찬회						매월 1회				
직무역량	리더스모닝포럼						매월 1회				
	스마트기기 활용 교육			8~10					9.30~10.2		
	공공서비스향상 및 고객관리				6~10						
	고객서비스 리더십과정				22~24						
	창의력개발 및 기획능력 향상과정						15~19				
직무역량	지방공기업 예산회계기초					10~12		26~28			
	홍보 및 마케팅과정									21~25	
	지방공기업 실무리더과정						8~12				
	총괄관리자								9~13		
	지방공기업 기초직무과정		○		○		○		○		○
직무역량	공공서비스향상 및 재관리과정		27~29							16~18	
	경영기획 관리과정			8~12							
	노사관계 및 노무관리과정			15~17							
	조직인사 관리과정			22~24							
	고객만족도 조사과정				14~18						
직무역량	지방계약기초과정						1~3				
	조직 및 인적자원경영							19~23			
	한국능률협회 교육과정						상시				
	KMA원서서비스(무로장좌)		도서관팀(2)		문화사업팀(2)		지원혁신팀(2)		주차사업팀(2)		
	문화체육시설관리운영과정					3~5					
기타역량	문화체육시설 관리자과정									21~25	
	도서관 전문화 교육						상시				
	시설 등 법정교육						상시				
	체육진흥 특성화 교육						상시				
	감정근로자를 위한 특별교육								○		
강화	핵심지무능력향상교육(1인1강좌)						상시				
	성희롱성매매 사이버 교육									○	
	성희롱고충상담원 전문교육				○						
	화재대비 모의훈련								○		
	응급처치 실천훈련(팀별)		○			○			○		
소통	재난대비 시청각교육			○			○			○	
	지혜나눔 아카데미			○			○			○	
	통합지식창구 지식통						상시				
	희망도서읽기				4~6						
	CEO 추천도서						7~9				
창의역량	CEO와 함께하는 BOOK DAY									10~11	
	나의 추천도서						상시				
	Enjoy Reader						상시				
	Enjoy studying! 학습조						상시				
	학습전파교육						상시				
소통	고객감동 CS교육									○	
	노사상생협력교육			○			○		○		
	리얼버 2006! 우체통데이									○	
	글로벌 감성연수					○					
	자살예방교육			○							
소통	마을공동체 만들기 리더교육				○						
	자원봉사&클럽활동						상시				

2. 교육이수 실적

□ 직급별 이수 학습시간

구 분	2012	2013	증감
임 원	70	75	5
일 반 직	80	80	-
기 능 직	75	75	-
전 문 직	70	70	-
사 서 직	75	80	5
업 무 직	60	60	-

□ 교육이수제 운영결과

구 분	교육이수 결과		
	소계	수료	달성률
2013년	94	88	93.6%
2012년	94	87	92.5%

□ 교육시간 및 교육수혜 증가

구 분	2012	2013	증감
전체 교육시간 (1인당)	11,481 (122)	12,374 (131)	893 (9)
전체 교육수혜 (1인당)	747 (8)	1,051 (11)	304 (3)

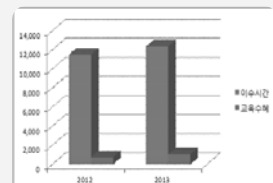
□ 교육훈련비 예산확대

구 분	2012	2013	2014
교육비	34,895	35,495	43,907
증감율	-	2% 증가	24% 증가

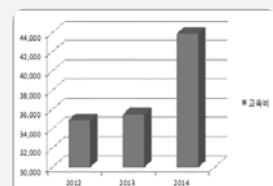
□ 분야별 실적

구 분	이수시간	비율	비고
공단자체	7,207	58	학습활동 등
사이버교육	3,340	27	
외부일반교육	1,094	9	
외부법정교육	733	6	
계	12,374	100%	

▼ 교육시간, 교육수혜 증가



▼ 교육예산 확대



▼ 현업직 표준교육



▼ 사내강사 양성교육



▼ 사내강사 운영



▼ HRD 인증



3. 교육성과

□ 현업직 등 표준교육 신설

추진목적	고객과 최접점에서 근무하고 있는 현업직근로자의 표준교육과정을 구축하여 고객서비스 증진에 기여
기 간	2013.8~12월(매월)
대 상	신규입사자(현장근무자 포함)
내 용	공통, 친절, 직무교육
강 사	사내강사

□ 사내강사 활성화

추진목적	사내강사 운영 전문화를 위한 체계적인 양성 시스템을 구축하는 한편 전문적 투자를 통한 탈 공단적 강사 배출 및 운영
사내강사 양성교육	<ul style="list-style-type: none"> • 일시 : 2013.7.11(목) • 장소 : 해공도서관 다목적홀 • 강사 : 김다운 • 대상 : 송미령 외 11명
사내강사 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 사내강사 운영 실적 - 전년대비 3건(12%) 증가 - 2012년 25건 → 2013년 28건

□ 리더십 부문 역량강화

CEO 교육실적	<ul style="list-style-type: none"> • CEO 외부교육 실적 : 28시간 - 최고경영자과정등 : 24시간(2회) / 지방공기업평가원 - 최고경영자조찬회 : 4시간(2회) / 한국능률협회
팀 교육실적	<ul style="list-style-type: none"> • 중간관리자(팀장급) : 108시간 - 리더스모닝포럼 : 28시간(14회) / 한국능률협회 - 산업안전 관리감독자 교육 : 80시간(5인) / 대한산업안전협회
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • CEO 외부교육 : 전년대비 10시간 증가 - 2012년 18건 → 2013년 28건

□ 인적자원개발(HRD) 우수기관 인증

추진실적	<ul style="list-style-type: none"> • 주 관 : 고용노동부 • 인증일 : 2013. 9.12
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • 인적자원개발 분야 국내 최상위 인증획득을 통한 공신력 제고 • 인증준비 및 심사진행에 따른 HRD분야 체계화 및 개선 • 인증을 통한 다양한 혜택획득 - 제14회 세계지식포럼 참가(경영지원팀 김항규 외 2인) - 우수기관 국제연수 참여(경영지원팀 맹경남/싱가폴) - 「HRD, 기업을 움직이는 힘」 우수사례 기재

02

대내외 이해관계자의 협력증진을
위한 노력과 성과

1

이해관계자와의 협력증진 체계

□ 이해관계자 요구사항 파악 및 대응전략

구 청 의 회	<ul style="list-style-type: none"> • 구정방향 주요정책에 대한 올바른 이해 및 동반자 역할 수행 • 위수탁 사업의 효율적인 관리운영으로 생산성 향상 • 지역주민들의 삶의 질 향상을 위한 양질의 서비스 제공
지역주민 시민단체	<ul style="list-style-type: none"> • 문화, 체육, 정보, 복지, 주차 등 양질의 서비스 제공 • 지역사회와 소통하는 공공기관으로서의 역할 수행 • 투명한 기업경영 및 기업의 사회적 책임 완수
유관기관	<ul style="list-style-type: none"> • 지역발전을 위한 상호 협력체계 구축 • 원활한 업무협조를 통해서 상호 Win-Win

▼ 이해관계자 파악



□ 이해관계자 협력증진을 위한 공단의 역할 정립

구 분	공단의 역할
구 청	자치단체의 미래비전과 실천전략에 대한 철저한 이해로 동반자(적극적 수탁업무개발자) 관계 형성
구 의 회	지역발전과 구민복지에 동반자 관계 형성
지역주민	지역사회(문화체육지식)의 허브 역할 수행
시민단체	지역사회에 공헌하는 기업 역할 수행
유관기관	상호 협력관계 구축으로 공단 영역 확대

▼ 공단의 역할



2

이해관계자와의 협력증진 노력 및 성과

1. 강동구와의 협력증진

□ 다양한 의사소통채널 확보 (정례화)

구 분	구청 확대간부회의	공단 현안보고	보도전략회의	공단 업무보고
운영횟수	48	12	12	2
운영주기	월 4회	월 1회	월 1회	연 2회
참석대상	이사장(1회) 팀 장(3회)	이사장	이사장	이사장, 팀장

□ 신규사업 위수탁 협력

추진배경

최근 공익성사업 위주의 수탁으로 공단전체 손익감소 문제 발생
구청 민간위탁 사업중 수익성사업(현수막게시대) 발굴 검토

실 적

- 기존 민간위탁 운영시보다, 구청 및 이용자들에게 이익을 줄 수 있는 차별화된 사업제안서 제출
- 이용요금 19,000원 (159,000원 → 140,000원)
- 공단 제안서 검토후 공단의 사업운영 능력 확신

추진성과

- 공단의 위수탁 확정
- 위수탁기간 3년(2013.1.1~2015.12.31)

□ 수탁사업 기능전환 협력

추진배경

2011.1.24일자로 수탁 운영중이었던 암사청소년공부방에
대하여 기능전환 요청 (인근 암사구립도서관 건립으로
청소년공부방 역할이 축소되었고, 이용자 급감)

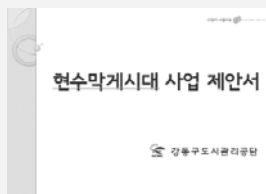
실 적

- 공단 현안보고로 강동구청에 기능전환 요청(2013.1월)
- 구청 어르신청소년과에서 검토후 자치단체장 승인
- 위수탁사업 종료(2013.11.30)

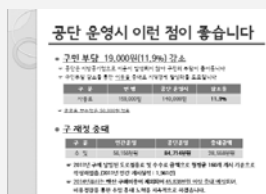
추진성과

- 공단의 손익악화 개선 (연간 4천만원)
- 현재 청소년공부방은 청소년누리터로 기능전환

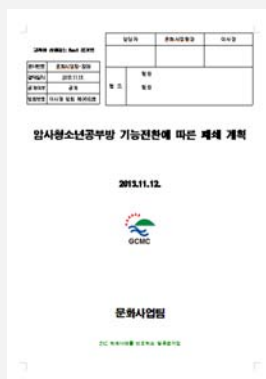
▼ 선제적인 사업제안



▼ 차별화된 사업제안서



▼ 암사공부방 기능전환



□ 구정 주요 정책사업에 적극 협력

선사문화 축 제	<ul style="list-style-type: none"> • 협력사항 : 강동구 대표축제라 할 수 있는 『선사문화축제』에 공단이 일부 프로그램 기획하여 진행 • 행 사 명 : the B festival (현대사회 B들의 반란) • 행사일시 : 2013.10.12(토) 16~18시 (서울암사동유적 주무대) • 지원종목 : 형식에 제한 없이 모든 장르(댄스, 노래, 개그 등) • 참 가 팀 : 전국 43팀 / 주민 3,000명 관람
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

저 출 산 문 제	<ul style="list-style-type: none"> • 협력사항 : 구청이 저출산문제를 해소하기 위하여 운영하는 『다자녀가정 Win-Win 프로젝트』 참여 지원 • 지원내용 : 강동구 넷째아 자녀 가정과 1:1 자매결연
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

희망의숲 조성사업	<ul style="list-style-type: none"> • 협력사항 : 최근 태풍 피해를 입은 『강동 아름숲 조성사업』에 참여 지원 • 지원내용 : 수목구매 및 식재행사 참여
--------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 위·수탁사업 추진성과 합동평가회 개최

추진배경	위수탁사업 효율적 관리운영 및 추진성과에 대한 평가를 실시하고 공감대를 형성하여 차기년도 사업시 개선사항 반영
------	---------------------------------------------------------------

위수탁사업	사업내용	위탁부서
주차사업	<ul style="list-style-type: none"> • 주거지주차 17개동(11,405면) • 공영주차장 20개소(2,300면) 	<ul style="list-style-type: none"> • 총무과, 교통지도과
체육사업	<ul style="list-style-type: none"> • 체육사업 7개소 	<ul style="list-style-type: none"> • 문화체육과, 푸른도시과
문화사업	<ul style="list-style-type: none"> • 문화·복지·현수막사업 6개소 	<ul style="list-style-type: none"> • 문화체육과, 도시디자인과, 여성복지과, 보육지원과
도서관사업	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관사업 4개소 	<ul style="list-style-type: none"> • 문화체육과

평가회 내 용	<ul style="list-style-type: none"> • 일시/장소 : 2014. 1.17(토) 개최 / 강동구청 3층 소의실 • 참 석 자 : 총 14명(공단간부 7, 구청간부 7) • 내 용 <ul style="list-style-type: none"> - 2013년 공단 주요사업 추진성과 보고 - 구청 위탁부서의 공단에 대한 설문결과 보고 - 상호 사업추진 시 애로 및 건의사항
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

추진성과

- 암사청소년공부방 기능전환 부서간 협조속에 원활히 이룸
- 공단 위수탁사업 일자 통일 등 유기적인 협조 이룸
- 공단 애로사항 9건 건의

구분	경 영 지원팀	주 차 사업팀	체 육 사업팀	문 화 사업팀	도서관 운영팀
건수	1	2	2	2	2

▼ the B 페스티벌



▼ 다자녀가정 Win-Win 프로젝트



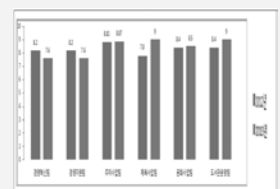
▼ 강동 아름숲 조성사업



▼ 위수탁사업 합동평가회



▼ 위수탁사업 만족도 그래프



2. 구의회와의 협력증진

▣ 다양한 의사소통채널 확보(정례화)

소 계	정례회 임사회	행정사무감사 예산심의	공 단 업무보고	간담회
운영횟수	12	2	3	8
운영주기	월 1회	연 1회	2,11,12월	수시
참석대상	이사장	이사장,팀장	이사장,팀장	이사장

▼ 사고 유가족 공동 후원



▣ 사고 유가족 공동 후원

유 가 족 공동후원

- 결연가정 : 천호동 건축물 붕괴사고 유가족(다문화가정)
- 지원방법 : 구의회와 공단이 공동 후원(매월 생활비 지원)
- 결연기간 : 3년
- 방송보도 : KBS, YTN

▼ 공단행사 격려 지원



▣ 공단 행사 참석 및 격려

공단행사 초 청

- 내 용 : 공단 주요행사에 참석하여 격려 지원
- 주요행사 : 2013강동 북페스티벌, 공단창립 10주년 기념행사 등

▼ 에스코 사업



▣ 행정사무감사 우수사례

행정사무 감 사

- 소관위원회 : 건설재정위원회(업무보고, 감사수감)
- 감사분야 : 도시관리공단 경영전반에 걸친 질의 응답
- 우수사례 : ESCO 사업으로 예산절감

폐수열회수 히트펌프 ESCO사업

- 사업내용 : 사위실 폐수를 활용한 에너지절감 시설 설치
- 추진목적 : 온조체육관 수영장의 남녀 샤워실 폐수를 이용하여 온수생산 열원 확보 / 히트펌프, 열교환기를 통해 도시가스 사용량을 최소화
- 사업기간 : 2013. 3. 7 ~ 2020. 8.31 (7년 4개월)
- 정상운영 : 2013.9 ~ 12월 (4개월)
- 추진성과 : 전년 동기대비 20,075천원 절감(17.4%)

▼ 제설장비 예산 증액



▣ 예산심사 시 예산 증액

추진성과

- 2013년도 세입세출예산안 심사
- 의회 상정된 예산액 대비 17백만원 증액 편성

사업명	편성예산	증액(천원)
공단 제설장비 구입	-	8,000
해공체육관 음향기기 설치	-	9,000
계	-	17,000

3. 지역주민과의 협력증진

■ 서울시 자치구 지역축제로 선정된 『강동 북페스티벌』

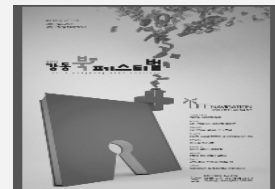


구 분	내 용	
행 사 명		
행사기간	• 2013.5.6(월) ~ 11(토) (6일간)	
	구 분	거리축제
	일 시	5.11(토) 10:00~18:00 (당일행사)
	장 소	강동구청 앞마당 과 디자인거리
주 제		
행사주최	강동구도시관리공단	
행사주관	강동구립도서관(성내,해공,강일,암사도서관)	
협력기관	한국점자도서관, 어린이책시민연대, 새마을문고강동지부회, 동부기술교육원, 천일어린이도서관, 강동어린이회관, 강동보건소, 세이브더칠드런, 강동구자원봉사센터, 서울교육청강동도서관, 아름다운가게 강동고덕점, 세빛뜨래 강동청소년자원봉사단	
행사내용	전시(세계의 문학도서전, 우수독서노트전, 미술공모작품전), 경연대회(세계의 문학골든벨, 시랩이되다), 명사초청 강연, 북콘서트, 홍보관, 체험행사, 이벤트 등	

▼ 홍보 포스터



▼ 매거진 제작



▼ 포스터홍보



▼ 언론보도



▼ 현수막홍보



▼ 언론보도



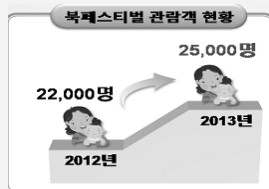
▼ 언론보도



▼ 현장취재



▼ 지역주민 25,000명 참여



구 분	내 용	
도 서 관 제		성내(돈 키호테 공연)
		해공(허클베리핀 접시만들기)
		강일(어린왕자 삽화전시)
		암사(엘리스 캐릭터 전시)
경연대회		세계문학 골든벨
기 획 전		세계의 문학 도서전
		미술작품전
기 타		길거리 공연
		체험행사
		협력기관 홍보관
		도서할인 판매부스
추진성과	① 지역주민 25,000명 참여 ② 2014년 서울시 자치구 지역축제로 선정 ③ 새로운 문화컨텐츠 개발로 직원들의 자긍심 및 동기부여	

■ 지역주민의 의견을 반영하여 양질의 서비스 제공

구분	의견수렴	정책반영
공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> 주차요금안내판의 훼손 및 주차장별 안내문구 상이로 고객 혼선 초래, 안내판 정비 요청 주차장내 사고발생시 CCTV 확인 불가 등으로 인한 설비 개선 요청 공영주차장 전산통합 처리속도 개선, 노상주차장 신용카드 도입 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 주차요금 안내판 전면 교체 (19개소, 87개 교체) 해공공영주차장 등 5개소 CCTV 설비 개선 공영주차장 전산통합 프로그램 개선 및 노상주차장 신용카드시스템 도입
주거지 주차	<ul style="list-style-type: none"> 주거지주차구획 식선된 지역에 기존 이용자가 불법주차하여 불편 주거지주차 안내표지판 문구 및 전화번호 수정요청 	<ul style="list-style-type: none"> 해당지역에 주정차금지 노면표기하여 교통흐름 개선 안내표지판을 전면 교하여 쾌적하고 안전한 주차장 운영
온조체육관	<ul style="list-style-type: none"> 골프장 주말프로그램 및 개인강습 프로그램 지속적 요청 타 사업장간 배드민턴 회원과의 친분을 쌓을 수 있는 기회 요청 노후 시설 보완요구 	<ul style="list-style-type: none"> 골프장 주말프로그램, 어린이프로그램, 1:1강습 시스템 도입 온조체육관 및 일자산체육관 배드민턴 회원 한마당 축제 마련하여 화합 도모 강좌실, 소체육관 환경개선
구회민관	<ul style="list-style-type: none"> 여자탈의실 좁고 시설 노후화로 개선 요청 강동구민회관 야간 기타반, 디지털카메라반 개설 요청 프로그램 회원들의 발표회 요구 	<ul style="list-style-type: none"> 여자탈의실 확장 및 파우더룸 설치 야간 기타반, 디지털카메라반 신규개설하여 고객만족 강동구민회관 회원한마당 확대 운영
가족캠핑장	<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 텐트 노후화에 따른 신규 텐트 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 텐트 70개 교체
해공체육관	<ul style="list-style-type: none"> 체육관 마루마닥 노후화로 평형이 되지않아 부상등 위험요소 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 체육관 마루마닥 샌딩으로 쾌적한 환경제공
일자산	<ul style="list-style-type: none"> 일일입장권 발권기 없어 불편함 호소 	<ul style="list-style-type: none"> 발권기 설치하여 고객편의 증진
해공체육관	<ul style="list-style-type: none"> 체육관 마루마닥 노후화로 평형이 되지않아 부상등 위험요소 발생 노인 프로그램 개설 요구 	<ul style="list-style-type: none"> 체육관 마루마닥 샌딩으로 쾌적한 환경제공으로 고객만족 해피시니어(실버건강댄스) 도입
성내도서관	<ul style="list-style-type: none"> 성내도서관 아이들을 위한 방학 프로그램 개설 요청 성내도서관 정보소외계층을 위한 도서관 프로그램 개설 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 여름방학 프로그램 6개, 겨울방학 프로그램 10개 강좌 개설운영으로 다양한 체험활동 지원 정부지원사업 「꿈다락토요문화학교」, 다문화 인식개선 프로그램 「요리보고 세계보고」 운영
해공도서관	<ul style="list-style-type: none"> 아이들을 위한 놀토 프로그램 개설 요청 해공도서관 초등글쓰기 수업 운영 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 놀토 프로그램 3개 강좌 개설운영으로 다양한 체험활동 지원 문학작가파견사업 지원을 통해 초등 대상 글쓰기 프로그램 운영
강일도서관	<ul style="list-style-type: none"> 강일도서관 다양한 봉사활동 프로그램 개설 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 영어동화 읽기, 경제교실, 과학교실, 학습멘토링 등의 다양한 재능기부 봉사 프로그램 개설 ‘불린맘 키즈일일학교’ 운영을 통해 부모님과 함께 국수만들기 봉사 진행
암사도서관	<ul style="list-style-type: none"> 암사도서관 길고양이 급식소 설치 요청 암사도서관 어린이자료실 다문화 도서 코너 마련 	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 투표를 진행하여(찬성 187, 반대 7표) 의견반영 후 도서관 출입구에 고양이 급식소 설치 기존 일본어서적에 베트남, 태국 등의 도서를 추가하여 다문화도서 코너 마련

▼ 공영주차장 안내판 정비



▼ 구민회관 회원한마당



▼ 실버 건강댄스(해피시니어)



▼ 놀토 프로그램 개설(해공)



▼ 아빠와 함께 방학특강(성내)



▼ 꿈사랑 교복 전달



▼ 기술봉사 해피하우스



▼ 사랑의 연탄 나눔운동



▼ 여성 취업교실



▼ 사회복지시설 주차구획 도색봉사



□ 지역사회에 공헌하는 기업역할 수행

• 꿈사랑 교복 지원

추진내용

- 추진배경 : 공영주차장 유휴지에서 경작한 포도를 포도즙으로 가공 판매하여 발생한 수입금으로 관내 소외계층 중고생들에게 무료 교복 지원
- 지원대상 : 한부모가정 및 차상위계층 자녀 4명
- 협조기관 : 스마트교복 강동점 25% 할인

• 기술봉사단 해피하우스

추진내용

- 추진배경 : 공단내부 직원들의 기술력을 활용한 집수리 봉사
- 봉사내용 : 도배, 장판교체, 시설수리(전기, 조명 등)
- 지원대상 : 독거노인 가정

• 사랑의 연탄 나눔운동

추진내용

- 추진배경 : 동계 난방 취약가구를 대상으로 한 연탄나눔 운동
- 주 관 : 공단 해바라기봉사단
- 일 시 : 2013. 12. 20(금)
- 지원대상 : 관내 차상위계층 10가구
- 지원물품 : 연탄 2,000장

• 경력단절 여성 취업교실 운영

추진내용

- 추진배경 : 경력단절 여성의 경제활동을 촉진
- 프로그램 : 10개 강좌(한식조리사, 양식조리사, 헤어자격증, 패션디자인, 네일아티스트, 방과후 아동지도사, 샌드위치 카페창업, 커피 바리스타 자격증 등)
- 운영기간 : 2013년 연중
- 수강인원 : 405명

• 사회복지시설 주차구획 도색 봉사

추진내용

- 추진배경 : 공단의 직무전문성을 살려 사회복지시설 주차구획 도색지원
- 지원대상 : 암사재활원, 서울장애인종합복지관, 시립고덕양로원 등 3개소 주차구획 90면 도색
- 성 과 : 장애인 및 어르신 생활 환경개선

• 지역서점 활성화를 위한 도서 구매

추진내용

- 추진배경 : 주요업무계획 『관내서점 연계 수서 활성화』
- 계약금액 : 금17,449천원
- 계약대상 : ㈜예림문고 천호점
- 내 용 : 4개 구립도서관 1,276종 수서

4. 유관기관과의 협력증진

■ 강동교육지원청과 협력하여 청소년 직업체험교실 운영

추진배경	공단의 문화, 체육, 도서관 시설을 이용하여 미래주역인 청소년들이 직업체험을 할 수 있는 프로그램 제공
------	-----------------------------------------------------------

개 요	<ul style="list-style-type: none"> • 운영일시 : 2013년 연중 • 운영장소 : 구립도서관 및 체육시설 • 운영대상 : 관내 중고생 • 프로그램 : 사서직 및 체육지도직 현장 체험 • 운영일적 					
	1회차	2회차	3회차	4회차	5회차	6회차
	상 일	한 산	천 일	천 호	강 일	신 암
	여 중	미래학교	중학교	중학교	중학교	중학교
	15명	5명	5명	11명	5명	4명

추진성과	• 강동교육지원청 주관 『서울학생 배움터 멘토시설』 지정
------	---------------------------------

■ 사회공헌재단과의 협력

추진목적	장애인 취업과 자활을 위한 새로운 형태의 상생모델 시험
------	--------------------------------

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 사업명 : 『행복한 베이커리 & 카페』 • 상생모델(협력체계) 			
	강동구 도시관리공단	강동구청 사회복지과	푸르메재단	SPC 행복한 재단
	장소제공 (온조체육관)	사업 연계	사업운영	재정지원
	※ 푸르메재단 : 장애인 지원재단 ※ SPC 행복한 재단 : SPC그룹 비영리사회공헌재단 • 개점식 : 2013.10.29(화)			

추진성과	• 사회적 책임을 다함으로써 공정사회 실현 기여
------	----------------------------

■ 강동소방서와 협력하여 재난실제 훈련

추진배경	지구온난화 및 이상기후 등 미래 재난재해 발생 규모와 빈도가 높아지고 있어, 실전훈련의 중요성 증대
------	---------------------------------------------------------

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 소방실제훈련(소화기방사, 보호구착용 등) • 사업장별 시나리오 훈련
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

추진성과	• 안전사고 지속적 감소
------	---------------

▼ 직업체험교실 보도내용



▼ 행복한 베이커리 개점식

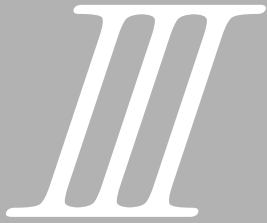


▼ 장애인 취업 지원



▼ 재난실제 훈련





I · 1 · 2

고객 및 윤리경영

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현
- 경영혁신팀 대 리 송미령(고객만족)
- 경영혁신팀 대 리 박대호(윤리경영)

| 지표정의 |

- 공기업의 선량하고 모범적인 관리자로서 각종 불공정 행위나 부정, 부패행위를 근절하고 공기업의 사회적 책임을 다하고 있는지를 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?
2. 부패방지과 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?
3. 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

01

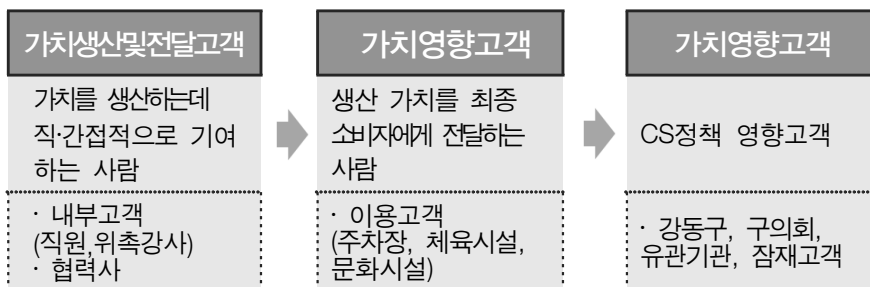
고객만족 경영체제를 적절하게
구축 · 운영하고 있는가?

1

CS 경영추진 내부체계 및 기능의 적정화 여부 (실행 인프라구축)

1. 가치흐름별 고객정의 및 Needs별 대응전략

■ 가치흐름에 의한 고객정의



■ 고객별 핵심요구가치 분석에 의한 대응전략

고객정의		고객유형별 CS 대응 전략	
고객유형	주요고객	고객별 핵심 요구가치	CS 대응과제
가치생산 고객 (가치전달)	· 내부고객 · 협력사	· 공정한 성과와 보상 · 현장중심의 지원 · 현장 인력보강 · CS역량강화	· 현장 상황을 고려한 정책수립 및 직책에 맞는 책임과 권한부여 · 공정하고 투명한 인사원칙 시행 · 복리후생 및 성과보상강화 · 내부/현장의 맞춤형 CS교육 · Win/Win 상생파트너
가치구매 고객	· 주차장고객 · 체육시설고객 · 문화시설고객	· 편리/안전/체험 신속한 서비스 제공 · 이용자중심 제도 운영 · 신속한 VOC 해결 · 유료시설의 적정 가격	· 고품질 서비스제공, 합리적인 가격 책정 · 업무프로세스의 간소화 · 통합 VOC시스템 마련 · 쌍방향 커뮤니케이션 확대
가치영향 고객	· 강동구 · 구의회 · 유관기관 · 잠재고객	· 기업투명성 제고 · 사회적책임 나눔문화 · 정책 반영	· 전략적 사회공헌활동 · 신속한 사업추진 · 기업 홍보강화

• CS경영

핵심가치	고객지향
경영방침	고객중심경영

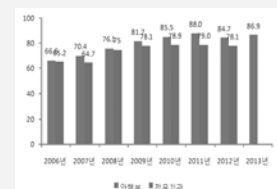
• 고객중심경영

우리는 고객이
진정으로 필요한 것이
무엇인가를 먼저
생각하고 고객의
눈높이에 맞는
서비스를 제공함으로
고객이 만족할 수
있도록 최선을
다하겠습니다.

▼ CS리더 전략회의



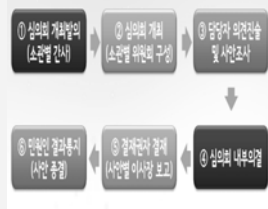
▼ 고객만족 성과



2. 고객가치 중심의 서비스 활동을 위한 CS 경영추진 체계

□ CS추진 조직체계도

▼ 불만-ZERO심의 및 처리절차



▼ 고객전담직원

사업장	고객만족센터원인
주거지주차	6명
온조체육관	5명
강동구민회관	2명
해공체육문화센터	2명
일자산1체육관	2명
일자산2체육관	1명
가족캠핑장	1명
해공도서관	1명
강일도서관	2명
암사도서관	1명
총계	23명

▼ CS자문위원 위촉



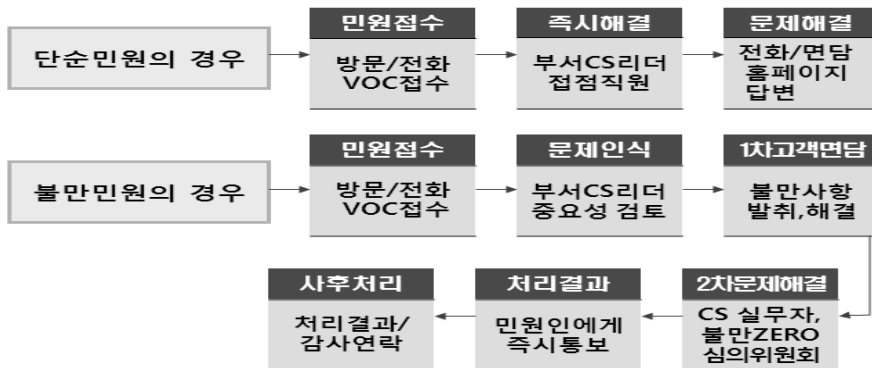
▼ 고객모니터 보도자료



□ 고객 Needs에 즉시 조치를 위한 체계적 CS활동 체계

구분	CS추진조직	기능 및 주요역할	구성및주기
CS	이사장	• CS경영총괄	CEO
	CS리더장	• 경영혁신팀장 - 고객담당최고책임자 - VOC시스템 관리 - 고객감동업무 총괄	팀 장
	CS전담부서	• 경영혁신팀 - CS경영기획, CS평가, CS추진활동 지원 - 정보수집 및 분석 - VOC 채널관리 및 수집	팀 전체
	불만-ZERO 심의위원회	• 주차 「불만제로 심의위원회」 - 주차분야 고객불만 즉각적인 처리 요청사항 심의	주차팀 직원 14명
Do	CS매니저	• 고객만족 증지기 전략수립 및 실천 과제 추진, CS리더 독려	소속 팀장 매니저 5명
	CS리더	• 고객만족 세부실천과제추진, CS운동 주도적 전개, CS우수사례 지속 발굴, 고객모니터 관리 등 고객감동실무추진	리더 12명
	고객 전담직원	• 고객접점 배치인력으로 고객응대, 이용 안내, 회원관리, 불편사항 상담 및 처리, 수납 등	고객센터 10개소
	블로거단	• 공단 블로그 운영 사업 홍보 활동	5명
Check	CS자문위원	• CS정책자문, CS실행성과 평가	외부위원 1명 / 연1회
	고객 모니터	• 해당시설에 대해 지속적으로 모니터링을 실시하는 고객(연 1회 위촉)	직원 14명
	고객자문 위원단	• 고객 참여 행사 전문위원 자문	외부위원 2명
	CS평가반	• CS활동 평가 및 모니터링	외부인원 9명
Action	CS전담부서	• 구성원의 CS역량강화 시행 • CS성과 환류 및 개선조치	팀 전체

□ 불만고객 문제해결을 위한 단계별 대응체계 구축



□ 신속한 민원처리 및 상황대처 능력배양을 위한 매뉴얼 운영

접점부서	접점부서
경영혁신,지원팀	고객서비스 매뉴얼, 윤리경영, 재해별 재난대응매뉴얼 등 9개
주차관리	고객서비스 매뉴얼, 주차장 대규모정전대비 매뉴얼 등 6개
체육시설	고객서비스 매뉴얼, 센터 비상상황 대처 매뉴얼 등 8개
문화시설	고객서비스 매뉴얼, 회관 비상상황 대처 매뉴얼 등 6개
도서관시설	도서관리 시스템 매뉴얼, 민원응대매뉴얼 등 5개

□ CS경영 성과를 위한 내부성과 모니터(BSC연계)

CS경영의 체계적인 실현 및 실질적 성과 도출을 위하여
균형성과관리(BSC)로 핵심성과지표(KPI)관리 → CSF(고객만족경영 실현) 달성



▼ 고객응대 매뉴얼



▼ 서비스마인드 향상교육



▼ 가족캠핑장 고객이벤트

서민일보 2013년 04월 10일 (수) 지역 10면

여성끼리 캠핑오면 푸짐한 선물

강동구도시, 매주 수요일 허브차품 증정

17일~19일 29일 이벤트
이달 한여름의 대표 관광지인 강릉(강릉시)에 오는 17일부터 약 1달 동안 여성 캠핑객을 위한 이벤트가 펼쳐진다.
강동구도시관리공단(이사장 박학수)이 내달 29일까지 매주 수요일 총 7회 가족캠핑장 4곳에서 푸짐한 선물을 증정하는 이벤트다. 주제는 '가족캠핑'이다. 주제는 '가족캠핑'이다. 주제는 '가족캠핑'이다.

▼ BSC 전략체계도

● BSC 전략체계도

구분	목표	주요 전략
경영목표	고객만족도 향상	고객만족도 향상
경영목표	고객만족도 향상	고객만족도 향상
경영목표	고객만족도 향상	고객만족도 향상
경영목표	고객만족도 향상	고객만족도 향상

2

고객만족을 위한 장·단기 전략수립

1. 고객감동 실현을 위한 CS경영 추진전략

□ 중장기 전략 추진도

Mission

최고의 생활·문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다

CS Vision

고객이 신뢰하는 BEST 공기기업

CS 목표

2014년
고객만족도 87점

2015년
고객만족도 88.5점

2016년
고객만족도 91.5점

CS 전략



전략 과제 (8대)

CS핵심역량강화

- CS 교육체계 구축
- CS 리더(사내강사) 양성

CS체계고도화

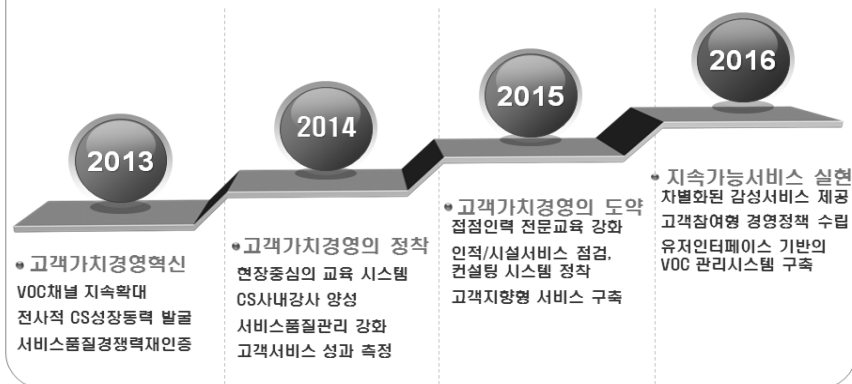
- CS전담체계 수립 운영
- 통합적 CS실행 추진을 위한 조직체계 정비
- VOC운영프로세스 개선 및 분석강화
- CS평가 및 보상체계 강화

CS홍보·마케팅강화

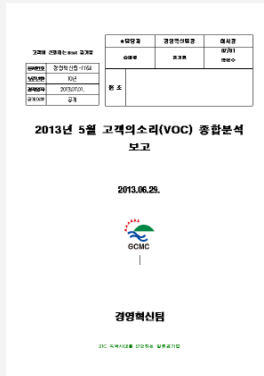
- 전사적 고객만족운동
- CS마케팅 활성화
- CS우수사례 홍보

□ CS경영 추진 로드맵

CS 전략 로드맵



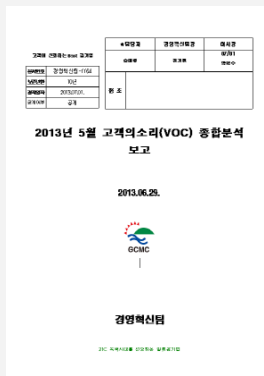
▼ 고객의소리 종합분석



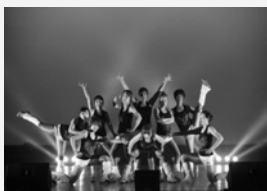
▼ 고객만족경영 SWOT 분석



▼ 고객의소리 종합분석



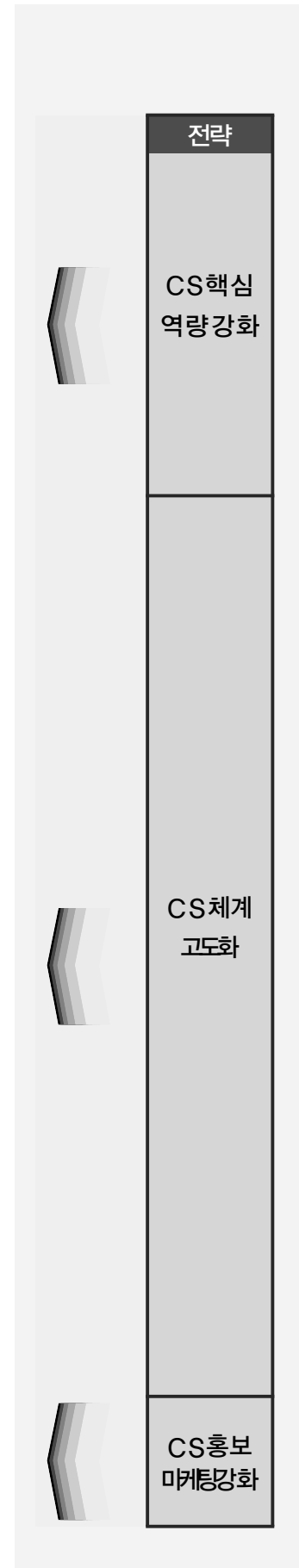
▼ 강동구민화관 회원한마당 축제



2. CS경영 고도화를 위한 전략과제 추진계획

□ CS경영 전략 및 주요추진계획

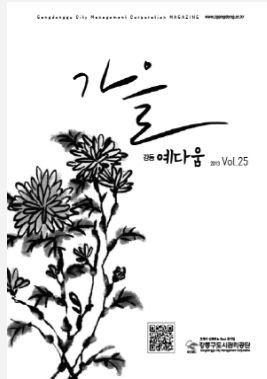
전략과제	실행과제	내 용
CS교육 체계구축	차별화된 CS교육 방안 마련	· CS매니저 및 리더를 위한 CS 특화교육 · CS접점직원 전문교육(감성교육 등)
	상시 CS교육체계 구축	· 신규직원 CS교육 실시 · 접점직원 현장교육 · CS사내강사 심화양성 교육 추진
	CS 우수기관 벤치마킹	· CS우수기관을 탐방하여 문제점을 개선하는 벤치마킹 연수 추진
CS리더 (사내강사) 양성	OJT(내부직원 활용) 교육강화	· CS사내강사를 활용한 신규임용자 교육강화로 서비스 품질 향상 도모
	CS우수직원 인증제 도입	· 고객만족 우수직원 인증제 체계 도입
CS전략 체계 수립 운영	중장기 CS경영 전략체계 재구축	· CS경영전략체계를 확립하고 전사적 으로 공유하여 추진 · CS경영 중장기 추진 로드맵을 확정 하여 제시함으로써 공단의 지속적 인 고객만족 활동을 추진할 수 있 는 체계 구축
	CS 워크숍 추진	· CS워크숍을 통해 비전 및 CS 슬로건을 제정하고 CS전략을 수정·보완하여 개선 실행계획을 수립 운영함으로써 CS전략 체계의 효율화 이룸
통합적 CS실행 추진을 위한 조직 체제강화	CS 운영위원회 및 자문컨설턴트 운영	· 효율적인 CS경영 추진을 위한 의사 결정기구인 CS운영위원회를 조직하 고 CS리더 제도를 활성화 · CS자문위원을 연2회 운영하여 CS개선 활동 촉진
	CS 토론회 실시	· 분기별 CS처리 사례를 통해 「역지사지」 토론회로 CS 개선활동
VOC운영 프로세스 개선 및 분석강화	VOC 프로세스 개선	· VOC 프로세스 주요사항 개선
	서비스매뉴얼 제작 및 보급	· 서비스매뉴얼 및 고객불만 대응 매뉴얼 마련
CS평가및 보상체계 강화	VOC 수집채널 다양화 및 통합분석 강화	· 다양한 VOC 채널 통합분석 · 분기별 분석 강화
	서비스이행기준 재정립	· 신규사업(현수막지정계시대)을 포함한 이행기준 재정립
CS마케팅 활성화	자체서비스 품질평가 고도화	· 교차점검, 모니터링, 고객만족도 조사 등을 통한 서비스평가 강화
	CS보상 강화	· CS우수직원 포상등 보상 마련
CS마케팅 활성화	CS홍보캠페인	· 전사적 고객만족운동(9년연속) 실행
	CS이벤트 지속추진	· 전사적 고객이벤트 5월 실시
CS우수 사례홍보	CS우수사례 공유	· CS 미담사례 공유로 CS마인드 고취



▼ CS사내강사 양성교육



▼ 강동예다움 소식지



▼ 고객감사이벤트



▼ 초고령자를 위한 실버마케팅



▼ 고객서비스현장



■ CSI 추이(안전행정부)



3. 전사적 고객만족운동 전개(2005~2013)

■ 연도별 고객만족운동 추진

2005	2006	2007	2008
<p>고객님, 당신만 바라보겠습니다.</p>	<p>고객님, 당신을 기억하겠습니다.</p>	<p>고객님, 당신의 마음이 되겠습니다.</p>	<p>고객님, 당신의 양쪽을 미소와 박수입니다.</p>
<p>고객감동캠페인 서비스평가제 고객모니터링제</p>	<p>친절생활화 5S+a 응대매뉴얼제자,편경영 위촉장시간담회</p>	<p>CS마인드확립교육 고객만족향상회의 전화 친절도평가 도입</p>	<p>고객불만관리교육 CS우수사례 전파 CS자체내부평가</p>
2009	2010	2011	2012
<p>사랑합니다</p>	<p>Jump Up!</p>	<p>Ready go!</p>	<p>2012 고객만족</p>
<p>고객서비스현장 실천 VOC통합관리·피드백 고객감사이벤트 개최 홈페이지 리뉴얼</p>	<p>고객감동3UP운동 고객접점모니터링 고객만족도조사 홍보 브로슈어제작</p>	<p>CS슬로건갯기운동 VOC통합관리 서비스현장개정 서비스우수기업재인증</p>	<p>CS리더/매니저교육 고객서비스이행평가 CS우수직원포상 홍보브로슈어제작</p>
2013	2013 전사적 CS캠페인		



CS핵심역량강화
CS체계 고도화
CS홍보마케팅강화

- 기 간 : 연중
- 내 용 : 2013 고객만족 Service Action

「4S + α 운동」 전개

Smile, Speed, Smart,
Sincerity + Sense

친절과 미소로, 신속정확하고, 깔끔하게, 진심 어린 마음을 가지고 센스있게 서비스하여 고객만족을 극대화하는 운동 실시

4. 2013년도 고객만족운동 추진전략 및 성과

■ 2013년도 고객만족 전략 및 목표



■ 2013년도 CS활동 추진실적

CS핵심 역량강화

- CS리더 교육(3월) [기업의 CS트렌드]
- 고객접점직원전문교육 강화

구분	교육내용	기간	강사	참석자
공통교육	고객접점 전문화 CS 향상 교육	2013.6월	김다은	77명
	신규직원(현업직) 친절교육	2013.8월 부터 매월	사내강사	5~10명
방문교육	캠핑장 접점직원 CS교육	2013.6,7 월 2회	사내강사	5명
부설교육	공영주차장 소집 및 현장교육	매월	자체강사	5~10명
	캠핑장 CS 특별교육	2013.4월	자체강사	3명
	온조 환경미화원 CS교육	2013.12.26	자체강사	9명

- 전직원 CS향상교육

교육내용	기간	강사	참석자
고객만족도 피드백 교육	2013.1.30	김정희	52명
서비스마인드향상교육	2013.4.5	박춘미	54명
전화친절도향상교육	2013.10.30	사내강사	3명

- CS 사내강사 양성

- 강사역량 강화과정(7월, 6H, 12명) ※ 고객모니터CS교육(3월)

▼ 접점직원 전문화 CS향상교육



▼ 사내강사 양성교육



▼ 신규직원 친절교육



▼ 캠핑장 방문 CS교육



▼ 고객만족도 피드백교육



▼ 10주년 고객감사문화이벤트



▼ CS친절사원 포상



▼ 동영상 뉴스 스마트스토리 운영



▼ 창립10주년 고객감사문화이벤트



▼ 무료세차서비스



CS체계
고도화

- CS리더 워크숍(6, 7월 2회, 17명)
- 주차 불만-ZERO 심의위원회 : 17건
- CS자문위원 (서비스컨설턴트) 위촉 및 서비스컨설팅(10월)
- VOC(고객의소리) 통합분석 관리
- 서비스매뉴얼 제작, 서비스이행기준 개정 및 보완
- 고객서비스이행기준 평가 모니터링
 - 서비스이행기준 점검(2회 2월/12월, 10개 사업장)
 - 고객모니터링 운영(14명, 114건접수, 91.2% 처리완료)
 - 전화친절도점검(7.12월, 8명 교육), 고객만족도 조사 : 86.9점
- CS우수직원 포상 확대
 - CS우수직원포상 : 1명, 친절직원포상 : 4명

CS홍보
마케팅
강화

- CS선포식(10월, 10주년 워크숍 68명참가)
- CS포스터제작 : 100부 및 월페이퍼, 액자게시
- 전사적CS캠페인
 - 강동 예다움소식지 발행(8,000부, 4회)
- 감사이벤트 전개(41개분야 실시)
- 창립10주년 '고객감사이벤트'(720명, 영화관람권배부)
- 블로거단 운영(5명), 페이스북, 트위터 운영
- 공단 스마트스토리(동영상 뉴스) 운영 : 2013.10월부터

□ 고객감동서비스 추진실적

• 다양한 고객감사이벤트 추진

내부고객이벤트 (총5개분야)

- With U 비타민
- With U 사진콘테스트
- 공단가족 Family DAY!
- Cinema Time With Family
- CEO가 전하는 With U 도시락

외부고객이벤트 (총 36개분야)

- 창립10주년기념 고객감사문화이벤트
- 행복광판! With U WEEK
- 새콤달콤! With U ZONE
- 초고령자를 위한 실버마케팅
- 사업장별 With U 이벤트 (총32개)

• 사업장별 With U 이벤트 (총 32개 분야)

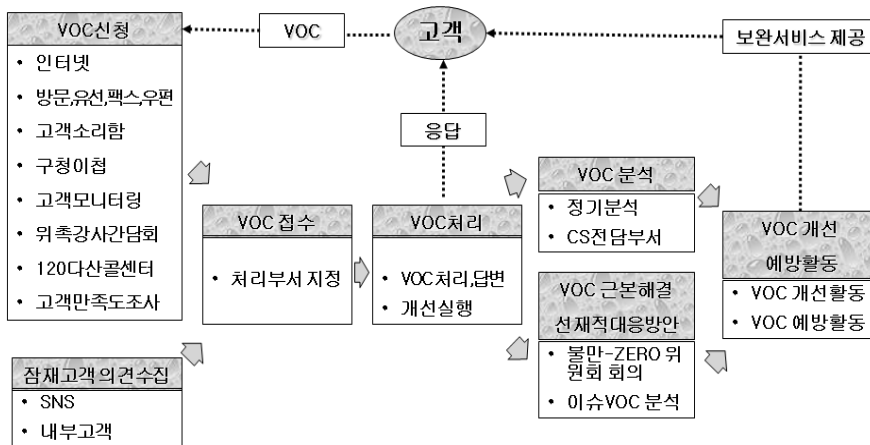
주차사업팀	체육사업팀	문화팀	도서관팀
7개분야	14개분야	2개분야	9개분야
<ul style="list-style-type: none"> ·고객 인부문자 보내기 ·무료세차서비스 ·협력기업 제휴를 통한 할인쿠폰 증정 ·무료 도색지원 이벤트 ·희망고객Wow이벤트 ·공영주차장고객만족도조사 ·굿모닝안전운전캠페인 	<ul style="list-style-type: none"> ·고객감사 텐텐 이벤트(5분야) (스완-텐텐, 퍼트리스-텐텐, 칼쳐-텐텐, NEW-텐텐, 텐바이텐) ·생활체력의달인찾기 ·창립10주년배드민턴한마당 ·멋진몸매 100일간의약속 ·내손에맞춤! 건강음료이벤트 ·종이컵 쓰러뜨리기 ·가족관동장수다식이벤트 ·무료새싹나눠주기, 감사시탕 	<ul style="list-style-type: none"> ·고객감사 문자발송 ·화원한마당 축제개최 	<ul style="list-style-type: none"> ·다트안에 행운이있다 비누만들기 ·동물들이 책을읽어요 ·둘려라 도서관! 선물이뽕뽕! ·할아버지할머니사랑합니다! ·화원카드에 보호 필름 부착 ·행운을드립니다! 포춘쿠키 ·당신의 꿈을 응원합니다

3

종합적인 민원분석 및 정책반영 여부

1. VOC 통합관리시스템을 통한 고객만족 실현

□ VOC 통합관리시스템 체계도

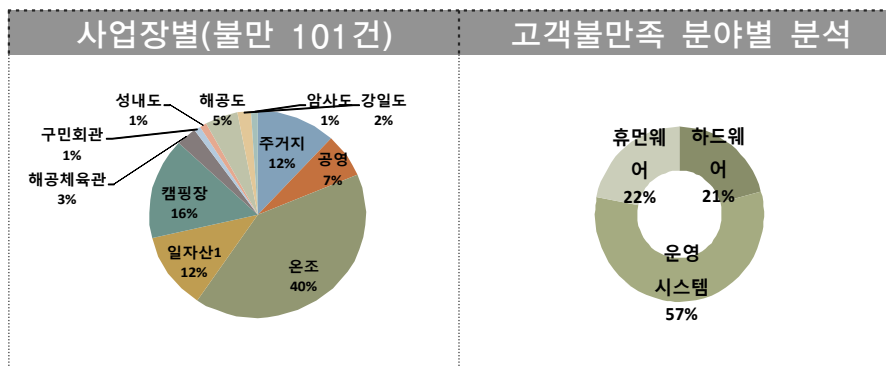


□ 다양한 고객의 Needs 수집을 위한 채널의 다양화

구분	채널의 다양화
공단본부	On-line: 홈페이지, E-mail, 구청이첩, 전화, Fax, 우편
	Off-line: 고객만족센터, 간담회, 자문위원, 모니터링 운영, 고객센터, 고객설문조사
사업장	On-line: 홈페이지, 구청이첩, E-mail, 전화, Fax, 우편
	Off-line: 고객만족센터, 간담회(직원, 회원, 강사 등), 고객설문조사, 주차단속반 운영, 시설안전자문단, CEO 정책토론회, 찾아가는 고객의소리(VOF), 고객자문위원

□ VOC 종합분석 및 CS개선과제 도출

• 핵심 고객 Needs 도출을 위한 다차원적 VOC 분석



▼ 고객모니터 보고서

고객모니터 보고서는 고객만족도조사 결과를 상세히 분석한 문서로, 표본을 통해 고객들의 의견과 불만사항을 정리하고, 개선방안을 제시합니다.

▼ 자문위원 간담회



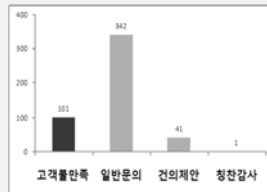
▼ 찾아가는 고객사랑방 모임



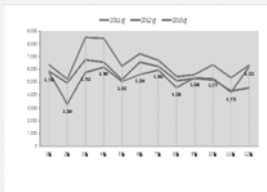
▼ CEO 정책토론회



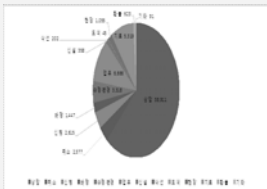
▼ 민원 유형별 분석



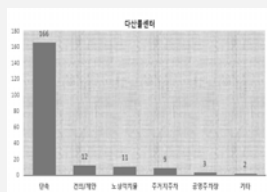
▼ 연도대비 월별 민원현황



▼ 2013 콜센터 내용별 민원현황



▼ 다산콜센터 접수현황



- 홈페이지 월별(계절별) 및 민원유형별

구분	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
계	485	33	24	37	45	58	51	53	53	45	24	35	27
고객불만족	101	9	3	9	4	8	14	9	20	11	3	6	5
일반문의	342	23	21	28	41	42	28	40	25	30	19	27	18
건의제안	41	1				7	9	4	8	4	2	2	4
칭찬감사	1					1							

- 민원콜센터 : 총 63,027건

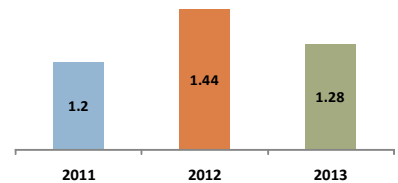
구분	추진실적	처리건수
행정처리민원	상담, 취소, 신청, 배정, 수정, 업무	55,334
시설물	신설, 삭선, 도색, 현장	1,660
기타	지로재발송, 환불	6,033
계		63,027

- 홈페이지 처리기간별

구분	계	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀
계	485	44	259	2	180
3일 이내	483	43	258	2	180
3일 초과	2	1	1		

- 신속한 민원처리운동 「Speed Action 운동」

- 도입시기 : 2008.9.1~
- 추진목적 : 신속한 민원처리로 고객만족도 제고
- 추진목표 : 홈페이지 민원 8근무 시간 내 회신



■ 분석결과 및 피드백

구분	처리건수
사업장별(불만)	불만민원의 경우 사업장별 분석결과 온조(40.6%), 캠핑장(15.8%), 주거지주거(11.9%), 일자산(11.9%), 공영주차장(6.9%) 순임 2012년 대비 캠핑장 및 일자산 불만민원이 증가하고, 주거지 공영주차장 불만은 다소 감소함
고객불만족 분야별 분석	고객불만족(101건) 분석결과 운영시스템분야(57%), 휴먼웨어(22%), 하드웨어(21%) 순임. 인적불만족 중 59.1%가 불친절로 나타남. 이후 교수법불만(13.6%)이 차지함
월별·계절별	5-8월 발생빈도 증가는 여름철 캠핑장 문의가 많은 결과이나, 계절별 발생빈도는 영향이 없음
민원 유형별	일반문의(70.5%), 고객불만족(20.8%), 건의제안(8.5%) 칭찬감사(0.2%) 순임, 작년대비 불만족은 4.9% 증가함 민원콜센터의 경우 행정처리민원(87.8%), 환불 및 지로 재발송(9.6%), 시설물(2.6%) 차지함. 2012년과 비슷한 추세임
홈페이지 처리기간별	신속한 민원처리로 3일 이내 처리건수 99.6%를 나타냄 2013 연평균 처리기간은 1.28일임

2. VOC 민원해결을 위한 서비스 점진 활동의 노력 및 성과

▣ 고객니즈 해결을 위한 서비스 점진 활동 노력 및 성과

• 공영주차장 및 주거지주차

구분	주요니즈현황	정책반영
공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> 주양소핑 인근 상가 할인권 이용 고객들의 주차공간 부족으로 인한 불편 사례 발생 명일동공영주차장 차량 출입구의 침하된 보도블럭으로 차량 파손 등 발생, 개선 요청 주차요금안내판의 훼손 및 주차장 별 안내문구 상이로 고객 혼선 초래, 안내판 정비 요청 천호1동 공영주차장내 승강기쪽 비상계단 조명등 교체 요청 천호2동 문구원가거리 방문객 증가로 주차구획 부족 발생 및 불법 어묵 판매차량 이전 요청 주차장내 사고발생시 CCTV 확인 불가 등으로 인한 설비 개선 요청 공영주차장 전산통합 처리속도 개선, 노상주차장 신용카드 도입 요청 	<ul style="list-style-type: none"> 기존 주양소핑앞 주차장에서만 사용 가능하던 할인쿠폰을 주양소핑옆 주차장에서도 사용토록 확대 실시 출입구의 보도블럭 평탄공사 및 경계석 4개 높이 조절(960천원) 공영주차장 주차요금 안내판 전면 교체(19개소, 87개 교체/2,999천원) 기존 형광등형 조명 철거 및 LED 센서등으로 전면 교체(973천원) 불법어묵 판매차량 이동조치 및 주차면수 1면 추가 설치 해공공영주차장 등 5개소 CCTV 설비 개선(20,874천원) 공영주차장 전산통합 프로그램 개선 및 노상주차장 신용카드시스템 도입(8,759천원)
	<ul style="list-style-type: none"> 주차구획주변 환경정비요청 주차증 미부착 등 올바른 주차문화 확립을 위한 이용자 준수사항 적극 홍보 요청 주거지주차구획 삭선된 지역에 기존이용자가 불법주차하여 불편 정책 등으로 인하여 불가피하게 삭선예정인 구획 사용자의 사용기간 연장 요청 주거지주차 안내표지판 문구 및 전화번호 수정요청 	<ul style="list-style-type: none"> 관련기관에 전자작업 및 환경정비 등을 시행토록 협조하고 정비함 주거지주차 이용안내문 등 전단지 제작하여 배포 해당지역에 주정차금지 노면표기하여 교통흐름 개선 사용자의 대체 공간을 확보할 수 있게 사용기간을 연장하도록 도로개선 공사 관련 협조 요청함 안내표지판을 전면 교체하여 쾌적하고 안전한 주차장 운영(20,830천원)

• 체육시설

구분	주요니즈현황	정책반영
온조체육관	<ul style="list-style-type: none"> 보도블럭 노후화로 인해 발생하는 사고예방 위해 신규블럭 교체 요청 기존 스피닝실 및 강좌실 문제점 발생 보완 요구 타 사업장간 배드민턴 회원과의 친분을 쌓을 수 있는 기회 요청 골프장 주말프로그램 및 개인강습 프로그램 지속적 요청 기존 헬스회원을 대상으로 한 체성분검사를 확대하여 운영 요청 위촉강사의 자질에 관한 민원 발생 	<ul style="list-style-type: none"> 온조체육관 입구 오른쪽 보도블럭 전면교체(주차구획 8면) 스피닝(조도,방음) 강좌실(방음등 에어콘, 환기팬설치) 환경개선(16,000천원) 온조체육관 및 일자산체육관 배드민턴 회원 한마당 축제 마련하여 화합 도모 골프장 주말프로그램, 어린이프로그램, 1:1강습 시스템 도입으로 운영활성화 및 고객만족 도모 체성분검사 및 운동상담 서비스 실시로 고객수요파악 및 동기부여 고취 위촉강사 3out제도 운영하여 강사운영의 신뢰와 공정성 확보

▼ 공영노외주차장 CCTV 개선



▼ 공영주차장 안내판 정비



▼ 주거지주차 안내표지판 교체



▼ 온조체육관 보도블럭 개선



▼ 온조체육관 강의실 개선



▼ 창립 10주년배드민턴 한마당



▼ 온조체육관 트레이드밀 교체



▼ 강동구민회관 시설개선



▼ 강동구민회관 보도자료



▼ 해공체육관 마루바닥 샌딩



▼ 성내도서관 다문화 인식개선 프로그램



▼ 강일도서관 '불란맘 일일키즈학교'



• 문화 · 체육시설

구분	주요니즈현황
강동구민회관	<ul style="list-style-type: none"> 안내데스크 노후화로 시설개선 여자탈의실 좁고 시설 노후화로 개선 요청 강동구민회관 야간 기타반, 디지털카메라반 개설 요청 구민회관 내부시설 및 강의실 노후화로 개선 요청 강동구민회관 노래교실 유선마이크 및 TV 노후화로 교체, 재봉틀 노후화 및 수업환경 개선요청
일자제1	<ul style="list-style-type: none"> 일자산1체육관 여름철 고객수요 증대로 정수기 추가 설치 요청
일자제2	<ul style="list-style-type: none"> 일일입장권 발권기 없어 불편함 호소
가족캠핑장	<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 텐트 노후화에 따른 신규 텐트 요청
해공체육관	<ul style="list-style-type: none"> 체육관 마루바닥 노후화로 평형이 되지않아 부상등 위험요소 발생

• 도서관

구분	주요니즈현황
성내	<ul style="list-style-type: none"> 성내도서관 아이들을 위한 방학 프로그램 개설 요청 성내도서관 정보소외계층을 위한 프로그램 개설 요청 아이들을 위한 놀토 프로그램 개설 요청
해공	<ul style="list-style-type: none"> 해공도서관 책소독기 구입 요청 해공도서관 일반열람실 앞 소음 단속 해공도서관 초등글쓰기 수업 운영 요청
강일	<ul style="list-style-type: none"> 어린이들의 올바른 독서습관과 독서문화형성을 위한 보상 프로그램 운영 강일도서관 다양한 무료 재능기부 봉사활동 프로그램 개설 부모님과 함께하는 봉사활동 프로그램 운영
암사	<ul style="list-style-type: none"> 암사도서관 길고양이 급식소 설치 요청 일반열람실 공기정화요청과 환풍기 가동시 소음에 대한 불편사항 암사도서관 어린이자료실 다문화 도서 코너 마련

정책반영

<ul style="list-style-type: none"> 노후화된 안내데스크 개선작업 추진 여자탈의실 확장 및 파우더룸 설치 야간 기타반, 디지털카메라반 신규개설하여 고객만족 강의실 칸막이 시공, 도색, 마감재 보수로 수업환경 개선 노래교실 무선마이크 설치 및 TV 2대, 재봉틀 교체 및 동절기 온열기 설치, 강좌실 주변 흡연 단속 실시
<ul style="list-style-type: none"> 정수기 추가 구매하여 2대 운영
<ul style="list-style-type: none"> 발권기 설치하여 고객편의 증진
<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 텐트 70개 교체로 고객만족 향상(4월) 체육관 마루바닥 샌딩을 통한 쾌적한 환경제공으로 고객만족(9,132천원)

정책반영

<ul style="list-style-type: none"> 여름방학 프로그램 6개, 겨울방학 프로그램 10개 강좌를 개설하여 다양한 체험 활동 지원 저소득층 어린이 우선 수강을 원칙으로 한 정부지원사업 「꿈다락 토요문화학교」, 다문화 인식개선 프로그램 「요리보고 세계보고」 운영 놀토 프로그램 3개 강좌 개설하여 다양한 체험활동 지원
<ul style="list-style-type: none"> 책소독기 구입 및 홍보 일반열람실 앞 소파 대신 공부할 수 있는 테이블을 놓아 소음을 줄임 「문학작가파견사업」 지원을 통해 초등 대상 글쓰기 프로그램 운영
<ul style="list-style-type: none"> 어린이 독서장려 프로그램 "독서왕을 찾아라" 기획 운영 영아동화 읽기, 경제교실, 과학교실, 학습멘토링 등의 다양한 재능기부 봉사 프로그램 개설 '불란맘 키즈일일학교' 운영을 통해 부모님과 함께 국수 만들기 봉사 진행
<ul style="list-style-type: none"> 이용자 투표를 진행하여(찬성 187, 반대 7표) 의견반영 후 도서관 출입구에 고양이 급식소 설치 환풍기 운영시간 사전 공지 후 일반 열람실 공기를 효율적으로 관리함 기존 일본어서적에 베트남, 태국 등의 도서를 추가하여 다문화도서 코너 마련

4

서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력 (각종 제도개선 여부 등)

1. 서비스기준 이행 표준화로 고객만족경영

■ 고객접점 서비스기준 제정 및 이행도 평가



■ 서비스 기준 이행을 위한 표준화

• 고객서비스헌장 운영

공단과 고객과의 서비스 실천약속인 고객서비스헌장을 제정하고 고객의 기대수준과 변화에 맞춰, 서비스의 실질적 구현이 가능한 세부 서비스기준 마련

• 서비스이행표준 제개정

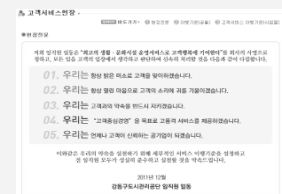
구 분	일 자	주요이행현황
제 정	2004. 4	최초 제정
1차 개정	2005.12	고객서비스 이행기준 구체화, 서비스 이행기준 제정
2차 개정	2006. 6	인터넷민원 관련 고객서비스 이행기준 추가
3차 개정	2007. 9	고객서비스 이행기준 전면 개정
4차 개정	2008. 9	고객서비스헌장 전면 개정
5차 개정	2009.10	신규사업(도서관)인수에 따른 서비스 이행기준 제정
6차 개정	2010.10	고객서비스이행기준(공통분야) 부분 개정
7차 개정	2012. 2	사업장별(프로그램별) 서비스이행기준 개정
8차 개정	2013. 2	신규사업인수에 따른 서비스 이행기준 제정 및 개정

■ 고객서비스헌장의 프로그램별 서비스 이행기준 운영

• 서비스 이행기준

구 분	세 부 사 항	
서비스 이행기준 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 맞이하는 우리의 자세 <ul style="list-style-type: none"> 직접 방문, 전화, 인터넷, 우편 및 FAX 서비스 요청 고객의 알권리 충족과 비밀보장, 개인정보보호 서비스 시정 및 보상, 고객 의견 제시방법 결과평가 및 활용, 고객협조 요청사항 	
서비스 이행기준 (프로그램별)	공영주차, 주거지주차	무인주차장, 유인주차장, 고객만족센터, 부정주차단속반, 시설관리(현장기동반)
	온조대왕문화체육관	수영장 관리, 헬스장 관리 등
	강동구민회관	프로그램 운영, 대관관리
	도서관	자료검색열람서비스, 대출반납서비스 등

▼ 고객서비스헌장



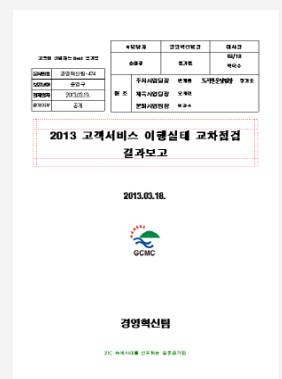
▼ 서비스헌장 선포식



▼ 서비스 품질 점검



▼ 고객서비스 이행실태 교차점검



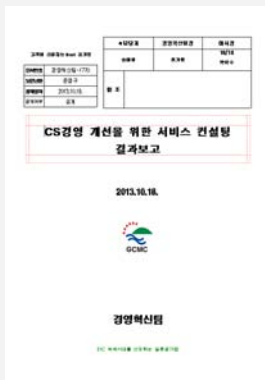
▼ 고객만족경영 정책자문



▼ 구민회관 고객서비스 개선활동



▼ 서비스컨설팅 결과보고



▼ 시설 및 고객서비스 교차점검표



2. 서비스 수준 개선을 위한 전문컨설팅으로 CS경영 개선

■ CS컨설턴트 위촉으로 경영자문 및 서비스시스템 개선활동 NEW

추진배경

초일류기업 CS전문가 '서비스 컨설팅'을 통해 고객서비스 정책 및 시스템을 개선하여 고객편의 증대 및 고객만족향상 도모

실적

- 일 시 : 2013. 10. 10(목)
- CS컨설턴트 위촉 : 인천공항공사 CS실무자 과장 박춘미
- 컨설팅 내용
 - 고객만족경영 정책자문
 - CS 중장기운영계획 CS경영전략 및 실행관련 자문
 - 사업장 고객서비스 시스템 개선활동
 - 고객서비스 시스템 및 시설물환경 제언사항 자문

제언사항 처리결과

사업장	제언건수	처리완료	2차처리	불가
온조체육관	24	17	6	1
강동구민회관	15	13	2	0
계	39 (100%)	30 (76.9%)	8 (20.5%)	1 (2.6%)

3. 서비스기준 이행 내재화를 위한 지속적인 모니터링 강화

■ 사업장별 서비스이행기준 모니터링 위한 타공단과 교차점검 UP

추진배경

서비스이행실태 점검으로 개선사항을 신속하게 피드백함으로써 고객불편을 최소화하여 내실 있는 고객서비스 제공

상반기 : 송파공단 교차점검

- 점검내용 : 서비스 응대자세, 이행기준 준수여부
- 평가기간 : 2013.2.27(수) ~ 3.6(수)
- 평가대상 : 10개 사업장
- 평가방법 : 미스터리쇼퍼식 암행점검

하반기 : 동대문공단 교차점검

- 점검내용 : 서비스 청결상태, 고객응대자세
- 평가기간 : 2013.12.4(수) ~ 12.6(금)
- 평가대상 : 6개 사업장
- 평가방법 : 미스터리쇼퍼식 암행점검

추진결과

상반기

- 시설물 관리상태보다 고객응대관련 직원 평가가 낮음. 주차장 고객응대 개선 필요
- 구민회관 기자재관리, 도서관 화장실등 환경관리 요함

하반기

- 노외주차장 화장실 청소상태
- 온조체육관 및 도서관 화장실 청결 및 비품비치

□ 이용고객 『청결서포터즈』의 서비스 모니터링 NEW

추진배경

서비스품질 수준 제고를 위해 『청결경영 서포터즈』를 운영하여 고객의 객관적 평가를 통한 시설환경의 쾌적성, 편리성, 개선사항 등을 점검하고 서비스품질 관리체계 마련

실적

- 청결경영 서포터즈 활동방법 교육
 - 일시 : 2013.12.10(화), 10:00~12:00(2시간)
 - 장소 : 공단본부 4층 회의실
 - 참여대상 : 청결경영 서포터즈 2명
- 서포터즈 활동 추진개요
 - 활동기간 : 2013.12.11~31
 - 점검시설 : 암사도서관, 구민회관, 일자산제1체육관, 암사1동·강동구청부설 주차장(총5개소)
 - 점검분야 : 직원응대, 강좌실, 화장실, 복도, 로비 등
 - 활동방법 : 미션(점검표)에 근거한 암행점검

추진결과

구분	구민회관	암사도서관	암사1동 주차장	부설 주차장	일자산1체육관
점수	67.5	97.5	94.5	95	67.5

□ 전화친절도 교차점검으로 피드백 강화

추진내용

직원 전화서비스 친절도의 공정한 측정을 위하여 전화 모니터링 교차점검

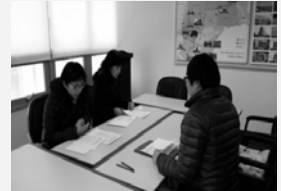
- 추진개요
 - 점검주기 : 점검주기 : 연 2회 (상·하반기)
 - 점검표본 : 상반기 43통화, 하반기 42통화
- 점검결과

구분		전체 평균	혁신지원	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀
'10년	상반기	85.8	90.1	79.9	86.3	84.8	88.5
	하반기	86.0	96.2	81.3	84.7	86.4	91.2
'11년	상반기	86.1	90.3	86.3	85.8	86.0	84.2
	하반기	88.9	96.0	89.0	86.0	84.5	88.5
'12년	상반기	85.7	91.8	83.8	90.7	86.3	83.2
	하반기	86.3	93.0	89.3	82.7	87.9	80.8
'13년	상반기	88.8	91.5	84.5	90.8	87.2	91.4
	하반기	86.6	91.5	85.6	84.5	96.0	83.4
증감 ('13년 상반기 대비)		-2.2	0	1.1	-6.3	8.8	-8.0

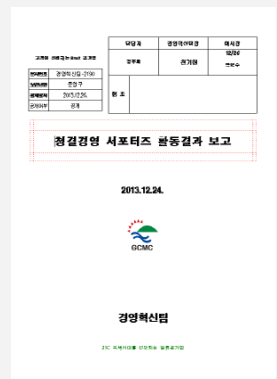
결과분석

- 2013년 하반기 전화친절도 전체 평균 점수는 전년 상반기 대비 2.2점 하락한 86.6점으로 2012년 상반기 이후 유지되어 오던 증가추위가 정체 됨.

▼ 청결경영 서포터즈 활동방법 교육



▼ 청결경영 서포터즈 활동결과



▼ 전화친절도 점수추이



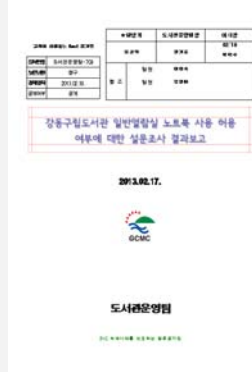
▼ 전화친절도 분석

사업장	'13년 하반기 점수	증감 (상반기 대비)
구민회관	96.0	11.0
성내도서관	95.0	5.0
주거지주차	94.0	4.0
혁신/지원	91.5	0.0
온조체육관	86.3	-5.7
해공도서관	84.7	-8.8
일자산2	84.5	-6.5
강일도서관	84.0	-3.7
공영주차장	82.8	-0.4
암사도서관	79.3	-17.7
해공체육관	72.0	-20.0

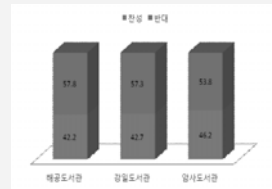
▼ 전화친절 향상 CS교육



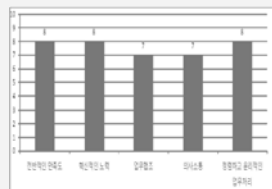
▼ 열람실 노트북사용 여부 설문조사



▼ 도서관별 찬반 비교



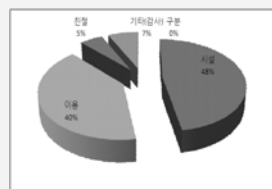
▼ 유관기관 설문조사



▼ 고객모니터 오리엔테이션



▼ 모니터유형 현황



□ 외부고객만족도조사로 서비스수준 점검

• 경영평가 고객만족도조사

- 조사결과 : 종합만족도 86.9점

※ 지방공기업 평균 75.8점, 시설관리공단 평균 84.4점보다 높게 나타남

• 5년 연속 고객만족도점수 현황

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
안전행정부	76.2점	81.7점	85.5점	88.0점	84.7점	86.9점

□ 자체 만족도 조사 실시로 제도 개선 UP

구분	조사내용	조사결과
온조대왕문화체육관 수영강좌 운영방법조사	- 대상 : 신규접수회원 - 내용및방법 : 3개항목,현장설문 - 표본 : 357명	- 화,목,토 수영운영방법 - 새벽오전 : 약 90% 기존유지 - 오후저녁 : 약 65% 변경
성내,강일,암사도서관 문화강좌 만족도 설문조사	- 대상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 7개항목,현장설문 - 표본 : 566명	매우 만족 46%, 만족 47%, 보통 6%, 불만족 6%
성내,해공,강일,암사 도서관 정기간행물 선호도 조사	- 대상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 5개항목,현장설문 - 표본 : 434명	종합자료실 연평별 응답자
강동북페스티벌 만족조사	- 대상 : 이용고객 - 내용및방법 : 8개항목,현장설문 - 표본 : 100명	강동북페스티벌 만족도
유관부서와의 상호협력 증진을 위한 설문	- 대상 : 구청유관부서 주무관 - 내용및방법 : 5개항목,설문조사 - 표본 : 21명	유관부서와의 상호협력 증진을 위한 설문
구립도서관 일반열람실 노트북사용 허용여부	- 대상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 9개항목,설문조사 - 표본 : 311명	구립도서관 일반열람실 노트북사용 허용여부

□ 제9기(2013년도) 고객모니터 활동 및 조치사항 공유

추진배경	공단 시설물을 이용하는 고객의 의견을 적극 반영하고, 고객에게 보다 나은 서비스 제공
------	-------------------------------------------------

• 추진개요

- 활동기간 : 2013.4.1~11.30 (8개월), 인원 : 총14명

제기 (2005)	제기 (2006)	제기 (2007)	제기 (2008)	제기 (2009)	제기 (2010)	제기 (2011)	제기 (2012)	제기 (2013)
25명	31명	30명	33명	33명	30명	25명	22명	14명

실적	제출율	모니터처리건수	혜택
	약 101.8%	총114건 중 104건(약91.2%)	활동비 및 우수모니터 포상

결과분석	총114건 중 처리완료(104), 추진중(1), 검토(1), 불가(8) ※ 2013년도 고객모니터 처리완료율은 약 91.2%임. - 처리완료율 : 67.5%(13.11월) → 91.2%(14.1월) - 2012년도 처리완료율(87%) 대비 4.2%p 향상됨.
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 유관기관과의 상호협력 증진을 위한 간담회 개최로 의견수렴

- 추진개요 : 위·수탁사업 추진성과를 평가하고, 주요사업과 현황의 공감대를 높여 상생의 파트너십을 형성. 유관기관 건의사항 청취로 경영개선에 반영

일시	내용	장소	비고
2014.1.17	2013 위수탁사업 추진성과에 대한 합동평가보고회	구청3층 소회의실	구청 문화예술팀장 외 13명

□ 현장으로 찾아가는 고객의 소리(Voice of Field) 적극 청취

- 강동구민회관 사랑방 모임 NEW

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> 기간 : 2013.7월 ~ 11월 (총15회) 장소 : 구민회관 (대강당, 다목적홀, 소회의실 등) 대상 : 구민회관관장, 구민회관 문화·체육프로그램 회원 내용 : 문화·체육프로그램 회원과 대화 및 의견수렴 				
	<ul style="list-style-type: none"> 건의사항 접수건수 : 총79건 처리결과 				
추진성과	총건수	완료	처리중	구청이첩	불가
	79	44	11	15	9

□ 정책토론회 시행을 통한 고객의 소리 의견 수렴 NEW

추진배경	조직활성화 및 사업수지 개선을 위한 현장의 소리 청취
내용	<ul style="list-style-type: none"> 시행기간 : 2013. 6.10~20 시행대상 : 4개팀 토론내용 : 직원 건의사항 청취, 경영현황 공감
추진효과	「CEO 현장시설 정책토론회」를 통해 사업장 근무직원의 고민을 공감하고 현장감 있는 사업수지개선 제안을 청취

4. 모니터링 결과를 통한 조치 및 제도개선 노력

□ CS경영을 통한 제도 개선의 체계적 추진에 따른 성과

구분	제도개선 추진성과
공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 무인주차요금 정산시스템 구축 확대(해공 외 2개소)로 예산절감 및 주차장 이용 편의서비스 개선, 수입금 관리의 투명성 확보(159,657천원) 암사동유적 부설주차장의 장애인 및 국가유공자 사용자 징수 기준 상이에 따른 관련 조례 개정 요청을 통해 국가유공자 주차요금 면제 시행
주거지 주차	<ul style="list-style-type: none"> 관련정책 등으로 인하여 불가피하게 삭선예정인 구획 사용자들을 위해 이용자들이 대체 공간을 확보할 수 있도록 사용기간 연장 요청 고객대상 주거지주차 구획 발굴 이벤트 시행으로 주차난 해소 및 주민이 주차장 확보 노력 동참 유도
온조체육관	<ul style="list-style-type: none"> 고객맞춤식 교육 위해 소수정에 수영강좌 개인 교습반, 1:1 퍼스널트레이닝(P.T) 도입으로 수업의 질 향상 및 고객기대 만족 및 수익증대 효과(20,859천원) 여름철 수영장 이용회원의 증가에 대비한 수질개선을 위해 전해질염소발생장치 시스템을 도입해 염소수치 적정유지 및 천일염 사용으로 친환경 도모 폐수열회수시스템 ESCO 사업설치로 연간 30%에너지 효율증대 효과
강일도서관	<ul style="list-style-type: none"> 도서관 전자책 확대 요청에 따라 모바일애플리케이션 고도화를 통해 PC 및 모바일애플리케이션용 전자책을 추가구매 운영(18,979천원)
성내도서관	<ul style="list-style-type: none"> 장애인식 개선을 위해 점자책을 활용한 「북소리버스와 오감으로 읽는 동화」 프로그램 운영

▼ 유관기관 합동 평가보고회



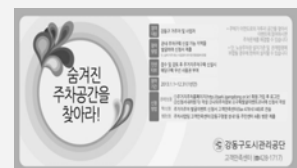
▼ 강동구민회관 사랑방 모임



▼ 정책토론회 보도자료



▼ 주거지주차구획 발굴이벤트



▼ 구립도서관 전용어플



5

현장중심의 CS관련 교육 실시 및 포상실적

▼ 신규직원 표준CS교육



▼ 현장근무자교육 보도내용



▼ CS사내강사 양성교육



▼ 온조 환경미화원 CS교육



1. CS 직무에 필요한 역량강화 체계 구축

■ 직무역량 결과를 기반으로 공단 CS역량 강화 모델 구축

- 역량진단 중 CS에 필요한 역량 발굴
 - 공통역량(고객지향,주인의식,열린의사소통,신뢰성,성과지향) 5대항목 선정
 - 고객지향 역량요소 중 서비스 핵심요소 도출 → 교육과정 반영

서비스 핵심 요소

- 고객지향 서비스마인드
- 서비스 문제해결능력
- 커뮤니케이션

교육내용 반영

- Action Learning
- CS 커뮤니케이션 향상

■ CS 역량 강화 추진을 위한 직급별·부서별 교육과정 개발 운영

구 분	필요역량	교육내용	교육방법
경영진	· CS 리더십 강화	· 리더스모닝포럼 · 최고경영자조찬회	· 전문위탁기관 · On-line 교육
중간관리자 (팀장)	· CS 리더십 강화 · 서비스마인드	· 리더스모닝포럼 · CS마인드교육	· 전문위탁기관 · 집합교육
사무직원	· 서비스마인드 · 커뮤니케이션	· 서비스마인드향상교육 · 고객만족도 피드백 교육 · CS기획전문가 과정 · 고객접점 전문화CS향상교육	· 집합교육 · 전문위탁기관 · 워크샵
고객접점	· 서비스마인드 · 커뮤니케이션	· 신규 직원(현업직) 친절교육 · 전화친절도 향상교육 · 소사업장 방문CS교육 · 용역환경미화원 CS교육	· 집합교육 · CS사내강사 활용
CS리더	· 서비스마인드 · 커뮤니케이션	· BSC성과지표 재설정	· 집합교육 · 워크샵
CS사내강사	· 커뮤니케이션	· CS사내강사 전문교육	· 집합교육

2. CS 핵심역량 강화를 위한 교육 실적 UP

■ 고객접점직원 전문교육 강화

구분	교육내용	대상	기간	시간	강사	참석자
통역 교육	고객접점 전문화CS향상 교육	접점,복무	2013.6월	1.5h	김다운	77명
	신규직원(현업직) 친절교육	신규직원	2013.8월 부터 매월	1h	사내강사	5~10명
방문 교육	캠핑장 접점직원 CS교육	접점직원	2013.6,7 월 2회	0.5h	사내강사	5명
부서 별 교육	공영주차장 소집 및 현장교육	신규직원	매월	4h	자체강사	5~10명
	캠핑장 CS 특별교육	접점직원	2013.4월	1.5h	자체강사	3명
	온조 환경미화원 CS교육	용역직원	2013.12.26	1h	자체강사	9명

■ 전직원 CS향상교육

교육내용	일 시	시간	강사	참석자
고객만족도 피드백교육	2013.1.30	0.5h	김정희	52명
서비스마인드향상교육	2013.4.5	1h	박춘미	54명
전화친절도향상교육	2013.10.30	1h	사내강사	3명

■ CS사내강사 양성교육 NEW

교육내용	일 시	장 소	시간	강사	참석자
강사역량 강화과정	2013. 7. 11 10:00~17:30	해공 도서관	6h	김다운	12명

■ CS경영 강화를 위한 CS리더 교육

교육내용	일 시	장 소	시간	강사	참석자
기업의 CS트렌드	2013. 3. 8 15:30~16:30	공단 회의실	1h	CS담당	11명

■ CS성과지표 재설정을 위한 CS리더 워크숍 NEW

추진목적	조별 분임토의를 통한 CS성과지표 재설정
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 기 간 : 1차 : 2013. 6. 28, 2차 : 2013. 7. 12 참석자 : 17명, CS성과지표 재설정
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 전사지표 : 전화친절도, VOC운영, VOC처리신속성, CS사내강사 양성교육 참여율, CS사내강사 양성교육 활용율 주력부서지표 : 프로그램 트렌드분석, 신규프로그램 개발및 정착율, 체계적인 시설관리시스템 운영, 청결경영 노력도

■ 고객접점 감정노동자를 위한 EAP(근로자지원프로그램) 시행

추진목적	다양한 분야에서 감정노동을 수행하고 있는 고객접점 직원을 우선으로 하여 전문가 상담을 통한 문제해결 지원
내 용	스트레스 진단 → 상담신청 → 전문가 상담
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 스트레스 진단 : 89명 개인상담 : 12명 28회

■ 창조적 학습조직(CLO)을 통한 고객만족 활동 UP

- 학습조(8개중) 우수학습조 활동성과물 발표회 개최
- 일 시 : 2013. 12. 20(금) 17:30~18:00, 구민회관 소회의실

구분	학습조명	조 원	활동성과
최우수조	체육센터 발전연구회	김대웅 외 4인	<ul style="list-style-type: none"> · 수영장 수질개선 방안 마련 · 시설(보도블럭) 및 프로그램 개선 · 프로그램 강습료 개선방안 마련 · 골프장 운영 활성화

▼ 서비스 마인드 향상 교육



▼ 사내강사 양성교육



▼ CS성과지표 도출 및 개선워크숍



▼ 우수 학습조직 발표회



▼ 우수모니터 및 블로거단 포상



3. CS경영 활성화를 위한 포상제도 운영

□ VOC 경영자원화를 위한 포상제도 운영 UP

구 분	포상기준 및 실적
CS 친절사원	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 공단 현장직원 중 고객서비스 우수직원 표창, 인사가점(0.3점), 상품권(10만원) 포상실적 : 총4명 - 도서관운영팀 전강우, 마지연 / 체육사업팀 권시연, 유우정
우수 모니터 및 블로거단 포상	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 고객모니터 보고서 제출 및 블로거 등록 실적이 우수한 자 적극적인 활동으로 공단 발전에 기여도가 높은자 포상실적 : 총5명, 상품권(5만원) - 고객모니터 : 주차팀/권경숙, 체육팀/최선화, 문화팀/정애선, 도서관팀/정은희 - 블로거단 : 도서관팀/김수민
전화 친절자포상	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 상하반기 전화친절도 점검 결과 전화친절 우수직원 포상실적 : 총10명, 상품권(2만원) - 상반기 : 김병규, 신정일, 김은숙, 권혁선, 이미지 - 하반기 : 김경남, 권혁선, 박정균, 유진희, 권시연
올해의 공단인	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 공단발전에 공이 있는 재(수)지개선 등 고객서비스 개선에 기여한 자 포상실적 : 포상금 50만원 및 올해의 공단인(김경남) 트로피 수여
서비스 (환경)개선 우수사업장	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 전사적 서비스환경개선 경진대회를 통해 쾌적한 시설을 고객에게 제공한 추진실적의 서류평가 및 현장 확인평가 포상실적 : 최우수 - 온조체육관(20만원), 우수 - 공영주차장(10만원)

□ 적극적 동기부여를 위한 현장별 CS 특화포상

구 분	포상기준 및 실적
CS 우수사원 포상	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 자발적인 CS직원에 대해 인센티브제공 - 고객만족 서비스를 위해 노력하는 사업장 직원에게 영화 상품권 제공으로 고객서비스 향상을 위한 동기부여 포상실적 : 주거지주차 김정숙, 영화상품권(2만원 상당)
현업직 CS우수자	<ul style="list-style-type: none"> 포상기준 : 공영주차장 CS우수직원에 대해 인센티브제공 - 기간제근로자 근로의욕 고취 및 고객응대 동기부여 포상실적 : 구청열노상주차장 이철수, 천호2동노상 박종화 (문화상품권 5만원 상당)

4. 고객만족경영에 따른 대외적 성과

구 분	주 관	구 분	주 관
경영평가 최우수	서울특별시	성내암사도서관 운영평가 장문상 수상	문화체육부
HRD 우수기관	교육부,안행부 산업부,중기청	날씨경영 인증	기상청
서비스품질 우수기업재인증	산업부 기술표준원	워킹맘100인	GWP Korea

▼ CS우수직원 포상



▼ 공영주차장 현업직
CS우수사원 포상



▼ 올해의 공단인 포상



▼ 인적자원개발 우수기관



▼ 날씨경영 보도자료



▼ 전국도서관 운영평가 장문상 수상



02

부패방지와 청렴유지를 위한 윤리경영
시스템 개선노력과 성과는 적절한가?

1

부패근절 교육(세미나 포함), 임직원 업무관련 범죄 고발규정
제도화 여부 등 비리·부패행위 근절노력

1. '청·윤(청렴·윤리)의 꿈' 프로젝트 - 2013년 윤리경영 추진계획

- 청렴·윤리경영의 선도적 리더십 제고를 위한 의지의 표현으로 '청·윤(청렴·윤리)의 꿈' 프로젝트를 계획하여 깨끗하고 투명한 조직문화 정착을 통해 지속가능경영 체계 확립에 기여

□ 윤리경영 추진전략



□ 윤리경영 로드맵



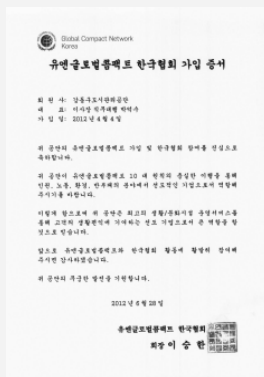
▼ CEO 윤리경영철학



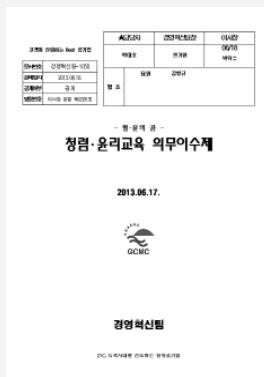
▼ UN 글로벌 콤팩트 가입



▼ UN 글로벌 콤팩트 가입 증명서



▼ 청렴·윤리교육 의무이수제



■ 2013년도 윤리경영 목표 : 윤리경영의 고도화

■ 윤리경영 추진위원회

구 분		역 할
이사장 (위원장)		<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영 목표 승인 윤리경영 추진계획 검토, 결재 승인
경영지원팀장 (본부장 직무대행 : 행동강령책임관)		<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영 실행 및 운영 총괄책임 윤리경영관련 최고경영자 부재 시 역할 대행
각 팀장 (윤리경영추진관)	경영혁신팀장 (전담부서팀장)	<ul style="list-style-type: none"> 임직원행동강령 개정 및 실천
	사업팀장	<ul style="list-style-type: none"> 각 사업팀별 윤리경영계획 검토 / 진행점검 윤리경영환경 파악 및 유지관리

■ UN 글로벌 콤팩트 지속 참여

- 4대 분야 10대 원칙에 적극 동참

※ 서울 자치구 공단 최초로 UN 글로벌 콤팩트 가입(2012년)

인권	원칙 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
	원칙 2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동규칙	원칙 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
	원칙 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
	원칙 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
	원칙 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	원칙 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
	원칙 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
	원칙 9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	원칙 10. 기업은 부정부패 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

2. 부패근절 교육(세미나 포함)

■ 청렴·윤리교육 의무이수제 시행

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> 추진목적 <ul style="list-style-type: none"> 반부패/청렴/윤리 정책 전반에 대한 올바른 이해를 통해 바람직한 공단 임직원상 구현 청렴하고 투명한 조직문화를 형성하여 고객 신뢰를 기반으로 한 공단의 경쟁력 강화 추진 시기 : 2013년 연중 추진 대상 : 공단 전 임직원(현업직 제외) 의무이수 시간 : 연 10시간 교육방법 : 사이버교육, 집합교육, 공모 실시 등

추진내용

- 총 5개 교육(10시간) 시행완료
- 평균 참여율 : 80% (총 88명 기준)

교 육 1	청렴·윤리 퀴즈풀이
시행기간	2013. 6.24.(월) ~ 7.26.(금)
문제제공	한국투명성기구
퀴즈게시	전자결재 설문투표 메뉴에서 퀴즈 출제 (총 20문제)
이수시간	2시간
참 여 율	87%

교 육 2	임원·팀장 솔선수범 수칙 투표 참여
시행기간	2013. 9.24.(화) ~ 9.30.(월)
시행내용	임원·팀장 솔선수범 수칙 제정을 위해 선별된 수칙(안) 20개에 대해 임직원 대상 전자결재 설문투표 실시
이수시간	1시간 (투표 참여자 해당)
참 여 율	67%

교 육 3	청렴·윤리 집합 교육
교 육 명	세상을 바꾸는 에너지, 신뢰
교육일시	2013.10.16.(수) 08:30 ~ 09:30 4/4분기 정례조례시
교육장소	강동구민회관 1층 소회의실
자료제공	국민권익위원회 청렴연수원
이수시간	1시간
참 여 율	100% (교육일시 후 팀별 전파교육으로 참여율 제고)

교 육 4	사이버 윤리교육
교 육 명	피터팬과 함께 배우는 기업의 사회적 책임
시행기간	2013.10.21.(월) ~ 11.11.(월)
교육장소	중소기업사회책임경경 홈페이지
이수시간	4시간
참 여 율	100%

교 육 5	청렴/윤리 포인트제 1등 명칭 공모
시행기간	2013.11.18.(월) ~ 12. 6.(금)
시행내용	2014년 시행예정인 청렴/윤리 포인트제의 1등 시행자를 재미있고도 간결하게 나타내는 명칭을 임직원 대상으로 공모 ▶ 최우수작 : GCMC 청백리
이수시간	2시간 (공모 참여자 해당)
참 여 율	45%

시행에 대한 평가

- 전체적으로, 평균 80%의 참여율을 보여 ‘바람직한 공단 임직원상 구현 및 고객 신뢰에 기반한 공단의 경쟁력 강화’ 라는 소기의 성과를 거두었음
- 그렇지만, 팀별/사업장별로 근무여건이 다른 관계로 더 많은 직원이 참여하기에 일정부분 한계도 있었음
- 차기 시행 시에는 더욱 참신한 교육 프로그램과 참여율 제고를 위한 동기부여(인센티브 등) 방안을 다양하게 모색하여 좀 더 발전적인 교육시행이 되고자 함

▼ 임원·팀장 솔선수범 수칙 투표

[illegible]

▼ 청렴·윤리 집합 교육



▼ 사이버 윤리교육



▼창업·유통 포인트제 등 명칭 공모

[illegible]

▼ 청렴·윤리교육 의무이수제 결과

2013년 정립·윤리교육 의무이수제 결과보고

우리 문단 2013년 문학평론 주전행사인 '장·문(장문·문디)의 꿈' 프로젝트의 일환으로 장문·문디의 꿈의 마무리수업을 주전행가 두명에게 장문한 조지김희 평상을 통해 계속가능한 평상체로 작품을 가져다오게 함

! 주된 근거

- 국민 '경제활동' : 「직업기능향상 및 국민 복지 향상」(주요인사)
- 국민 향상에 경제개혁
- 국민 소득향상 목표 구현
 - 운영적책 필요 : 지역소득에 의해 발전하고 고액의 선리를 받는 중기업
 - CEO가 운영정책 발표 : 경영실행 (講義行) - 많은 비전 비전 행동
- UN 글로벌 리더십 자료 검토
- 이사회 책임 제정(2017.2013.03.04)
 - 2013년 초비결향 후회제정 - 「강 조준 회」 프로그래밍
- 이사회 책임 제정(2019.2013.06.18)
 - 「강 조준 회」 프로그래밍 - 강점 강화회 인명위수제

II 추진 개요

▼ 공영주차장 청렴교육-1



▼ 공영주차장 청렴교육-2



▼ 공감법 대상기관 교육 참가

「관광감사정보시스템」 사용자 교육계획

- [illegible]

추진효과

- 연중/상시 교육 실시에 의한 임직원 반부패/청렴/윤리 역량 강화
- 윤리경영 상시 시스템 운영으로 2013년도 윤리경영 목표 '윤리경영의 고도화'달성에 일조
- 투명한 조직문화 정착을 통해 지속가능한 경영체계 확립에 기여

■ 기타 교육 추진

- **공영주차장 현장근무자 청렴교육 실시 (주차사업팀 자체 실시)**

구분	횟수	일자(2013년)	교 육 내 용	교육 인원
1월	2회	1, 3, 1,29.	신규채용/근무지이동 교육 및 소집교육	11
2월	2회	2, 1, 2,28.	신규채용/근무지이동 교육 및 소집교육	9
3월	2회	3, 4, 3,27.	신규채용/근무지이동 교육 및 소집교육	10
4월	2회	4, 1, 4,24.	신규채용 현장교육 및 소집교육	5
5월	2회	5, 3, 5,24.	신규채용/근무지이동 교육 및 소집교육	3
6월	3회	6, 4, 6,13, 6,27	신규채용/근무지이동 교육 및 소집교육	8
7월	3회	7, 2, 7, 5, 7,30	신규채용 현장교육 및 소집교육	9
8월	3회	8, 1, 8, 2, 8,27	신규채용 현장교육 및 소집교육	5
9월	3회	9, 2, 9, 3, 9,27	신규채용 현장교육 및 소집교육	12
10월	3회	10, 1, 10, 3, 10,30	신규채용 현장교육 및 소집교육	14
11월	3회	11, 1, 11, 2, 11,27	신규채용 현장교육 및 소집교육	8
12월	3회	12, 2, 12, 4, 12,26	신규채용 현장교육 및 소집교육	10
계	31회			104

■ 감사원 공감법 대상기관(공공감사정보시스템) 교육 참가

- 교육기관 : 감사원
- 참 가 자 : 경영혁신팀 주임 박대호

※ 2013년부터 공감법 대상기관에 포함됨

구 분	공공감사시스템 사용자 교육	공감법 대상기관 권역별 순회교육	공감법 대상기관 2차 권역별 순회교육
일 시	2013. 5.14(화) 10:00 ~ 12:00	2013. 7.11(목) 13:30 ~ 17:30	2013.12.16(월) 13:30 ~ 17:30
장 소	안전행정부 (별관 2층 강당)	정부서울청사 (별관 대강당)	한국전력공사 (대강당 한빛홀)
교육 주제	공공감사정보시스템 사용방법	자체감사 통합매뉴얼과 공공감사정보시스템	자체감사 통합매뉴얼 및 공공감사정보시스템 주요 질의사항

■ 개인정보보호 관련 교육 실시

• 개인정보보호 집합교육

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 개인정보보호에 대한 이해 및 침해사례 등 일 시 : 2013. 7.10.(수) 08:40 ~09:40 장 소 : 구민회관 소회의실 강 사 : 문봉주 선임 (한국인터넷진흥원 개인정보보호 담당) 참석인원 : 70명 (공단직원 및 개인정보 위수탁업체 직원)
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

추진효과	다양한 개인정보 침해사례에 대한 교육을 통해 개인정보보호 의식 환기 및 개인정보유출 피해에 대한 경각심을 일깨움
------	----------------------------------------------------------------

• 개인정보처리 위탁업체 담당자 교육 및 점검회의

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 일 시 : 2013. 7.11.(목) 16:00 장 소 : 공단본부 회의실 대 상 : 개인정보처리 위탁업체 담당 4명 교육내용 : 개인정보보호 방안, 침해 시 대응절차
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. 임직원 업무관련 범죄 고발규정 제도화

■ 징계부가금 신설

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정 신설일자 : 2013. 7.12 추진목적 : 임직원의 금품·향응수수 등에 대해 징계와 더불어 재산적 제재를 가해 비리 사전 예방
신설내용	<ul style="list-style-type: none"> 임직원의 금품·향응 수수 비리의 경우 사법적 절차 이외에 수수금액에 대하여 환수(5배 이내의 징계부가금 부과)할 수 있는 근거 마련 제52조의1(징계부가금) 제52조의2(징계부가금 부과) 제52조의3(징계부가금 부과기준) 제52조의4(징계부가금 부과처분등) 제52조의5(위임규정)

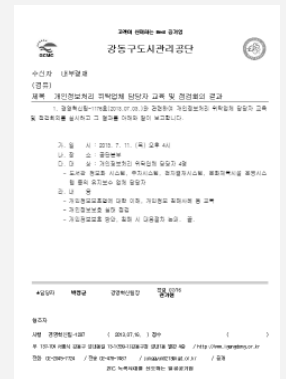
■ 비위관련 임직원 의원면직 제한규정 강화 신설

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정 신설일자 : 2013. 7.12 추진목적 : 비위관련 지방공기업 임직원에 대하여 의원면직 제한 규정을 강화하여 의원면직을 통한 책임회피 방지
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

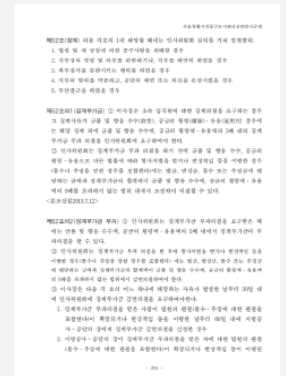
▼ 개인정보보호 집합교육



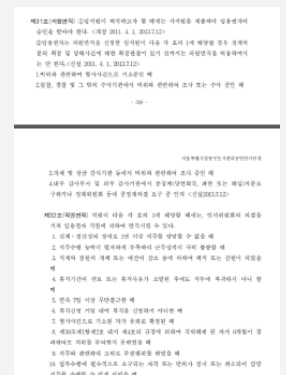
▼ 개인정보 위탁업체 담당자교육



▼ 개인정보보호 집합교육



▼ 의원면직 제한규정 강화



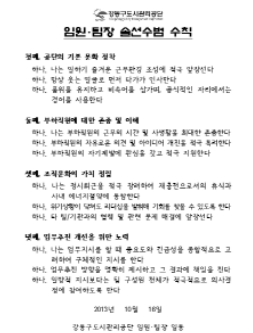
□ 임원·팀장 술선수범수칙 제정 신설

추진목적	<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영의 성공적 정착을 위한 최대 중요 요소인 임원·팀장의 술선수범을 통해 공단 청렴·윤리의 모범상 제시 윤리경영 실천 확산을 통한 인적자원 경쟁력 강화
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 추진방향 <ul style="list-style-type: none"> 임원·팀장이 아닌 하급직원이 바라 본 리더의 덕목 전자결재 설문투표를 통한 전 직원 의견 반영 추진경과 <ul style="list-style-type: none"> 2013. 8월 : 술선수범 수칙 기초 자료조사 2013. 9. 2. ~ 9. 9. : 수칙(안) 28개 선정 2013. 9.13. <ul style="list-style-type: none"> 제1회 청심어(淸心어)회의 결과 수칙(안) 20개 선별 2013. 9.24. ~ 9.30. <ul style="list-style-type: none"> 수칙(안) 20개에 대한 전자결재 설문투표로 총12개 수칙 선정 2013.10.16. : 임원·팀장 술선수범 수칙 선포식 실시 추진결과 : 아래의 4개 분야별 3개씩, 총 12개 수칙 확정 <ul style="list-style-type: none"> 공단의 기본 문화 정착 부하직원에 대한 존중 및 이해 조직문화의 가치 정립 업무추진 개선을 위한 노력
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> 임원·팀장의 모범상 제시를 통해 일반 직원들로 하여금 윤리경영에 자발적 참여 유도 청렴/투명한 조직문화를 기반으로 고객 신뢰관계 형성

4. 최고경영자의 주간회의 시 윤리경영 추진 강조

연번	지시번호	지시일자	이사장 지시내용
1	제 8호	2013. 1.24	계약업무 철저
2	제 9호	2013. 1.24	사회적경제 및 마을공동체 사업관련 교육계획 수립
3	제 11호	2013. 1.24	설(명절) 선물수수 근절
4	제 13호	2013. 2. 8	자살예방 교육프로그램 직원참여 독려
5	제 22호	2013. 3. 8	자매결연 전통시장 활성화 아이디어 공모전 개최
6	제 32호	2013. 4. 5	국가유공자/장애인 고용노력 당부
7	제 58호	2013. 8. 1	기간제근로자 공개채용절차 개선 당부
8	제 65호	2013. 8.21	예산절감을 위한 소액 자체일상감사 도입
9	제 66호	2013. 8.21	주차관리직원(기간제근로자) 관리철저
10	제 76호	2013. 9.12	기간제근로자 포상 등 배려 방안 마련
11	제 77호	2013. 9.12	명절 금품수수 근절
12	제 83호	2013.10. 2	사회공헌 봉사활동 직원참여 활성화 당부
13	제 87호	2013.10.10	책 버룩시장 확대운영 및 활성화 당부
14	제 89호	2013.10.23	행정사무감사의 철저한 대비와 마무리 당부
15	제 99호	2013.11.21	자체일상감사 절감실적 전직원 공유
16	제100호	2013.11.21	행정사무감사기간 적극적 대응 당부
17	제107호	2013.12.12	마을기업 물품구매 당부

▼ 임원·팀장 술선수범수칙



▼ 술선수범 수칙 선포식



▼ 임원·팀장 술선수범수칙 투표



▼ 이사장 지시사항

연번	지시번호	지시일자	지시내용
1	제 8호	2013. 1.24	계약업무 철저
2	제 9호	2013. 1.24	사회적경제 및 마을공동체 사업관련 교육계획 수립
3	제 11호	2013. 1.24	설(명절) 선물수수 근절
4	제 13호	2013. 2. 8	자살예방 교육프로그램 직원참여 독려
5	제 22호	2013. 3. 8	자매결연 전통시장 활성화 아이디어 공모전 개최
6	제 32호	2013. 4. 5	국가유공자/장애인 고용노력 당부
7	제 58호	2013. 8. 1	기간제근로자 공개채용절차 개선 당부
8	제 65호	2013. 8.21	예산절감을 위한 소액 자체일상감사 도입
9	제 66호	2013. 8.21	주차관리직원(기간제근로자) 관리철저
10	제 76호	2013. 9.12	기간제근로자 포상 등 배려 방안 마련
11	제 77호	2013. 9.12	명절 금품수수 근절
12	제 83호	2013.10. 2	사회공헌 봉사활동 직원참여 활성화 당부
13	제 87호	2013.10.10	책 버룩시장 확대운영 및 활성화 당부
14	제 89호	2013.10.23	행정사무감사의 철저한 대비와 마무리 당부
15	제 99호	2013.11.21	자체일상감사 절감실적 전직원 공유
16	제100호	2013.11.21	행정사무감사기간 적극적 대응 당부
17	제107호	2013.12.12	마을기업 물품구매 당부

2

내부감사시스템(클린센터 등) 구축 및 실질적 내부통제시스템 작동 여부

1. 내부감사 및 통제시스템 (감사/인사/회계)

■ 2013년 공단 정기감사 시행

▼ 정기감사 결과보고

[illegible]

▼ 공영주차장 현장감사 결과

[illegible]

▼ 주거지주차 홈페이지

[illegible]

- | | |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 추진개요 | <ul style="list-style-type: none"> 추진목적 : 예산집행/업무수행의 적법·타당성 및 운영현황 분석을 통한 지속가능경영 추진 추진방향 : 지적/적발 위주의 사후형 감사에서, 부적정한 업무 처리의 소지를 사전 파악/예방하여 이를 통한 업무개선에 중점을 둔 '컨설팅형 감사' 형태로 실시 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- | | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 추진내용 | <ul style="list-style-type: none"> • 감사대상부서 : 주차사업팀 • 감사기간 : 2013. 6.26(수) ~ 8. 2(금) <기간 중 28일> • 감사방법 : 서류 및 현장 확인감사 • 감사범위 : 2011. 7. 1 ~ 2013. 5.31.까지 수행한 업무 전반 • 중점 감사사항 : 조직·인사관리 적정여부 등 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- | | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 추진결과 | <ul style="list-style-type: none"> • 컨설팅형 감사 : 업무상 개선검토사항 6건 • 지적사항 : 임시직근로계약 처리 지연 • 처분조치 : 인사조치 ➡ 총 4명에게 '주의' 조치 • 우수사례 : 주차 '불만-ZERO 심의위원회' 설치운영
무인주차요금 정산시스템 구축 확대 |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

□ **공영주차장 현장감사 시행 (경영혁신팀 시행)**

- 추진목적** **공영주차장 현장 불시점검을 통한 요금관련 비리 사전예방**

- 추진내용**
- 감사기간 : 2013.12.17.(화) ~ 12.20.(금)
 - 감사대상 : 공영노상주차장 4개소 및 공영노외주차장 1개소

- 추진결과**
- 지적사항 : 공영노상주차장 관리 소홀(총 6대)
 - 처분조치 : 지적사항에 대하여 해당 팀에 '통보'

주거지주차 할인대상자 전수조사 시행

연번	조사일자(2013년)	조사내용	조치건수
1	2.21 ~ 2.28	주거지주차 국가유공자 할인대상자 전수조사	2명
2	6.14 ~ 6.30	주거지주차 장애인 할인대상자 전수조사	26명
3	8.27 ~ 9. 6	주거지주차 경차 할인대상자 전수조사	33명
4	10.14 ~ 10.31	주거지주차 승용차요일제 할인대상자 전수조사	103명
계	-	-	164명

■ 소액 자체 일상감사 도입

추진목적	예산집행의 투명성 확대 및 예산절감을 위해 강동구청 감사담당관에 일 상감사를 의뢰하지 않는 소액 예산집행에 대해 자체적인 일상감사 도입
<p>※ 기존 일상감사는 강동구청 감사담당관에서 계속 실시 중임</p> <p>▶ 기존 일상감사 2013년 추진실적 : 약 3,700만원 예산절감</p>	
추진내용 및 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 자체 일상감사 기준 <ul style="list-style-type: none"> - 추정가격 1백만원 이상 1천만원 미만 공사/용역 - 추정가격 1백만원 이상 3백만원 미만 물품의 제조·구매/인쇄물 • 감사시행 : 공단 경영지원팀 • 시행일 : 2013. 9. 1부터 (이사장 지시사항 제65호에 의함) • 2013년 추진실적 : 약 440만원 예산절감

■ 청렴·윤리 실천 리더(청심어:淸心er) 선정

추진목적	팀별 청렴·윤리 실천 리더를 선정하여 윤리경영 확산에 기여
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 명칭 : 청심어(淸心어) ▶ CEO 윤리경영 철학인 청심장행(淸心正行)을 바탕으로 청심(淸心)을 실천하는 사람, 청렴을 삼는 사람 • 활동사항 : 팀별 자체적으로 사우 1인 선정 ➡ 총 6명 <ul style="list-style-type: none"> - 제1회 청심어(淸心어) 회의(실천 리더회) 개최 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 2013. 9.13(금). 임원팀장 술선수범수칙(안) 선별 - 팀 청렴활동/교육과 반부패 예방 등 윤리경영 지킴이 역할

■ 클린신고센터 운영

구 분	신고방법
홈페이지	공단 홈페이지(www.igangdong.or.kr) 내 클린신고센터에 신고
이 메 일	클린신고센터 센터장 또는 담당자 이메일을 통한 신고
유 선	클린신고센터 직통번호 (02-2045-7725)를 통한 신고
우 편	공단 클린신고센터로 우편접수

2. 개인정보 및 전산시스템에 의한 내부통제

■ 개인정보보호 추진 실적

구분	추진 사항	근 거
1	개인정보처리방침 전면개정	이사장방침 156호(2013. 3.27.)
2	개인정보처리 위탁계약 체결	경영혁신팀-587(2013.4.3.)
3	공단 개인정보보호 추진계획	이사장방침 167호(2013. 4. 8.)
4	DB암호화 솔루션 도입	경영혁신팀-805(2013. 5. 9.)
5	DB접근제어 솔루션 도입	경영혁신팀-837(2013. 5.16.)
6	개인정보보호 집합교육	경영혁신팀-1173(2013. 7. 3.)
7	개인정보 침해사고 대응지침 수립	이사장방침 288호(2013. 7. 8.)
8	개인정보보호 업무처리지침 개정	경영혁신팀-1349호(2013. 7.28.)

■ 2013 공공부문 소프트웨어 점검

PC수량		SW 설치수량	정품 SW	불법복제 SW	불법복제율
보유	점검				
196	196	777	777	0	0%

▼ 소액 자체 일상감사 도입

[illegible]

▼ 청심어 회의



▼ 클린신고센터

[illegible]

▼ 개인정보처리방침 전면개정

[illegible]

3

도덕적 해이 등 언론 및 지역사회 여론 등에 물의 야기 여부

1. 해당사항 없음

2. 윤리경영 보도자료 실적 : 총 78건

연번	일 시	신 문 명	보도내용
1	1월 2일	동부신문	연탄보다 뜨거운 열기 전하다
2	1월 3일	시민일보	명파리마을과 1사1촌 자매결연
3	1월 3일	시정신문	강동구공단-고성군 명파리마을 '짝꿍'
4	1월 4일	토요저널	강동구도시관리공단, 1사1촌 자매결연
5	1월 3일	토요저널	연탄보다 뜨거운 열기 전하다
6	1월 4일	토요저널	청각장애인을 위해 수화 영상도서대출
7	1월 7일	구민신문	강동구도시관리공단, 1사1촌 자매결연
8	1월 7일	구민신문	아이들이 행복한 놀토 프로그램 운영
9	1월 9일	동부신문	강동구도시관리공단, 1사1촌 자매결연
10	1월 9일	동부신문	다문화 요리, 요리보고 세계보고!
11	1월 9일	시민일보	강동공단 요리경연대회
12	1월 16일	동부신문	진로선택에 도움됐어요
13	1월 17일	시정신문	청소년 1일 직업체험 "만족"
14	1월 21일	구민신문	진로선택에 도움됐어요
15	1월 22일	토요저널	진로선택에 도움됐어요
16	2월 7일	시정신문	강동구립 암사도서관 야간운영
17	2월 11일	구민신문	설맞이 '사랑의 떡' 나눔
18	2월 11일	구민신문	지역주민 위해 심야에도 불 밝히는 암사도서관
19	2월 18일	시민일보	포도즙 팔아 고교생에 '새 교복' 선사
20	2월 18일	시대일보	저소득층 청소년에 '꿈사랑 교복' 지원
21	2월 18일	구민신문	저소득층청소년9명'꿈사랑교복'지원
22	2월 18일	구민신문	주차증으로 만나는 기부문화
23	2월 18일	구민신문	강동구 현수막지정 게시대
24	2월 20일	동부신문	심야에도 불 밝히는 암사도서관
25	2월 20일	동부신문	강동구도시관리공단 '사랑의 떡' 나눔
26	2월 21일	시정신문	주거지주차증 뒷면에 강동구 나눔단체 소개
27	2월 27일	시민일보	공영주차장 할인등 부정혜택 색출
28	2월 27일	토요저널	경력단절 여성위한취업교실
29	2월 28일	시정신문	주거지주차 할인 전수조사 강동구공단, 부정이용 차단
30	3월 6일	동부신문	주거지주차 할인이용자 전수조사
31	3월 7일	시민일보	강동구 '1기관-1전통시장' 자매결연
32	3월 11일	구민신문	실업해소위해 청년미취업자 채용
33	3월 14일	시정신문	강동공단 청년일자리 강일도서관에 배치
34	3월 14일	시민일보	청렴·윤리교육 이수 의무화 강동구도시관리공단
35	3월 16일	토요저널	주거지주차 할인이용자 전수조사 실시
36	3월 18일	구민신문	청렴·윤리경영 고도화 위한 실천 계획 수립

연번	일 시	신 문 명	보도내용
37	3월 21일	시민일보	깨끗한 골목 만들어요~
38	3월 21일	시정신문	청렴·윤리경영 고도화
39	3월 25일	구민신문	강동구 주차구획 '새봄맞이 대청소'
40	4월 11일	전국매일	강동구도시관리공단, 사회공헌헌장 선포 실천 본격화
41	4월 15일	시민일보	강동구도시관리공단, '푸른 주차장 만들기' 행사 개최
42	4월 15일	우리일보	강동구도시관리공단 사회공헌헌장 선포
43	4월 15일	구민신문	사회공헌헌장선포...활동본격화
44	4월 15일	구민신문	푸른주차장 만들어요
45	4월 17일	토요저널	강동구도시관리공 사회공헌헌장 선포... 활동 본격화
46	4월 17일	동부신문	"푸른 주차장 만들어요"
47	4월 18일	시정신문	사회공헌 헌장 선포식 강동구공단 본격활동
48	5월 6일	구민신문	장애인 차량 무료세차 서비스시행
49	5월 30일	시정신문	강동구공단 임직원 고성군 명파리 마을 일손돕기
50	5월 31일	전국매일	강동구도시관리공단, 강일도서관 재능기부 프로그램 운영
51	6월 3일	구민신문	1사1촌봉사활동으로 농번기 일손 도와
52	6월 4일	토요저널	강일도서관, 재능 기부 프로그램 운영
53	6월 4일	토요저널	비정규직 차별해소 위한 합리적 고용관행 정착 시동
54	6월 5일	동부신문	명파리 마을서 1사1촌 봉사활동
55	6월 10일	구민신문	재능 기부 프로그램 운영
56	6월 27일	시민일보	저소득층 아동에 무료수영강습 강동구립 온조대왕문화체육관
57	7월 8일	우리일보	강동구도시관리공단 20일간 퀴즈풀이로 청렴윤리 공감대 나눠
58	7월 11일	시정신문	청렴윤리경영 퀴즈풀이 강동구공단, 19일부터
59	7월 15일	구민신문	퀴즈풀이로 청렴 윤리 공감대
60	7월 17일	토요저널	강동구도시관리공단 1사1촌 청정농산물 직거래 장터 행사
61	7월 18일	시정신문	강동구공단 1사1촌 22~25일 직거래장터
62	7월 29일	구민신문	1사1촌 자매마을 고추 수확 도와
63	7월 31일	토요저널	개인정보 이렇게 지켜요
64	9월 30일	토요저널	꿈사랑 교복지원금 마련 위한 "사랑의 천송이 포도" 수확
65	10월 4일	우리일보	강동구도시관리공단, 포도따기 체험
66	10월 7일	구민신문	명진들꽃사랑마을과 함께한 포도따기
67	10월 7일	구민신문	다문화 프로그램 '요리보고 세계보고'
68	10월 9일	동부신문	성내도서관 '요리보고 세계보고'
69	10월 10일	시정신문	강동구공단 강일동 공영주차장 포도따기
70	10월 10일	토요저널	성내도서관 다문화 프로그램 '요리보고 세계보고'
71	10월 14일	구민신문	2013 서울학생배움터 멘토시설 지정
72	10월 21일	구민신문	강동도시관리공단, 서울학생 배움터로 지정
73	10월 28일	구민신문	임원 팀장 술선수범 수칙 제정 및 선포식
74	10월 29일	머니투데이	장애인이 운영하는 '행복한 베이커리' 3호점
75	11월 11일	구민신문	사랑의 집수리' 기술봉사활동
76	11월 16일	토요저널	강동구도시관리공단 '사랑의 집수리' 기술봉사활동
77	11월 20일	동부신문	강동구도시관리공단 1사1촌 청정농산물 직거래 장터 열어
78	11월 21일	시정신문	강동구공단 1사1촌 농산물 직거래장터

03

지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

1

자치단체에서 선정한 마을기업에 대한 지원 노력과 성과(물품구매 등)

1. '기업시민 선언' 프로젝트 - 2013년 공단 사회공헌활동

▣ 추진 근거

- 공단 경영방침 '지속가능경영' 및 공단 가치 '윤리의식'
- UN 글로벌 콤팩트 지속 참여
- 윤리경영 추진분야



* 나눔경영 : 공단 사회공헌활동 '기업시민 선언' 프로젝트로 별도 시행

▣ 추진 개념

- 기업시민(Corporate Citizen)이란?
 - ▶ 기업에게 사회의 구성원으로서 시민(citizen)과 같은 역할을 부여하여, 기업의 사회공헌 추구를 부가적 활동이 아닌 장기적 투자로서 기업 본연의 경영활동 중 하나로 접근/실천
- 『기업시민 선언』의 의의
 - ▶ 공단이 기업시민임을 선언, 대내외 공표함으로써 사회공헌활동을 체계화/계량화/내실화하여 책임있는 공기업으로서의 의무를 다하고 이를 통한 경영의 신뢰성과 지속성을 확보

▣ 마을기업 물품구매 실적

구분	업체명(사업자번호)	내용(품목)	금액(천원)
2013년	착한밥상맛깔손 (212-81-87079)	행사용 도시락, 다과 등	1,109천원

2

공정사회 구현을 위한 노력과 성과

1. 사회공헌활동 '1,200시간 나눔 운동' 추진

▣ 추진 개요 : 지속적으로 실시중인 공단의 사회공헌활동을 전략적으로 계량화/통합관리

※ 중장기 계획 : 2017년 2,000시간 목표

2. 추진 결과 : 실제 추진 1,548시간으로 목표(1,200시간) 대비 29% 초과달성

▣ 2013년 추진결과 분석 (2012년 대비)

구분	2012년			2013년		
	전체 추진내역	시간투입활동 (직원참여)	기부활동 (지원금/물품)	전체 추진내역	시간투입활동 (직원참여)	기부활동 (지원금/물품)
목표	1,000시간	230시간 (23%)	770시간 (77%)	1,200시간	720시간 (60%)	480시간 (40%)
실제	1,445시간	633시간 (44%)	812시간 (56%)	1,548시간	918시간 (59%)	630시간 (41%)

▣ 세부결과 내역

연번	구분	추진 사업	시기	추진 시간
1	시간 투입 활동 918 시간 (59%)	설맞이 사랑의 떡국떡 나눔 - 떡배달	2013.2.6	14시간 (7명x2시간)
2		새봄맞이 Clean-Day	2013.3.14 & 3.28	68시간 (45명x1.5시간)
3		푸른주차장 만들기	2013.4.5	32시간 (16명x2시간)
4		장애인의 날 무료세차	2013.4.17 ~ 4.19	72시간 (6명x4시간x3회)
5		사회복지시설주차구획도장 지원사업	2013.5.21	66시간 (6명x11시간)
6		농촌사랑 1사1촌 자매결연 봉사활동	2013.5.24 ~ 5.25 2013.7.19 ~ 7.20	266시간 (19명x14시간)
7		친교봉사활동	2013.9.27	40시간 (10명x4시간)
8		기술봉사활동 Happy-House	2013.11.01	96시간 (12명x8시간)
9		사랑의 연탄 나눔운동 - 연탄배달	2013.12.27	64시간 (16명x4시간)
10	기부 활동 630 시간 (41%)	주거지주차 '구석구석 클린데이'	연20회	200시간 (5명x2시간x20회)
11		설맞이 사랑의 떡국떡 나눔 - 떡구입	2013.2.6	20시간 (20만원x1시간/만원)
12		이웃사랑 작은 나눔운동	2013.4.12 ~ 04.19	77시간 (384점x0.2시간)
13		사랑의 쌀 모으기	2013.5.30	25시간 (25만원x1시간/만원)
14		농촌사랑 1사1촌 자매결연 작가대장터 운영	2013.8.16 & 11.22 & 12.20	80시간 (80만원x1시간/만원)
15		사랑의 연탄 나눔운동 - 연탄구입	2013.12.27	100시간 (100만원x1시간/만원)
16		다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	연12회 (월1회)	120시간 (10만원x1시간/만원x12회)
17		천호동 건물붕괴사고 유가족 지원	연12회 (월1회)	120시간 (10만원x1시간/만원x12회)
18		꿈사랑 교복 지원	연1회	88시간 (88만원x1시간/만원)
계				1,548시간

▼ 사회공헌 현장 내용



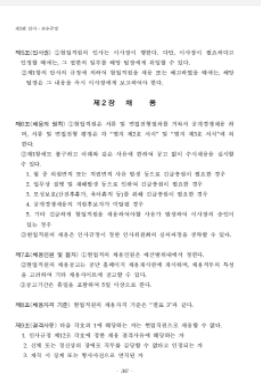
▼ 사회공헌 현장 선포식



▼ 갑·을 표기 조항 개정



▼ 현업직 직원 공개채용 조항



■ 사회공헌 현장 제정 신설

추진목적

지속적인 사회공헌활동을 위한 내부동력의 확보 및 이의 천명을 통한 대외적 의지 표명

추진내용

- 추진일정
 - 2013. 1 ~ 2월 : 사회공헌 현장 제정위한 자료조사
 - 2013. 3.29. ~ 4. 3.
 - ▶ 윤리경영 추진위원회의 현장 제정 내용 검토
 - 2013. 4. 4.
 - ▶ 윤리경영 추진위원회 개최 및 사회공헌 현장 제정 확정
 - 2013. 4. 8. : 사회공헌 현장 선포식 실시
- 추진결과 : 총 4가지 항목으로 구성된 사회공헌 현장 수립

추진효과

- 조직 구성원의 사회공헌활동 재인식 및 자발적 참여를 통한 실천력 강화
- 기업의 사회적 책임을 구현함으로써 지속가능 경영체계 확립에 기여

3. 공정사회 구현을 위한 공단 규정 신설/개정

■ 계약서상 '갑·을' 표기 조항 개정

추진개요

- 관련규정 : 강동구도시관리공단회계규정시행내규
- 개정일자 : 2013. 7. 1.
- 추진목적 : 공정사회를 위한 상호존중과 협력관계 형성

개정내용

- 계약서상 '갑·을' 표기 ▶ '공단·계약상대자' 로 변경

■ 현업직 직원 공개채용 조항 신설

추진개요

- 관련규정 : 강동구도시관리공단현업직관리규정
- 신설일자 : 2013.11.21
- 추진목적 : 공정하고 투명한 채용원칙 시행

신설내용

- 현업직원은 서류 및 면접전형절차를 거쳐 공개경쟁채용 함

■ 임직원 가족·친척 등 우대채용 금지 조항 신설

추진개요

- 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정
- 신설일자 : 2014. 1. 7.
- 추진목적 : 공정하고 투명한 채용원칙 시행

신설내용

- 공단 임직원의 가족·친척 등을 대상으로 한 우대채용 금지

□ 경력경쟁채용시 공개채용 원칙 조항 신설

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> • 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정 • 신설일자 : 2014. 1. 7 • 추진목적 : 공정하고 투명한 채용원칙 시행
신설내용	• 경력경쟁채용시 공단 내외부 다수인을 대상으로 공개채용

4. '행복한 베이커리 & 카페' 사업 추진 (자치구 최초 개점)

추진목적	장애인 취업과 자활을 위한 새로운 형태의 상생모델 시험			
추진내용	• 상생모델(협력체계)			
	강동구 도시관리공단	강동구청 사회복지과	푸르메재단	SPC 행복한 재단
	장소 추진 설치 지원 (온조체육관 1층)	사업 연계 세부사항 추진	사업운영 (베이커리 운영, 장애인고용, 홍보)	재정지원 (인테리어, 임대료 지원, 운영노하우 제공)
	※ 푸르메재단 : 김성수 대한성공회주교를 이사장으로 한 장애인 지원재단 (비영리공익법인)			
	※ SPC 행복한 재단 : SPC그룹(파라바케트 등) 비영리사회공헌재단			
	• 운영사항 : 장애인 바리스타 카페, 장애인생산 우리밀 베이커리			
	• 개점식 : 2013.10.29.(화)			
추진효과	장애인 일자리 창출과 자립구조 기반조성을 통해 기업의 사회적 책임을 다함으로써 공정사회 실현에 기여			

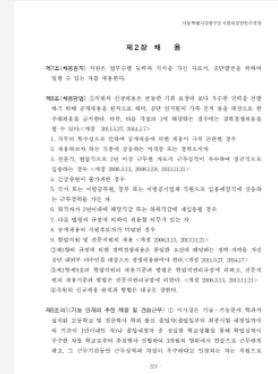
5. 양지골목(전통시장) 자매결연 체결 및 물품구매

전통시장 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 자매결연시장 : 양지(전통)골목 시장 • 지원방법 : 물품구매 등 • 결연일시 : 2013. 3. 5 • 기타사항 : 시장활성화를 위한 직원공모전 개최 등 지원활동 강화
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6. 공정사회 구현을 위한 구매 실적

중소기업 제품	여성기업 제품	사회적기업 제품	중증장애인 생산 제품
1,140,204천원	101,717천원	14,468천원	5,256천원

▼ 우대채용 금지 및 경력경쟁 공개채용



▼ 행복한 베이커리 개점식



▼ 행복한 베이커리 현황



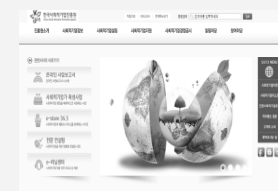
▼ 전통시장과 자매결연



▼ 중소기업제품 공공구매



▼ 사회적기업 진흥원





I · 2 · 1

미션·비전 및 경영계획

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀장 천기현

| 지표정의 |

- 당해 공기업의 바람직한 미래상을 제시하기 위하여 미션과 비전을 어떻게 구축하였으며, 당해 공기업의 설립목적에 부합하는 미션·비전·경영계획을 적정하게 설정하여 추진하였는가를 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
2. 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
3. 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
4. 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
5. 경영계획은 적정하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?

01

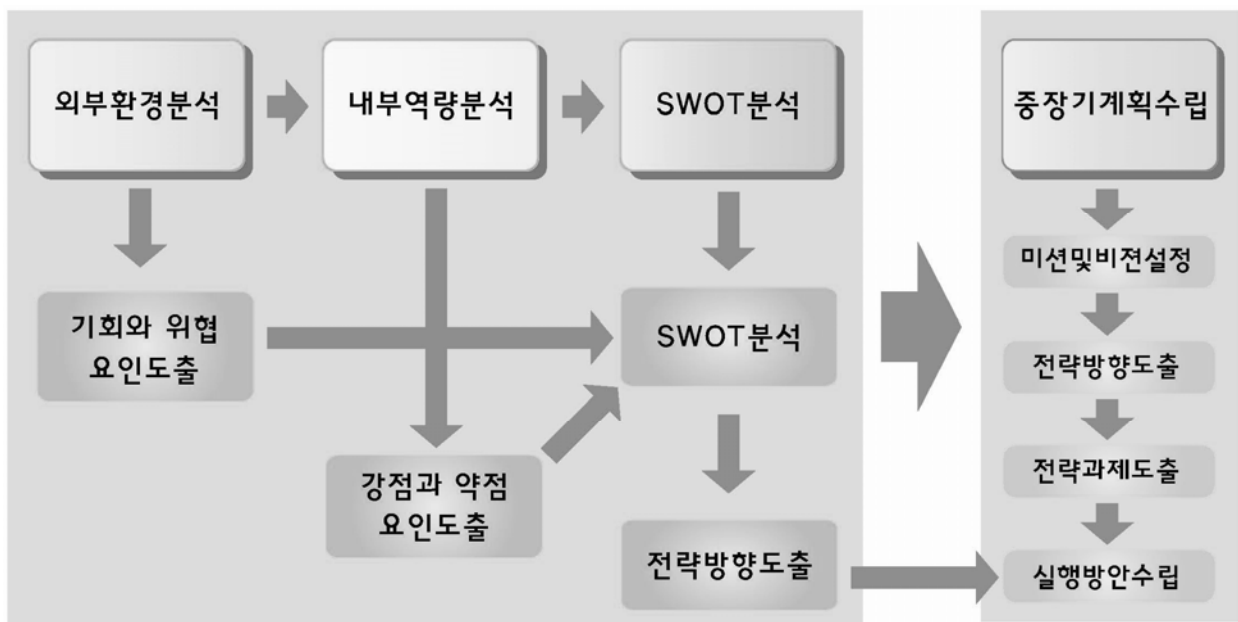
바람직한 미래상 정립을 위한 비전 제시

1

비전과 중장기 경영계획의 구체성·현실성

1. 경영환경 분석을 통한 경영전략 방향 설정

▣ 전략수립 Framework



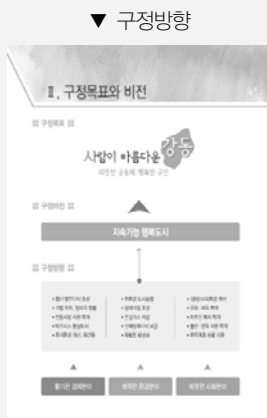
- 외부환경을 분석하여 공단의 기회와 위협 요인을 도출하고,
- 공단 내부역량을 통해 강점과 약점을 분석하며,
- 이를 토대로 전략방향과 전략과제를 도출함
- 공단의 미션과 비전에 따른 전략방향에 따라 전략과제별 실행방안을 수립함

2. 외부환경 분석

□ 외부환경 분석에 따른 시사점

분야	주요내용	요인
정치적 환경	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 감축에 대한 공감대 형성 비정규직보호법의 확대 실시 경기부양을 위한 재정지출의 확대 	위협 위협 기회
경제적 환경	<ul style="list-style-type: none"> 세계경제의 둔화, 수출성장세 다소 둔화 국내경제의 둔화로 고용부진, 일자리 제한 내부 경기침체로 인한 소비감소 	위협 위협 위협
사회문화적 환경	<ul style="list-style-type: none"> 경제적 부담으로 저출산 현상 일에 대한 인식변화와 여가활동 지속확대 기업에 사회적 책임 기대 문화예술에 대한 관심과 욕구 증대 	위협 기회 위협 기회
정부정책 환경	<ul style="list-style-type: none"> 지방공기업 재정건전성 강화 지방공기업 경영효율화와 사회적 책임 강화 	위협 위협

□ 강동구의 정책 방향



▼ 구정비전



3. 내부환경 분석

▣ 내부환경 분석에 따른 시사점

분야	주요내용	요인
사업분석	<ul style="list-style-type: none"> 체계적인 주거지주차 통합시스템 운영 다양한 분야의 시설관리 운영노하우 보유 시설노후화로 개보수비용 증가 구 예산여건의 어려움으로 투자의 한계 공공성 위주의 신규위탁으로 수지악화 	강점 강점 약점 약점 약점
조직 및 인력분석	<ul style="list-style-type: none"> 젊은 연령층으로 외부변화의 적응성 높음 정규직과 비정규직간 구조적 갈등 상존 고객지향적 가치와 경영방침 보유 안정된 노사관계 	강점 약점 강점 강점
내부역량 및 직원만족도	<ul style="list-style-type: none"> 교육기회에 대한 만족도 높음 회사에 대한 신뢰도가 높음 학습인프라, 급여수준 미흡 일부사업장 근무환경 열악 	강점 강점 약점 약점

▣ 핵심가치

구분	주요내용
고객지향 (Customer)	모든 구성원은 고객의 행복을 위하여 최고의 서비스를 제공하고자 부단히 노력한다.
전문성 (Specialist)	모든 구성원은 맡은 분야의 전문가가 되기위해 자기계발에 부단히 힘쓴다.
창의성 (Creativity)	모든 구성원은 창의적 사고와 긍정적 마인드로 끊임없이 변화하는 환경에 슬기롭게 대처한다.
윤리의식 (Ethics)	모든 구성원은 봉사정신과 책임감, 사회공헌에 사명감을 가지고 고객에게 신뢰받고자 노력한다.

▣ 경영방침

구분	주요내용
고객중심경영	우리는 고객이 진정으로 필요한 것이 무엇인가를 생각하고 고객만족을 위해 최선을 다하겠습니다.
자율책임경영	우리는 선량한 수탁자로서 효율적으로 관리운영하여 자치구정의 생산성 향상에 기여하겠습니다.
창의경영	우리는 급변하는 경영환경 속에서 창의적인 인재육성과 끊임없는 혁신을 통해 기업의 경쟁력을 키우겠습니다.
지속가능경영	우리는 기업의 사회적 책임을 다하여 고객에게 신뢰받는 영속기업이 되도록 하겠습니다.

▼ 중장기계획

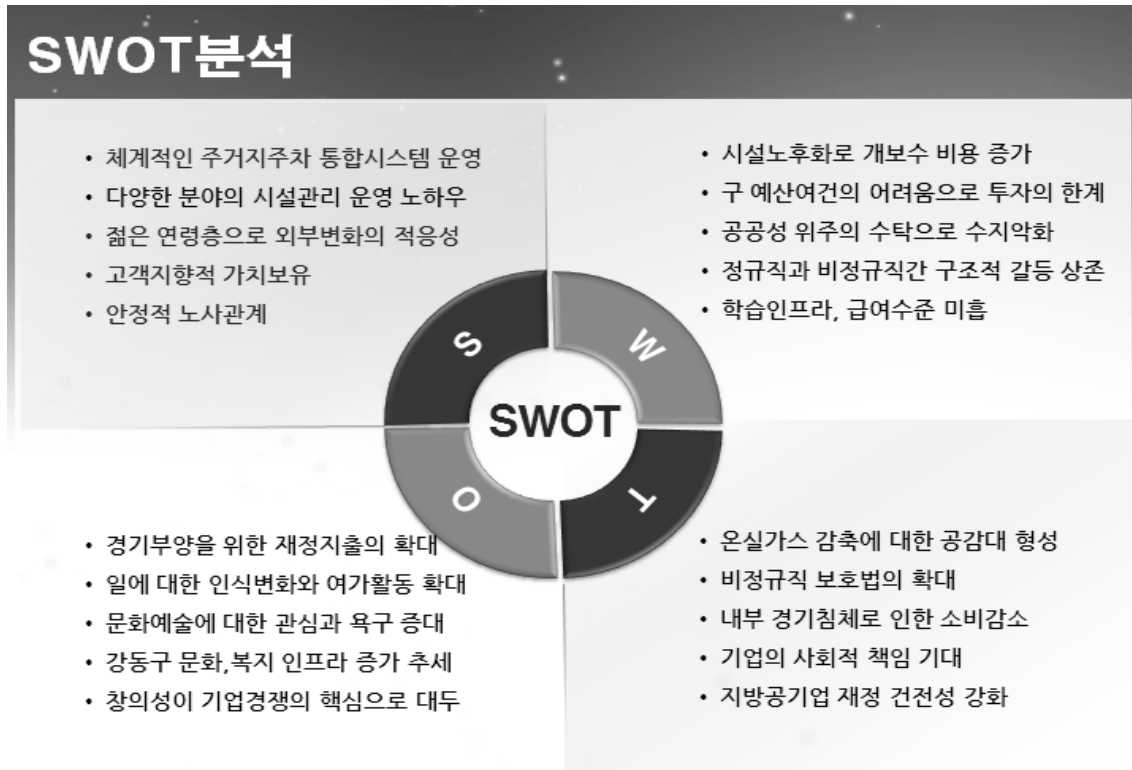


▼ 연도경영계획



4. SWOT분석 및 전략 도출

■ SWOT 분석



■ SWOT 분석을 통한 전략방향 도출

구분	주요내용
SO전략	<ul style="list-style-type: none"> • 시설관리 전문성 강화로 독자적 시설관리 노하우 확보 • 공단인력의 교육강화를 통한 업무전문성 강화 • 효율적인 시설운영으로 신규사업 범위 확대
ST전략	<ul style="list-style-type: none"> • CS역량강화 및 홍보마케팅 강화로 고객중심경영 실현 • 윤리경영 및 사회적 책임 고도화 • 녹색경영 및 에너지절감 지속추진으로 지속가능성 확보
WO전략	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 니즈를 만족시키는 프로그램 개발 지속 • 에너지 및 시설관리 선진화로 예산 절감 • 업무 프로세스 개발로 기존업무를 구조적 개선
WT전략	<ul style="list-style-type: none"> • 복리후생, 교육훈련 등 내부만족도 지속 향상 • 노사간 소통과 협력으로 안정적인 노사관계 유지 • 공단 위수탁 사업중 기능성 떨어진 사업 기능전환

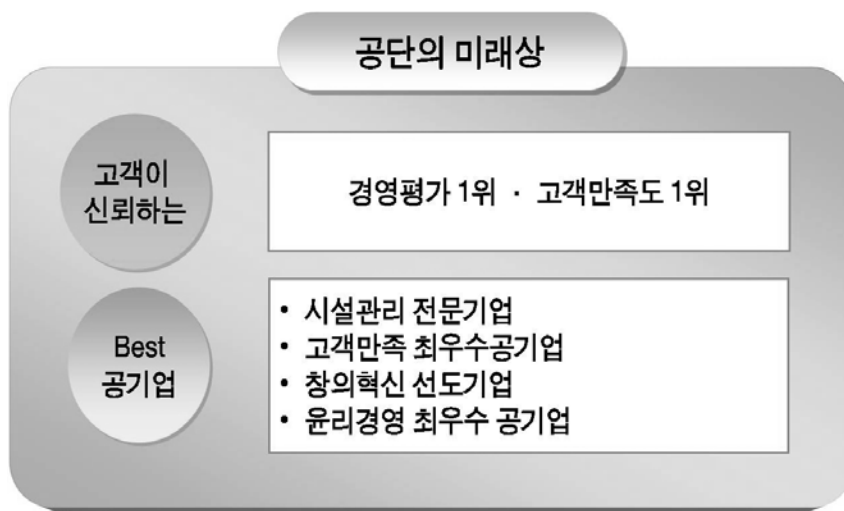
5. 미션 및 비전 설정

미션 최고의 생활·문화시설 운영서비스로
고객행복에 기여한다

핵심가치 고객지향 · 전문성 · 창의성 · 윤리의식

비전 고객이 신뢰하는 Best 공기업

성과창출 고객만족 경영혁신 인재양성



▼ 비전변경 경과



02

비전 설정시 내부 구성원 참여 및 공유 전파

1

비전 설정시 내부구성원의 참여도

▼ 전직원 설문조사



▼ 도서관팀 분임토의



▼ 교차분임토의



▼ 전략체계 워크숍



▼ 2015 비전선포식



1. 비전 설정시 전직원 참여

□ 전직원 설문조사

추진내용

- 공모내용 : 공단의 미션 및 비전
- 공모기간 : 2011.1.18~2.1 (15일간)
- 공모방법 : 전자결재시스템 설문조사
- 공모결과 : 총 68명 참여

□ 팀별 분임토의

추진내용

- 내 용 : 전직원 설문결과를 토대로 팀별 분임토의
- 기 간 : 2011.2.8~2.11
- 성 과 : 팀별 전략체계 도출(안) 작성

□ 교차 분임토의(Focus Group Interview)

추진내용

- 내 용 : 전직원 의견수렴 내용을 기반으로 6개 그룹(8~9명)이 모여 공단 전략체계(안) 도출 및 정보공유
- 토의일정 : 1차(2.14) 2차(2.15) 3차(2.16) 4차(2.17) 5차(2.18 오전) 6차(2.18 오후)

□ 2015 전략체계 워크숍

추진내용

- 일자장소 : 명일동공영주차장 대강의실, 2011.2.25(금)
- 추진내용 : 4개조 분임토의후 전체합의를 통한 공단 전략체계 최종안 도출
- 참 석 자 : 총 52명 참여

□ 2015 비전선포식

추진내용

- 목 적 : 전 직원의 토론과 합의과정을 거쳐 재설정된 New Vision을 선포함으로 공단의 미래상 공유
- 일 자 : 2011.4.6(수)
- 장 소 : 강동구민회관 소회의실
- 추진내용 : Great 2015! New Vision 선포
- 참 석 자 : 공단 임직원 총 72명

2. 전략체계 보완시 내부구성원 참여(New)

■ 중장기전략 및 성과지표 개선시 직원 참여

추진목적	공단의 전략체계를 점검 보완함으로 공단의 정체성(미션,비전)을 보다 구체화하고자 함	
1차 교육	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 성과관리제도 교육 일 시 : 2013.1.30(수) 장 소 : 강동구민회관 소회의실 교육대상 : 필수 근무인원 제외 전직원 교육방법 : 외부전문가 특강(능률협회) 	
2차 교육	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 전략적 성과관리 일 시 : 2013.6.4(화) 장 소 : 해공도서관 다목적홀 교육대상 : 필수 근무인원 제외 전직원 교육방법 : 외부전문가 특강(능률협회) 	
1차 워크숍	주 제 : 공단 중장기전략 및 성과지표 도출	
	일 시 : 2013.6.28(금) 09:30~16:30	
1차 워크숍	장 소 : 해공도서관 다목적홀	
	교육대상 : 24명(팀별 4명)	
1차 워크숍	교육진행	
	1부 (09:30~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> 지나간 10년 시사점 도출 타기관과 비전하우스 비교 설명 공단의 미션, 비전 점검
1차 워크숍	2부 (13:00~16:30)	<ul style="list-style-type: none"> 타기관 사례중심으로 전략방향 및 전략과제 도출 설명 조별 분임토의 및 조별발표 전체토의 및 최종안 도출
2차 워크숍	주 제 : 공단 전략과제 및 성과지표 만들기	
	일 시 : 2013.7.28(금) 10:00~16:30	
2차 워크숍	장 소 : 해공도서관 다목적홀	
	교육대상 : 24명(팀별 4명)	
2차 워크숍	교육진행	
	1부 (10:00~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> 1차 워크숍 내용 정리 전략과제 및 성과지표 도출방법 설명 성과지표의 의미와 특징 설명
2차 워크숍	2부 (13:00~16:30)	<ul style="list-style-type: none"> 조별 성과지표 만들기 조별발표 및 정리
추진효과	① 공단의 경영목표 수정 및 보완 ② 공단의 중장기 4대 전략방향 및 전략과제 도출 ③ 전략과제별 핵심성공요인 분석 및 성과지표 도출	

▼ 1차 교육



▼ 2차 교육



▼ 1차 워크숍



▼ 1차 워크숍



▼ 2차 워크숍



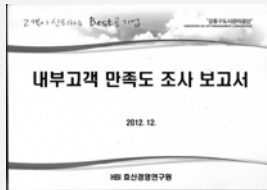
▼ 2차 워크숍



2

직원의 인지도 확인 및 공유 전파 노력

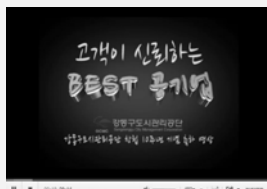
▼ 내부직원 인지도 확인



▼ 워크숍(비전 도미노)



▼ 공단 스마트스토리



▼ 공단 facebook



■ 비전 관련 직원 인지도 확인

추진내용

- 방 법 : 내부고객 만족도조사
- 조사기관 : 효산경영연구원
- 대 상 : 전직원 92명
- 분 야 : 조직비전 및 미래상 등 8개 분야

구분	2012	2011	2010	비고
조직비전	74.6	73.5	73.0	

- 내부고객 만족도 중 차원별 만족도는 『조직비전 및 미래상』의 차원 만족도가 가장 높게 나타남
- 또한 『조직비전 및 미래상』 중 『비전 숙지』는 75.9점으로 만족도가 높은 항목(지속유지 영역)으로 나타남

■ 다양한 내부채널로 비전 공유

추진내용

- 정례조례, 경영전략회의, 워크숍, 공단창립 10주년 기념식, 각종 아이디어 공모(퀴즈, 감상문, 포스터)를 통한 비전 공유

■ 온·오프라인 비전 공유

추진내용

- 공단 홈페이지, 비전현황판, 공단소식지 『강동 에디움』, 브로셔, 보도스크랩, 성과관리시스템, 전자결재시스템 등

■ 공단 스마트 스토리로 비전 공유 (New)

추진내용

- 공단 비전 및 주요사업활동을 동영상으로 제작하여 유튜브 홍보

■ 다양한 외부채널로 비전 전파

추진내용

- UN 글로벌 컴팩트 회원 가입, 지방공기업학회 사례발표, 기상청 사례발표, 강동교육지원청 협약 체결, 기자간담회 등

■ 보도자료, SNS 등으로 비전 전파

추진내용

- 공단 SNS (트위터, 블로그, facebook) 활용
- 신문 및 인터넷 보도자료 전파 (452건)

보도자료



시정신문(13.6.13)

토요저널



토요저널(13.6.17)

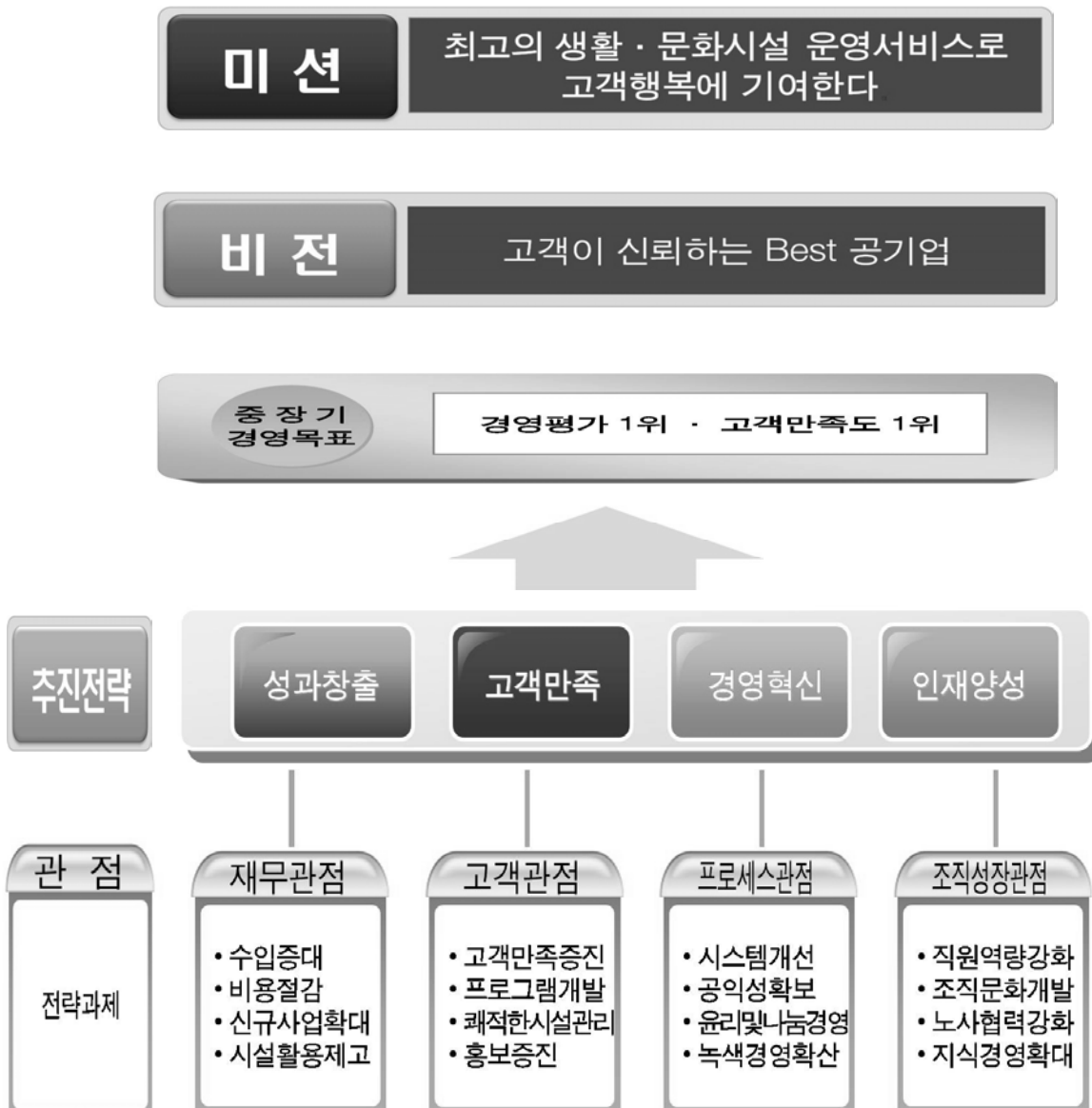
03

비전의 실현가능성 및 비전달성을 위한
구체적인 전략과 행동규범

1

비전달성을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업

1. 비전달성을 위한 중장기 전략맵



2. 비전달성을 위한 전략 로드맵 추진

▣ 중장기 전략 로드맵



▣ 중장기 전략 실행 프로세스



3. 비전달성을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업, 성취도

■ 연도별 실행계획

전략목표(4)	전략과제(16)	핵심과제(26)	실행과제(50)	연도			
				13	14	15	16
성과창출	수입증대	• 수입증대 확대	• 수입증대 목표달성	○	○	○	○
	비용절감	• 비용절감 지속	• 비용절감 목표달성	○	○	○	○
	신규사업확대	• 신규사업 확대	• 신규사업 개발노력	○	○	○	○
	시설활용도제고	• 시설활용도 증진	• 수탁시설 기능전환	○	-	○	-
고객만족	고객만족증진	• CS핵심역량강화	• CS교육체계 구축 • CS사내강사 양성 • CS우수직원 인증제	○ ○ -	○ ○ -	○ ○ ○	○ ○ ○
		• CS체계고도화	• CS전략체계 구축 • CS조직 재정비 • VOC운영개선 및 분석강화	○ - ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
		• CS마케팅강화	• CS평가및보상강화 • CS마케팅활성화 • CS우수사례홍보	○ ○ -	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
	프로그램개발	• 고객니즈반영 강좌개발	• 고객설문조사 및 분석 • 신규및특화 프로그램 개발	- ○	○ ○	○ ○	○ ○
	쾌적한시설관리	• 안전사고관리체계 구축	• 산업안전보건위원회 구축	○	○	○	○
		• 청결한 환경조성	• 주거지 재도색 • 시설안내판 재정비 • 사업장별 클린데이 운영	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
		• 시설 재정비	• 노후시설 개보수 추진 • 편의시설 확대	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
	홍보증진	• 공단브랜드 가치제고	• 대외기관 평가 우수기관 • 우수기업 인증	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
		• 공단홍보마케팅 개발	• SNS 홍보체계 구축 • 보도간수 확대강화	- ○	○ ○	○ ○	○ ○
경영혁신	시스템개선	• 정보화시스템 개선	• 정보화시스템 재정비 • 정보화시스템 개발 확대	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
		• 업무프로세스 개선	• 벤치마킹을 통한 업무개선	○	○	○	○
	공익성확보	• 공익성 사업 확대	• 사회적약자 프로그램확대	○	○	○	○
		• 정부정책 준수	• 경영평가 정부정책준수	○	○	○	○
		• 개인정보보호 강화	• 개인정보보호지침 개정 • DB암호화시스템 구축 • DB접근제어시스템 구축	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
	윤리및나눔경영	• 부패방지 투명경영	• 청렴 기업문화 체계구축 • 내부 정기감사 실시	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
		• 사회적책임 나눔경영	• 해바라기봉사단 운영 • 공헌활동 1,200시간 나눔	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○
	녹색경영확산	• 녹색경영 기반구축	• 전사적 온실가스 목표관리	○	○	○	○
		• 친환경 시설조성	• 에너지절감 사업추진	○	○	○	○
인재양성	지식역량강화	• 교육훈련 지속강화	• 교육이수제 운영 • 신규직원 표준화교육 • 교육훈련비 지속 증액	○ ○ ○	○ ○ -	○ ○ ○	○ ○ -
	조직문화개발	• 커뮤니케이션 활성화	• CEO 현장경영 • 공단 고유문화 개발	○ -	○ ○	○ ○	○ ○
	노사협력강화	• 노사협력 활동강화	• 노사협의회 정기운영 • 내부고객 이벤트 • 워크숍 및 체육대회	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○
	지식경영확대	• 지식경영 지속개발	• 독서경영 운영 • 제안제도 지속 • 학습조 운영	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○	○ ○ ○

■ 2013년 과업 및 성취도

전략목표(4)	전략과제(16)	핵심과제(26)	실행과제 추진실적(50)	성취도
성과창출	수입증대	• 수입증대 확대	• 수입증대 목표달성 - 예산 목표대비 99.5% 달성	보통
	비용절감	• 비용절감 지속	• 비용절감 목표달성 - 예산 목표대비 91.7% 집행 - 절감목표치 △7% 달성	우수
	신규사업확대	• 신규사업 확대	• 신규사업 개발노력 - 현수막지정게시대 신규수탁 완료	우수
	시설활용도제고	• 시설활용도 증진	• 수탁시설 기능전환 - 청소년공부방 기능전환 완료	우수
고객만족	고객만족증진	• CS핵심역량강화	• CS교육체계 구축 - 신규직원 CS교육 표준화 구축 • CS사내강사 양성 - CS사내강사 10명 양성교육 2회 실시 • CS우수직원 인증제 - 2015년부터 운영예정	우수 우수 미흡
		• CS체계고도화	• CS전략체계 구축 - CS전략체계 구축 완료 • CS조직 재정비 - CS운영위원회 운영개선 • VOC운영개선 및 분석강화 - VOC 통합분석 실시	우수 보통 우수
		• CS마케팅강화	• CS평가및보상강화 - 교차점검, 모니터링 등 평가 강화 - CS우수직원 포상 등 보상 마련 • CS마케팅활성화 - CS 홍보캠페인 실시 - 전사적 고객만족운동 실시 • CS우수사례홍보 - 2014년부터 실시 예정	우수 우수 미흡
	프로그램개발	• 고객니즈반영 강좌개발	• 고객설문조사 및 분석 - 프로그램 개편 전 설문조사 실시 • 신규및특화 프로그램 개발 - 사업장별 연평균 20개 이상 개발	보통 보통
	쾌적한시설관리	• 안전사고관리체계 구축	• 산업안전보건위원회 구축 - 대한산업안전협회외 업무협약 구축 - 안전보건경영시스템 인증	우수
		• 청결한 환경조성	• 주거지 채도색 - 8,309 구획면 채도색 • 시설안내판 재정비 - 주거지 151개, 공영 87개 재정비 • 사업장별 클린데이 운영 - 주거지주차 매월 클린데이 실시	우수 우수 우수
		• 시설 재정비	• 노후시설 개보수 추진 - 구민회관 여자샤워실, 후문 계단 • 편의시설 확대 - 온조체육관 강의실, 스피닝실 등	우수 우수
		• 공단브랜드 가치제고	• 대외기관 평가 우수기관 - 경영평가 가등급, 도서관평가 장관상 • 우수기업 인증 - HRD우수기업, 날씨경영 인증 등	우수 우수
	홍보증진	• 공단홍보마케팅 개발	• SNS 홍보체계 구축 - 트위터, 블로그, 페이스북 구축 • 보도건수 확대강화 - 보도건수 452건, 전년대비 17% 증가	보통 우수

2013년 과업 및 성취도

전략목표(4)	전략과제(16)	핵심과제(26)	실행과제(50)	성취도
경영혁신	시스템개선	• 정보화시스템 개선	• 정보화시스템 재정비 - 회원관리시스템 재정비 • 정보화시스템 개발 확대 - 무인정산시스템 구축 확대	우수 우수
		• 업무프로세스 개선	• 벤치마킹을 통한 업무개선 - 폐수열회수 시스템 구축	우수
	공익성확보	• 공익성 사업 확대	• 사회적약자 프로그램확대 - 저소득, 장애인, 노인, 여성, 다문화가정	우수
		• 정부정책 준수	• 경영평가 정부정책준수 - 8.71점(24개 공단중 9등)	보통
		• 개인정보보호 강화	• 개인정보보호지침 개정 - 개인정보보호지침 개정 시행	우수
			• DB암호화시스템 구축 - 도서관DB 암호화 솔루션 구축 • DB접근제어시스템 구축 - 2014년 구축 예정	우수 미흡
	윤리및나눔경영	• 부패방지 투명경영	• 청렴 기업문화 체계구축 - 공단 청윤의꿈 8개 사항 추진 • 내부 정기감사 실시 - 경영주차장 정기감사 실시	우수 우수
		• 사회적책임 나눔경영	• 해바라기봉사단 운영 - 15회 봉사 실시 • 공헌활동 1,200시간 목표 - 1,548시간 실시	우수 우수
	녹색경영확산	• 녹색경영 기반구축	• 전사적 온실가스 목표관리 - 기준배출량 대비 17.35% 감축	우수
		• 친환경 시설조성	• 에너지절감 사업추진(폐수열회수) - 전년대비 20,000천원 비용 절감	우수
인재양성	지식역량강화	• 교육훈련 지속강화	• 교육이수제 운영 - 88명 수료 • 신규직원 표준화교육 - 5회, 45명 실시 • 교육훈련비 지속 증액 - 교육훈련비 35,495천원 지속증액	우수 우수 우수
			• CEO 현장경영 - CEO 청책토론회 4개팀 실시 • 공단 고유문화 개발 - 태극문양 정례조례 실시	우수 우수
	노사협력강화	• 노사협력 활동강화	• 노사협의회 정기운영 - 분기1회, 연4회 실시 • 내부고객 이벤트 - 감동이벤트 『With You Festival』 실시 • 워크숍 및 체육대회 - 창립10주년 한마음 워크숍 실시	우수 우수 우수 우수
			• 독서경영 운영 - 희망도서, CEO추천도서 전직원 참여 • 제안제도 지속 - 377건 제안(전년대비 8% 증가) • 학습조 운영 - 8개 학습조 상시 운영	우수 우수 우수
	지식경영확대	• 지식경영 지속개발		

실행과제 성취도

실행과제	우수	보통	미흡	비고
50개	41개	6개	3개	다음연도 사업계획 반영

2

비전달성을 위한 행동규범

▼ 서비스헌장 실천다짐(13.10)



▼ 사회공헌헌장 선포식(13.4)



▼ 사회공헌헌장 보도자료



▼ 술선수범 선포식(13.10)



■ 비전달성을 위한 고객서비스헌장 제정 및 실천 다짐

추진내용

- 고객서비스헌장 제·개정 : 2004.4, 2008.9, 2011.12
- 매년 정기조례, 직원 한마음 워크숍 시 실천 다짐 실시

저희 임직원 일동은 “최고의 생활·문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다”를 회사의 사명으로 정하고, 모든 일을 고객의 입장에서 생각하고 판단하여 신속히 처리할 것을 다음과 같이 다짐합니다.

01. 우리는 항상 밝은 미소로 고객을 맞이하겠습니다.
02. 우리는 항상 열린 마음으로 고객의 소리에 귀를 기울이겠습니다.
03. 우리는 고객과의 약속을 반드시 지키겠습니다.
04. 우리는 “고객중심경영”을 목표로 고품격 서비스를 제공하겠습니다.
05. 우리는 언제나 고객이 신뢰하는 공기업이 되겠습니다.

이와같은 우리의 약속을 실천하기 위해 세부적인 서비스 이행기준을 설정하고 전 임직원 모두가 성실히 준수하고 실천할 것을 약속드립니다.

■ 사회공헌헌장 제정 신설

추진내용

- 지속적인 사회공헌활동을 위한 내부동력 확보 및 이의 천명
- 사회공헌헌장 제정 : 2013.4.8

우리는 지역사회의 동반자이자 사회 구성원인 기업시민으로서 다음과 같이 사회공헌활동의 적극적 실천을 다짐한다.

- 하나, 우리는 사회공헌 활동을 일상적인 기업 활동으로 인식하며, 전사적인 사회공헌 활동을 추진하는 데 모든 조직구성원이 앞장선다.
- 하나, 우리는 우리만이 가진 특화된 전문성을 바탕으로 다양한 분야에서 지원활동을 펼쳐 지역사회의 발전과 안정에 이바지한다.
- 하나, 우리는 관련 기관 및 단체와의 협력체계에 기반을 둔 사회공헌 활동을 추진하여 사회통합에 필요한 신뢰관계 구축에 노력한다.
- 하나, 우리는 지속적인 관심과 노력으로 사회공헌 활동의 끊임없는 개선과 확장을 위해 최선을 다한다.

■ 임원팀장 술선수범 수칙 제정 신설

추진내용

- 윤리경영의 성공적 정착을 위해 공단 청렴 윤리의 모범상 제시
- 임원팀장 술선수범수칙 제정 : 2013.10.16

첫째, 공단의 기본 문화 정착

- 하나, 나는 일하기 즐거운 근무환경 조성에 적극 앞장선다
- 하나, 항상 웃는 얼굴로 먼저 다가가 인사한다
- 하나, 품위를 유지하고 비속어를 삼가며, 공식적인 자리에서는 경어를 사용한다

둘째, 부하직원에 대한 존중 및 이해

- 하나, 나는 부하직원의 근무의 시간 및 사생활을 최대한 존중한다
- 하나, 부하직원의 자유로운 의견 및 아이디어 개진을 적극 독려한다
- 하나, 부하직원의 자기계발에 관심을 갖고 적극 지원한다

셋째, 조직문화의 가치 정립

- 하나, 나는 정시퇴근을 적극 장려하여 재충전으로서의 휴식과 사내 에너지 절약에 동참한다
- 하나, 위기상황이 닥쳐도 리더십을 발휘해 기회를 찾을 수 있도록 한다
- 하나, 타 팀/기관과의 협력 및 관련 문제 해결에 앞장선다

04

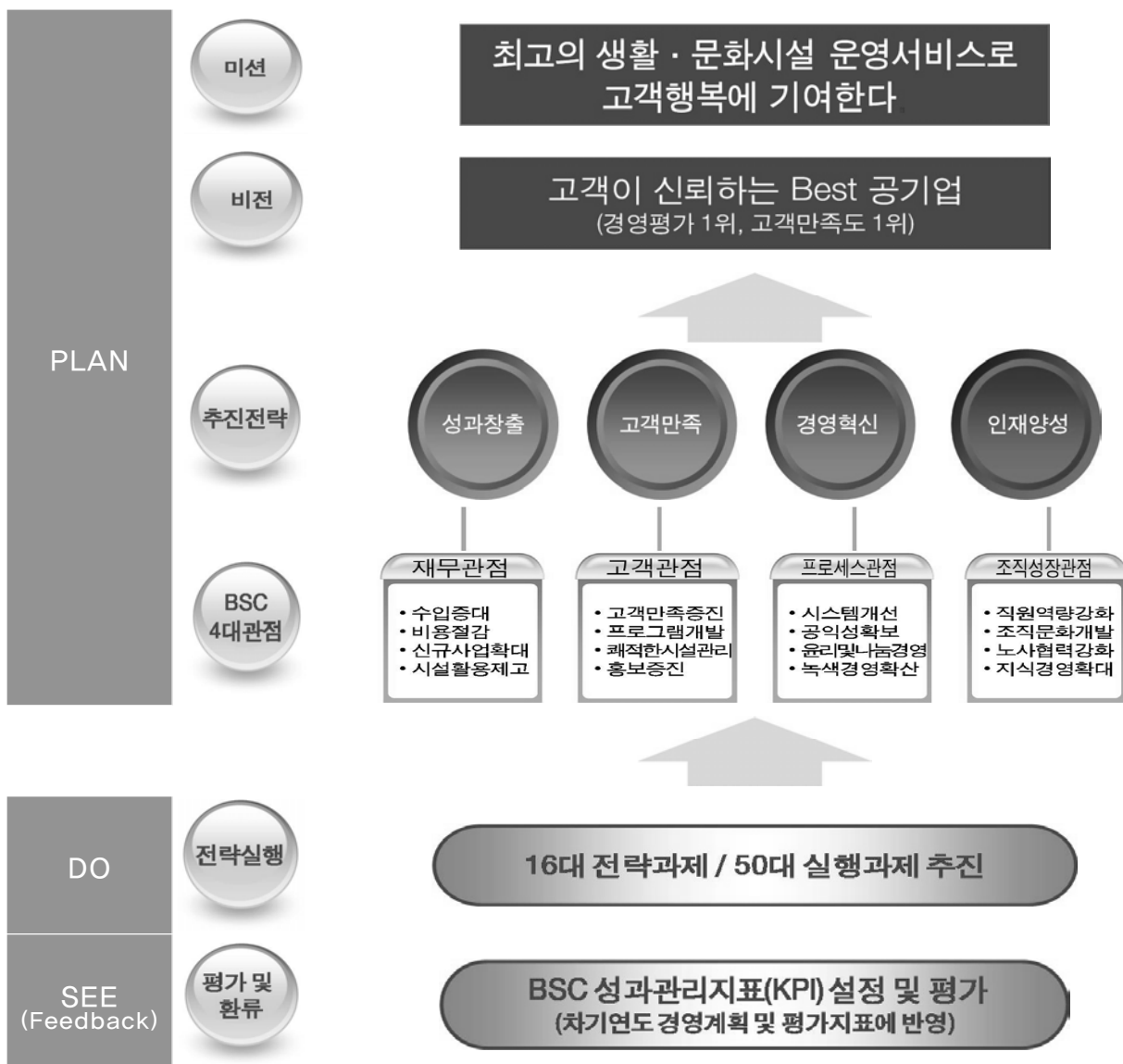
미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계 구축

1

BSC 성과관리시스템 구축을 통한 미션 추진

1. 미션, 비전 등과 연계한 BSC 추진체계

■ Plan-Do-See-Feedback 기능



■ 2013년 성과관리지표(KPI) 구성

관 점	전략목표	CSF (성공요인)	KPI		
			성과지표	목표	평가주기
재무관점	성과창출	수입증대	사업수입 목표 달성률	105%	반기
		신규사업확대	신규사업 확대를 위한 노력	2건 이상	반기
		시설활용 제고	시설물 가동률	100%	반기
			월회원 증가율	+5%	반기
			일일회원 증가율	+5%	반기
			도서 대출 증가율	+5%	반기
		비용관리	대행사업비 절감률	-10%	반기
고객관점	고객만족	고객만족증진	외부고객만족도 조사	90점	년
			전화친절도 조사	90점	반기
			VOC처리 신속성	100%	반기
		프로그램개발	신규 프로그램 개발	10건 이상	반기
		쾌적한시설관리	안전사고 발생건수	전기 수치	반기
		홍보증진	기업이미지 향상도	100%	반기
			경영평가 결과 달성률	90점	년
프로세스 관 점	경영혁신	시스템개선	도서관 평가결과	80점	년
			공영주차장 정산시스템 장애율	2% 이하	반기
			고객모니터링 운영실적	100%	반기
			벤치마킹 목표 달성률	105%	년
		공익성확보	TFT 참여실적	2회 이상	년
			공기업 정책준수 추진 노력	100%	년
		윤리 및 나눔경영	예산 전용률	1% 이하	년
학습성장 관 점	인재양성	직원역량 강화	재정 조기 집행률	100%	년
			사회공헌 1,000시간 나눔	1,000시간	년
		조직문화	윤리/녹색경영 교육추진 실적	2회	반기
			에너지 절감 노력	절감목표	반기
			교육이수 실적	교육방침	년
			교육성취율	100점	반기
		노사협력	제안실적 목표 달성률	채택	반기
			이사장 지시사항 이행률	100점	반기
			경영계획 실행률	100%	년
		지식경영	이사회 운영 목표 달성률	분기1회	반기
			내부직원 만족도 증진	70점	년
			직원 이직률	2% 이하	반기
			노사협의회 개최 노력	2건 이상	반기
			학습조 운영노력	100%	반기
			통합 지식창구 구축 기여	6건 이상	반기

■ 성과관리지표(KPI) 배분(전사·팀·개인)

구분	전사지표	팀지표						개인지표
		혁신	지원	주차	체육	문화	도서관	
합 계	36	21	22	24	24	24	26	5
재 무 관 점	6	2	1	2	4	4	5	-
고 객 관 점	9	4	4	7	7	7	8	-
프 로 세 스 관 점	10	7	6	8	6	6	6	-
학 습 성 장 관 점	11	8	11	7	7	7	7	5

2. BSC 성과관리 평가 및 보상

■ 성과관리시스템 조직 체계

구분	실무위원회	성과평가위원회
구성	<ul style="list-style-type: none"> 위원장(경영혁신팀장) 위원 6명 	<ul style="list-style-type: none"> 위원장(이사장) 위원 6명
위원	<ul style="list-style-type: none"> 팀별 BSC 담당자 6명 간사 : 담당직원 	<ul style="list-style-type: none"> 팀장 6명 간사 : 경영혁신팀장
기능	<ul style="list-style-type: none"> 전략목표에 따른 성과지표 개발, 조정 및 협의 	<ul style="list-style-type: none"> 전략목표 및 성과지표 확정 BSC 성과평가 결과 확정

▼ 실무위원회

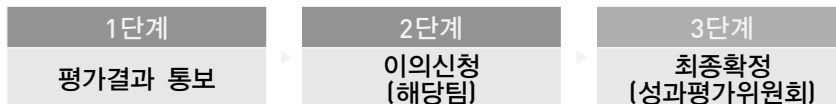


▼ 성과평가위원회

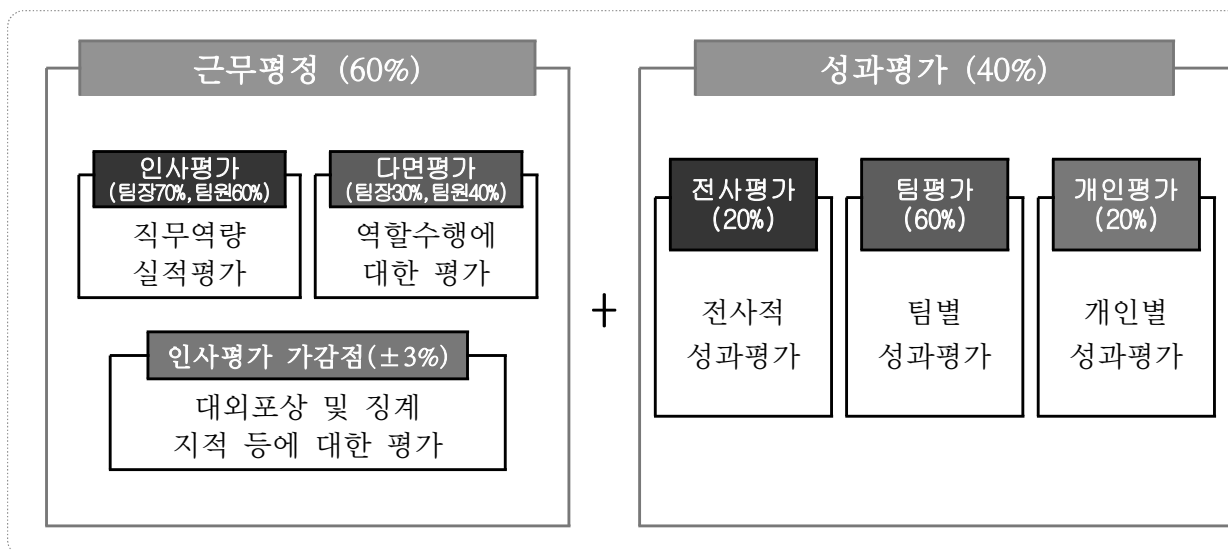


■ 성과관리시스템 평가 절차

- 평가시기 : 반기별 평가
- 평가방법



■ 성과관리시스템 보상 제도



평가결과 활용

- 성과평가 반영 비율 : 공단 종합인사평가에 40% 반영
- 개인성과급 및 연봉지급 시 종합인사평가 결과에 따라 차등 지급
 - 성과급 지급총액 한도 내에서 4등급(수, 우, 양, 가) 차등 지급
 - 연봉 인상 총액 한도 내에서 4등급(수, 우, 양, 가) 차등 인상
- 이사장, 팀장의 경영성과계약 결과의 연봉 인상액 차등 적용

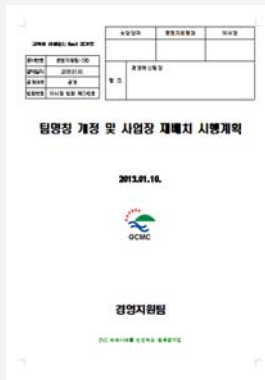
2

조직 및 인사체계 구축을 통한 미션 추진

1. 조직체계 구축

■ 팀별 업무전문성 강화를 위한 팀 재 구성

▼ 팀별 사업장 조정



추진목적

시설의 운영특성을 고려하여 체육분야와 문화복지분야로 구분하고 이에 맞도록 현재의 팀 명칭을 변경 및 관리사업장 조정

추진내용

• 팀 명칭 변경

변경 전	변경 후
온조대왕문화체육관팀	체 육 사 업 팀
문 화 체 육 사 업 팀	문 화 사 업 팀

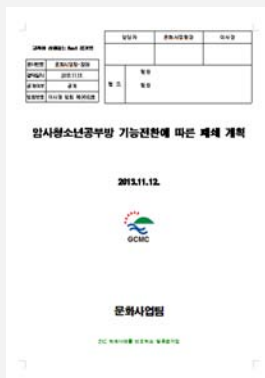
• 팀별 사업장 조정



추진성과

• 팀의 전문성을 제고하고 환경변화에 능동적 대처

▼ 청소년공부방 기능전환



■ 조직구조 개선(청소년공부방 기능전환)

추진목적

인근 도서관 개관으로 이용인원이 대폭 감소하여 기능이 축소된 공부방의 기능전환을 통해 효율적 조직체계 구축

추진내용

- 2013.1월 : 강동구청 업무보고시 기능전환 요구
- 2013.6.5 : 강동구청 청소년 주무부서로부터 청소년누리터로 조성계획 통보 받음
- 2013.10.25 : 암사청소년공부방 위수탁계약 해지 통보
- 2013.11.30 : 암사청소년공부방 폐쇄

추진성과

- 강동 청소년 누리터로 기능 전환
- 공단의 효율적 조직체계 구축 및 수익구조 개선

2. 인사체계 구축

■ 인사위원회 공정성 확보

추진목적	합리적이고 공정한 인사관리를 위하여 외부 위원수 확대를 통한 공정성 강화												
추진내용	<div data-bbox="432 459 646 499"> <p>• 외부인사위원 1명 확대</p> <table> <tr> <th data-bbox="432 459 560 479">변경 전</th><td data-bbox="560 459 646 479"></td></tr> <tr> <td data-bbox="432 479 560 499">내 부 위 원</td><td data-bbox="560 479 646 499">3 명</td></tr> <tr> <td data-bbox="432 499 560 519">외 부 위 원</td><td data-bbox="560 499 646 519">2 명</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="646 459 935 499"> <table> <tr> <th data-bbox="646 459 774 479">변경 후</th><td data-bbox="774 459 935 479"></td></tr> <tr> <td data-bbox="646 479 774 499">내 부 위 원</td><td data-bbox="774 479 935 499">3 명</td></tr> <tr> <td data-bbox="646 499 774 519">외 부 위 원</td><td data-bbox="774 499 935 519">3 명</td></tr> </table> </div>	변경 전		내 부 위 원	3 명	외 부 위 원	2 명	변경 후		내 부 위 원	3 명	외 부 위 원	3 명
변경 전													
내 부 위 원	3 명												
외 부 위 원	2 명												
변경 후													
내 부 위 원	3 명												
외 부 위 원	3 명												

■ 비정규직 채용 및 관리지침 개선을 통한 공정·투명성 강화

추진목적 및 추진효과	<p>기간제근로자 채용 및 관리에 공정성과 투명성이 결여될 수 있는 부분에 대하여 적극적 개선 지침을 마련·시행함으로써, 객관적 절차와 기준에 따른 합리적이고 공정한 인사관리 기반을 강화하고 고객에게 신뢰받는 공기업 이미지 구현</p>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

■ 다양한 면접방식(토론면접, 1:2차 면접, 실기면접) 도입·시행

추진목적	기존의 획일화된 인성면접이 아니라 응시자의 발전가능성, 숨겨진 재능, 창의성 등 다양한 부분을 판단하여 우리공단에 적합한
추진효과	우수 인력을 확보하고자 함

추진용	• 2013년 채용자별 면접방식 현황				
	연번	직급	성명	임용일	면접방식
	1	사서8급	정○○	2013.2.1	인성면접
	2	업무9급	박○○	2013.3.4	1, 2차 인성면접
	3	업무9급	김○○	2013.3.4	1, 2차 인성면접
	4	사서8급	김○○	2013.3.11	인성면접
	5	사서8급	김○○	2013.3.11	인성면접
	6	사서8급	강○○	2013.5.2	인성면접, 토론면접
	7	사서8급	조○○	2013.5.2	인성면접, 토론면접
	8	전문마급	김○○	2013.10.14	인성면접, 실기면접

▼ 토론면접



▼ 토론면접 평정표

[illegible]

3

핵심역량강화(교육 및 CS)를 통한 미션 추진

▼ 교육 슬로건



▼ 공단 맞춤형 커리큘럼

	2009						2010											
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
B	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
C	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
D	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
E	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
F	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
G	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
H	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
J	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
K	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
L	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
M	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
O	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
P	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Q	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
R	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
S	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
T	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
U	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
V	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
W	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
X	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Y	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Z	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

1. 교육체계 구축

■ 인재상과 연계한 교육추진체계 구축



■ **공단 맞춤형 커리큘럼 제공**

추진배경 전 직원 교육수요를 반영한 최적화된 커리큘럼 구축

추진경과

- 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석
- 2단계 : 교육기관 및 과정 분석·정리
- 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립

추진성과

- 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 2곳
- 교육캘린더 작성 및 비치완료(3개 역량 52과정)

☐ 비용면 관리

추진개요

BSC 성과평가에 교육훈련평가를 계량화하여 평가 및 연봉 및 성과급과 연계

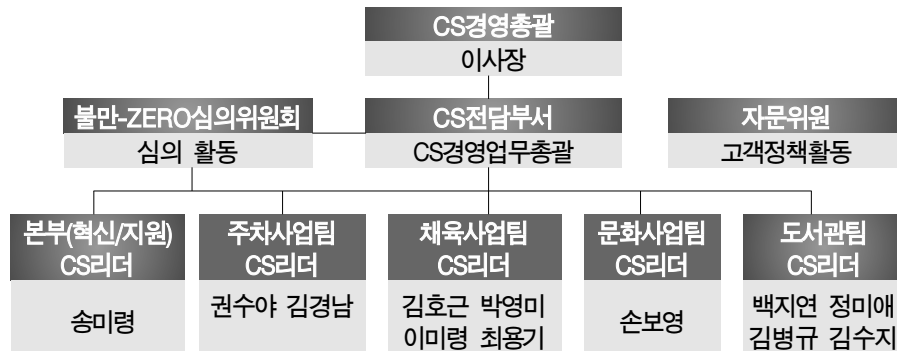
교육평정

- 승진시 교육훈련 점수 반영

구 분	점수
교육이수자 (목표대비 100% 달성)	10점
교육 미이수자 (목표대비 80% 이상 ~ 100%미만)	5점
교육 미이수자 (목표대비 80%미만)	0점

2. CS 추진체계 구축

■ CS추진 조직체계도

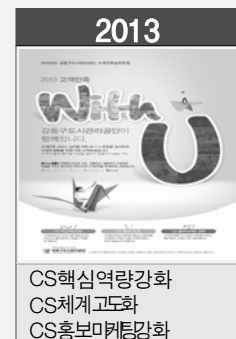


■ CS경영 추진 로드맵



■ 전사적 고객만족운동 전개(2005~2013)

2005	2006	2007	2008
<p>고객감동캠페인 서비스평가제 고객모니터링제</p>	<p>친절생활화 5S+a 응대매뉴얼제작,편경영 위촉강사간담회</p>	<p>CS마인드확립교육 고객만족향상회의 전화 친절도평가 도입</p>	<p>고객불만관리교육 CS우수사례 전파 CS자체내부평가</p>
2009	2010	2011	2012
<p>고객서비스현장 실천 VOC통합관리·피드백 고객감사이벤트 개최 홈페이지 리뉴얼</p>	<p>고객감동3UP운동 고객접점모니터링 고객만족도조사 홍브로슈어제작</p>	<p>CS슬로건강기운동 VOC통합관리 서비스현장개정 서비스우수기업재인증</p>	<p>CS리더/매니저교육 고객서비스이행평가 CS우수직원포상 홍브로슈어제작</p>



05

경영계획 수립적정성 및 실적차이 분석

1

비전 달성을 위한 경영계획 수립체계

1. 경영계획 수립의 적정성

□ 경영계획 수립원칙

원칙

- 변화하는 경영환경 반영
- 공단의 설립목적과 지역특성에 맞는 비전 정립
- 중장기계획은 연동계획으로 매년 수정 보완 실시
- 중장기계획과 단기 연간계획을 연계하여 추진

□ 경영계획 수립절차

중 장 기 경영계획 설 (PLAN)

- 미션, 비전 및 중장기경영목표 설정
- 외부환경 분석(공단의 기회와 위협 요인 도출)
- 내부환경 분석(공단 내부역량의 강점과 약점 분석)
- SWOT분석을 통한 추진전략 설정

중 장 기 실행계획 (PLAN)

- 중장기 경영목표 달성을 위한 16대 전략과제 및 50대 실행과제 설정
- BSC성과관리지표(KPI) 설정

연 도 경영계획 (DO)

- 미션 및 비전과 연계한 연도별 주요사업계획 수립 및 실행

평가분석 (SEE)

- BSC성과관리시스템에 의한 평가분석
- 심사분석에 의한 연도경영계획 실행분석
- 수지분석에 의한 예산운영계획 대비

환 류 (피드백)

- 중장기경영계획 수정 보완
- 성과관리지표 수정 보완
- 차기 연도경영계획 보완

▼ 중장기계획



▼ 연도경영계획



2

경영목표와의 실적차이 분석 및 수정·보완

1. 성과관리제도 수정 보완

■ 경영평가 지적사항

미션,비전 및 경영계획 분야

성과관리제도의 지속적인 보완과 혁신이 필요한데, 가장 우선되어야 할 것은 미션과 비전과 개별사업이 연계되도록 하는 것과 지표의 수준을 지속적으로 보완하는 것으로 이 모든 과정에 직원들이 직접, 그리고 지속적으로 참여할 수 있도록 해야 함

■ 성과관리제도 수정 보완

추진목표

- ① 성과관리제도의 모든 과정에 직원들 직접, 지속적 참여
- ② 미션과 비전과 개별사업이 연계되도록 지표의 수준 보완

• 모든 과정에 직원들 지속 참여

1차 교육	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 성과관리제도 교육 일 시 : 2013.1.30(수) 장 소 : 강동구민회관 소회의실 교육대상 : 필수 근무인원 제외 전직원 교육방법 : 외부전문가 특강(능률협회) 				
2차 교육	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 전략적 성과관리 일 시 : 2013.6.4(화) 장 소 : 해공도서관 다목적홀 교육대상 : 필수 근무인원 제외 전직원 교육방법 : 외부전문가 특강(능률협회) 				
1차 워크숍	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 공단 중장기전략 및 성과지표 도출 일 시 : 2013.6.28(금) 09:30~16:30 장 소 : 해공도서관 다목적홀 교육대상 : 24명(팀별 4명) 교육진행 <table border="1"> <tr> <td>1부 (09:30~12:00)</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 지나간 10년 시사점 도출 타기관과 비전하우스 비교 설명 공단의 미션, 비전 점검 </td></tr> <tr> <td>2부 (13:00~16:30)</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 타기관 사례중심으로 전략방향 및 전략과제 도출 설명 조별 분임토의 및 조별발표 전체토의 및 최종안 도출 </td></tr> </table> 	1부 (09:30~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> 지나간 10년 시사점 도출 타기관과 비전하우스 비교 설명 공단의 미션, 비전 점검 	2부 (13:00~16:30)	<ul style="list-style-type: none"> 타기관 사례중심으로 전략방향 및 전략과제 도출 설명 조별 분임토의 및 조별발표 전체토의 및 최종안 도출
1부 (09:30~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> 지나간 10년 시사점 도출 타기관과 비전하우스 비교 설명 공단의 미션, 비전 점검 				
2부 (13:00~16:30)	<ul style="list-style-type: none"> 타기관 사례중심으로 전략방향 및 전략과제 도출 설명 조별 분임토의 및 조별발표 전체토의 및 최종안 도출 				
2차 워크숍	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 공단 전략과제 및 성과지표 만들기 일 시 : 2013.7.28(금) 10:00~16:30 장 소 : 해공도서관 다목적홀 교육대상 : 24명(팀별 4명) 교육진행 <table border="1"> <tr> <td>1부 (10:00~12:00)</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 1차 워크숍 내용 정리 전략과제 및 성과지표 도출방법 설명 성과지표의 의미와 특징 설명 </td></tr> <tr> <td>2부 (13:00~16:30)</td><td> <ul style="list-style-type: none"> 조별 성과지표 만들기 조별발표 및 정리 </td></tr> </table> 	1부 (10:00~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> 1차 워크숍 내용 정리 전략과제 및 성과지표 도출방법 설명 성과지표의 의미와 특징 설명 	2부 (13:00~16:30)	<ul style="list-style-type: none"> 조별 성과지표 만들기 조별발표 및 정리
1부 (10:00~12:00)	<ul style="list-style-type: none"> 1차 워크숍 내용 정리 전략과제 및 성과지표 도출방법 설명 성과지표의 의미와 특징 설명 				
2부 (13:00~16:30)	<ul style="list-style-type: none"> 조별 성과지표 만들기 조별발표 및 정리 				

▼ 1차 교육



▼ 2차 교육



▼ 1차 워크숍



▼ 1차 워크숍



▼ 2차 워크숍



▼ 2차 워크숍



■ 중장기 경영목표 수정 보완

변경전	변경후	비고
경영평가 1위	경영평가 1위	지속유지
고객만족도 1위	고객만족도 Top3	현 실 화
-	경영수지 103%	보 완 (재정건전성 확보)
-	안전사고 제로화	보 완 (시설운영 선진화 확보)

■ 중장기 추진전략 및 추진과제 수정 보완

개선방향	전략 및 세부과제의 핵심성공요인을 공단이 실제 수행하는 사업계획에서 도출하여 현실성있게 보완하였을 뿐 아니라 핵심성공요인에 기반하여 성과지표를 수립
------	------------------------------------------------------------------------------------

변경 전	변경 후
추진전략(4) / 전략과제(16)	추진전략(4) / 전략과제(12)
성과창출 <ul style="list-style-type: none"> 수입목표 관리 비용목표 관리 신규사업 확대 시설활용도 제고 	재정건전성 확보 <ul style="list-style-type: none"> 기존사업 조정 및 신규사업 육성 옥자기조 수지개선
고객만족 <ul style="list-style-type: none"> 고객만족 증진 프로그램 개발 쾌적한 시설관리 홍보 증진 	고객가치 창조 <ul style="list-style-type: none"> 고객만족 고도와 윤리경영 고도와 공공정책 준수
경영혁신 <ul style="list-style-type: none"> 시스템 개선 공익성 확보 윤리및나눔경영 녹색경영 확산 	스마트시설 운영선진화 <ul style="list-style-type: none"> 프로그램 개발 업무프로세스 혁신 에너지관리 선진화 시설관리 선진화
인재양성 <ul style="list-style-type: none"> 직원역량 강화 조직문화 개발 노사협력 강화 조직문화 개발 	내부역량 강화 <ul style="list-style-type: none"> 직원교육 고도와 창의 조직문화 개발 인적자원 관리

■ 성과관리지표(KPI) 수정 보완

• 지표신설 등 보완

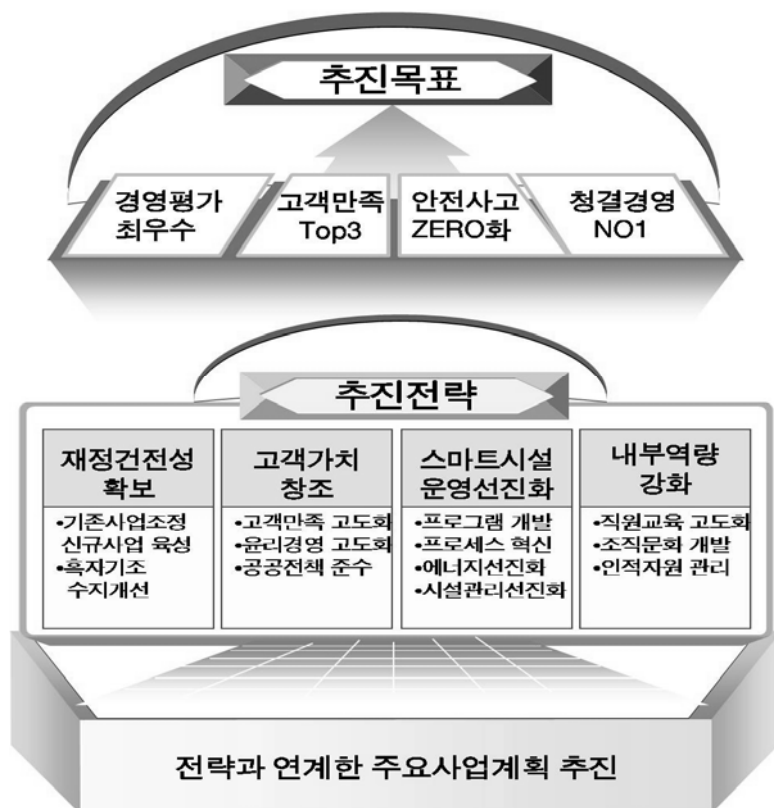
지표명	신설사유
C S 사 내 강 사 활 용 율	• 공단의 내부역량 강화 • 직원교육 고도화
윤 리 경 영 캠페인 만 족 도	• 윤리경영 고도와 단계로 투입지표에서 산출지표로 개선
프 로 그 램 트 랜 드 분 석	• 기존 윤리경영 교육 참여율 지표 폐지 • 고객의 니즈에 적합한 프로그램 개발로 고객만족 고도화 실현
팀 원 연 차 휴 가 사 용 율	• 기존 프로그램 개발건수 지표 보완 • 연차휴가 사용촉진을 통한 조직문화 개선

• 성과관리지표수 변동

2013	2014			증감
	신설	폐쇄	최종	
36	11	△20	27	△9

■ 2014 경영목표 및 주요사업 수정 보완

고객이 신뢰하는 Best 공기업



▼ 연도경영계획



III

II · 1 · 1 조직관리

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 대 리 맹경남

| 지표정의 |

- 공기업의 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 조직규모와 조직구조를 가지고 있는지와 조직관리의 적정성을 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할 · 책임 및 인력을 적정하게 구성 · 배분하고 있는가?
2. 조직특성 · 업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?
3. 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?
4. 유연근무제 활성화 등 일 · 가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?

01

기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관 내 단위조직의 역할책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?

1

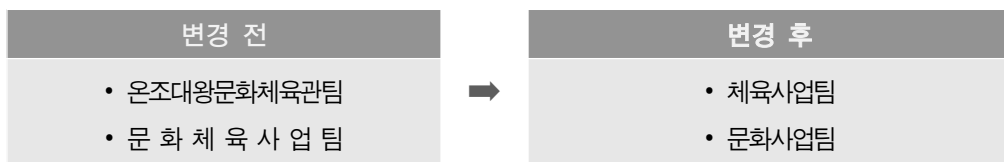
환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영

1. 경영환경 변화(팀별 업무 전문화 요구)에 따른 팀 재 구성(2013.01.09)

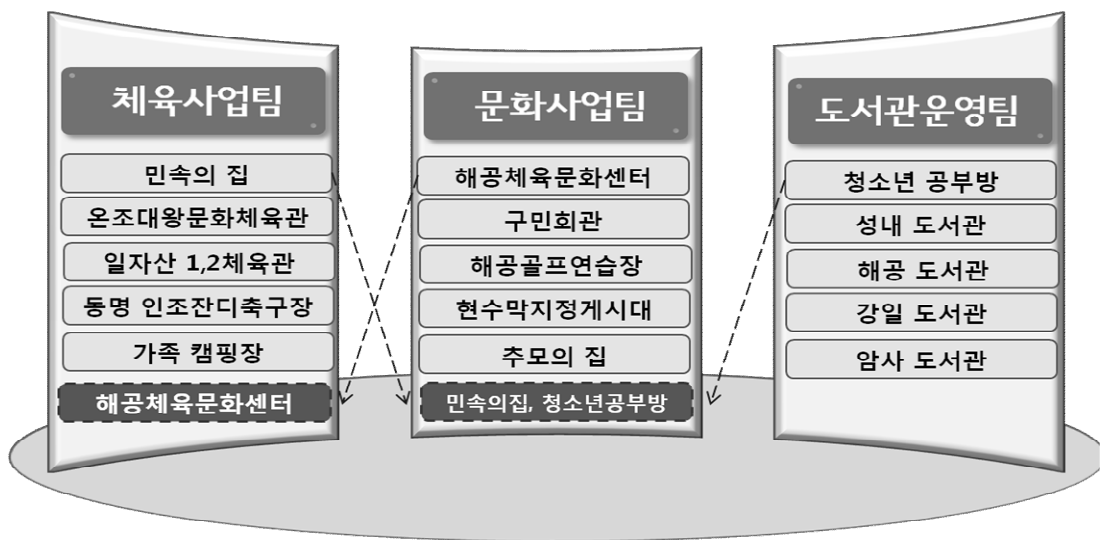
추진목적

공단이 수탁운영중인 문화체육시설의 운영특성을 고려하여 체육분야와 문화복지분야로 구분하고 이에 맞도록 현재의 팀 명칭을 변경하고, 관리 사업장을 조정함으로써 팀의 전문성과 책임성을 제고하고 경영환경변화에 능동적인 대처가 가능한 조직체계를 운영코자 함

• 팀 명칭 변경



• 팀별 사업장 조정



추진내용

추진
내용

• 팀 재구성에 따른 팀별 정원 조정(2013. 1. 9)

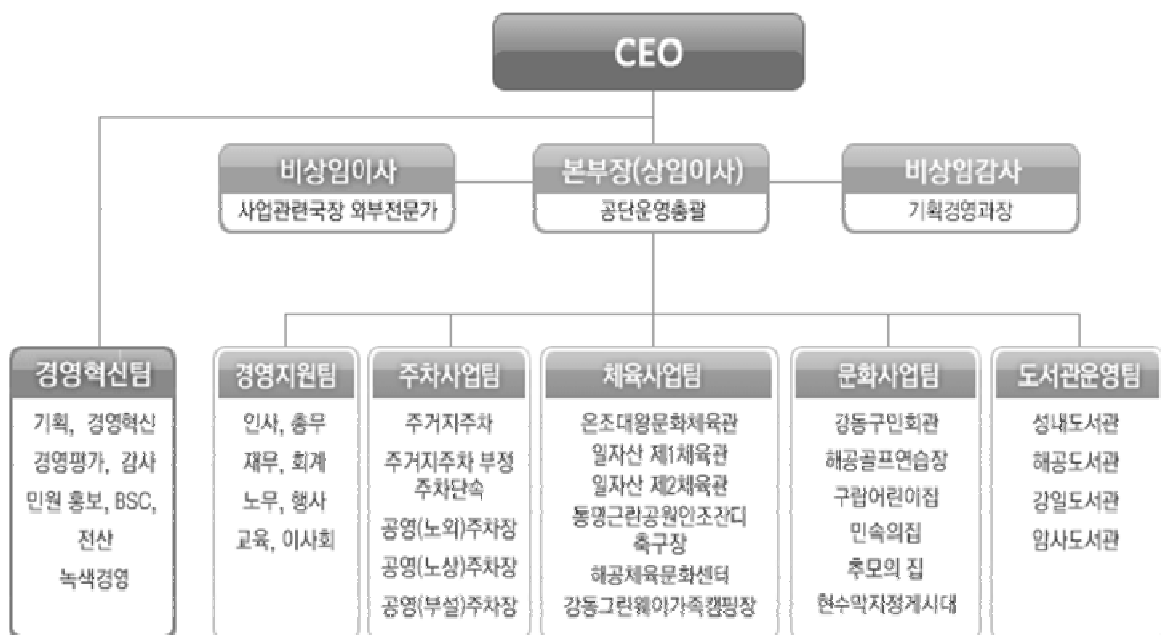
· 조정 전

구 분	계	경영혁신팀	경영지원팀	주차사업팀	온조대왕 문화체육관팀	문화체육 사업팀	도서관 운영팀
총 계	108	5	10	20	33	17	23
임원	소 계	·	2	·	·	·	·
	이사장	·	1	·	·	·	·
	본부장	·	1	·	·	·	·
직 원	106	5	8	20	33	17	23

· 조정 후

구 분	계	경영혁신팀	경영지원팀	주차사업팀	체육 사업팀	문화 사업팀	도서관 운영팀
총 계	108	5	10	20	35	15	23
임원	소 계	·	2	·	·	·	·
	이사장	·	1	·	·	·	·
	본부장	·	1	·	·	·	·
직 원	106	5	8	20	35	15	23

2. 작고 강한 효율적 조직구조(1본부 6개팀) 구성·유지



3. 총괄정원 내 효율적인 직급별 정원 운용

구 분		계	임 원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마
총 계		108	2	·	8	42	39	6	11
임 원	이 사 장	1	1	·	·	·	·	·	·
	본 부 장	1	1	·	·	·	·	·	·
직 원	소 계	106	·	·	8	42	39	6	11
	일 반 직	31	·	·	8	21	2	·	·
	사 서 직	16	·	·	·	6	10	·	·
	기 능 직	14	·	·	·	11	3	·	·
	업 무 직	34	·	·	·	4	24	6	·
	전 문 직	11	※ 가급 ~ 마급 통합 운영						

※ 3~4급, 5~6급, 7~8급에 대한 통합 직급정원제를 시행함으로써, 승진, 신규채용 등 수시로 발생할 수 있는 정원 내 인력 변동에 탄력적인 대응이 가능한 정원 시스템 구축·운영 중

4. 조직역량 집중 및 인력운영의 탄력성 확보를 위한 PT(Project Team), 업무협의체 운영

구 분	내 용	주요성과
고용구조개선 컨설팅 PT	<ul style="list-style-type: none"> 기간 : 2013. 7 ~ 9월 구성 : 6 명 리더 : 경영지원팀장 과제 : 비정규직 고용구조 개선안 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 고용구조개선 컨설팅 시행 비정규직 관련 규정 재정비 현업직관리규정 제정(안) 마련 비정규직의 무기계약직 전환 평가기준 마련
인적자원개발 우수기관 인증 PT	<ul style="list-style-type: none"> 기간 : 2013. 6 ~ 9월 구성 : 2 명 리더 : 경영지원팀장 과제 : 인적자원개발 우수기관 인증 	<ul style="list-style-type: none"> 인적자원관리개발 실적 보고서 작성 인적자원개발 우수기업 인증 획득
온도관련 민원대응 추진반	<ul style="list-style-type: none"> 기간 : 2013. 6 ~ 9월 구성 : 9 명 리더 : 총무 선임대리 과제 : 쾌적한 시설환경을 위한 아이디어 발굴 사업장 특성에 따른 온도관리 대응체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 온도 관련 민원 최소화 노력 냉방 단열제 설치시공 최소 등 켜기, 전등센서 설치 제습기 설치로 인한 불쾌지수 감소
성과관리 지표개발 추진반	<ul style="list-style-type: none"> 기간 : 2013. 1 ~ 7월 구성 : 6 명 팀장 : 경영혁신팀장 과제 : 중장기 전략목표 개발 및 성과지표 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 중장기 전략 및 성과지표 개발 워크숍 시행 중장기 경영목표 수정 성과지표 개발을 위한 기초 지표안 마련

▼ CS자문위원 위촉



▼ 유아체능단 자원봉사단 발대식



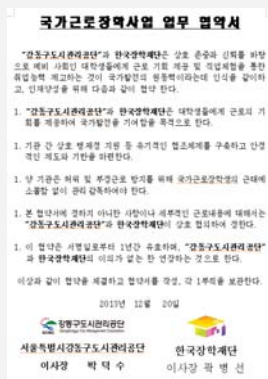
▼ 가온누리 경제이야기



▼ 취업특강



▼ 국가근로장학사업 업무협약



5. 민간 지원조직 활용을 통해 사업장별 효율화 체계 구축

- 사업장별 특성에 맞는 민간 지원조직을 탄력적이고 효율적으로 운영
- 민간 지원조직 활용을 통한 경영효율화 및 고객만족도 제고
- 민간 지원조직 주요현황

사업장	내 용	인원(명)
경영혁신팀	• 청결서포터즈	2
	• CS서비스 컨설팅 자문위원	1
공영주차장	• 시설안전 자문위원회	3
온조대왕 문화체육관	• 유아체능단(송하차 지도)자원봉사단	16
	• 동명축구장 자원봉사팀	30
강동구민회관	• 강동야간학교 지도 교사단	4
	• 서울시여성능력개발원 직업상담단(취업특강 4회)	4
	• 강동구다문화가정지원센터(다문화가정 요리특강 3회)	자금지원
강일도서관	• “재능기부 프로그램”- 동화읽기, 영어교실	4
	• 세빛뜨래 멘토링단(세빛뜨래 동아리)	2
	• 가온누리 경제이야기 프로그램(상일여고 시사 동아리)	8
	• 알쏭달쏭 과학교실(상일여고 과학 동아리)	3
해공도서관	• “재능기부 프로그램”- 동화구연 등 4개 프로그램	4
	• 천호중학교 릴레이 가족 봉사단	27
	• 세빛뜨래 멘토링단(공부 도우미) -한영외고 동아리	10
암사도서관	• 책 읽어주기 봉사단-한글동화나라 등 3개 프로그램	12
	• 공부 도우미 수학교실 등 2개 프로그램	4
성내도서관	• 자원봉사단 영어 스토리텔링 등 4개 프로그램	3

6. 무상 지원 인력을 활용한 환경변화 대응성 강화

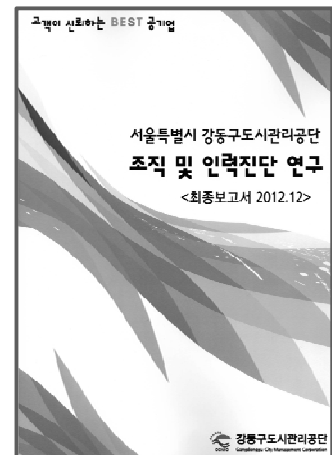
인력분야	유치 인원	근무기간	주요업무
어르신 일자리	13	3 ~ 10월	• 공영주차장 : 환경정비 4명 • 강일, 해공, 암사도서관 - 일반열람실 관리 9명
공공근로 전문인력 양성사업	4	1 ~ 12월	• 강일, 해공, 암사, 성내도서관 - 사서 보조 4명
장애인 복지 일자리	8	1 ~ 12월	• 강일, 해공, 암사, 성내 도서관 - 열람실 관리 지원 8명
하랑단	4	1 ~ 12월	• 강일도서관 - 북페스티벌 기획, 홍보 4명
국가근로 장학생	14	2013.12.23 ~ 2014.02.28	• 경영지원팀 등 각 부서 지원 - 사서보조, 안내데스크 등

2

전문적 조직진단 및 분석을 통한 적정인력 판단·배치

1. 정기적 조직·인력진단 제도화

- 정기적 조직진단 실시(지방공기업 설립 운영기준에 의거)
 - 공단 : 매년 실시(단, 설립단체 주관의 진단과 겹치는 해 생략가능)
 - 설립자치단체 : 매 3년 단위로 실시
- 2012년도 조직 및 인력진단 자체 실시 : 2012. 12월 ~ 2013. 1월
- 2013년도 강동구청 주관 조직진단 실시 : 2013. 12월 ~ 2014. 2월
- 진단목적
 - 사업종류, 인력규모, 조직구조, 부서기능, 통솔범위 등 조직 실태 분석 및 개선
 - 경영환경에 맞는 조직구조 개선 검토
 - 직무분석을 통한 효율적 인력관리 방안 제시
 - 업무수요 분석, 행위조사 분석을 통한 적정인력 규모 분석
 - 사업구조 및 성과분석으로 공단의 경영수익향상 방안 도출



2. 조직진단 및 분석을 통한 적정인력 판단

▣ 조직진단 분석결과 - 업무량분석

부서별 법정근무시간 기준 대비 현원의 과부족 정도						직렬별 법정근무시간 기준 대비 현원의 과부족 정도					
구분	인원 (A)	표준 시간 (B)	실제업무 시간 (C)	필요인력 (D=(A×C)/B)	과부족 (A-D)	구분	인원 (A)	표준 시간 (B)	실제업무 시간 (C)	필요인력 (D=(A×C)/B)	과부족 (A-D)
경영혁신팀	5	1,952	2,090.2	5.4	-0.4	사무직	27	1,952	2,073.7	28.7	-1.7
경영지원팀	8	1,952	2,071.6	8.5	-0.5	기능직	11	1,952	2,073.7	11.7	-0.7
주차사업팀	16	1,952	2,058.6	16.9	-0.9	업무직	31	1,952	2,064.7	32.8	-1.8
체육사업팀	32	1,952	2,070.0	33.9	-1.9	전문직	12	1,952	2,065.8	12.7	-0.7
문화사업팀	15	1,952	2,066.5	15.9	-0.9	사서직	15	1,952	2,067.8	15.9	-0.9
도서관운영팀	20	1,952	2,073.3	21.2	-1.2	계	96.0			101.7	-5.8
계	96.0			101.8	-5.8						

- 부서내 직렬별 인력은 전반적으로 1명 이내의 수준에서 부족을 나타내고 있음. 앞의 공단 전체 산술적 부족인력이 5.8명으로 분석되었으나, 이를 근거로 팀별 최소 추가 소요인력을 제시하면 총 2명으로 분석됨
- 공단의 인력운영의 현실적 여건을 고려한 팀별 최소 추가 소요인력은 다음과 같음
 - 체육사업팀(1명) : 전문직1명, 도서관운영팀(1명) : 사서직 1명

3. 조직진단 분석결과 - 업무 수요량 분석

구 분	경 영 지원팀	경 영 혁신팀	주 차 사업팀	체 육 사업팀	문 화 사업팀	도서관 운영팀
현 원	8	5	16	31	13	23
필요인력	9	5	16	31	13	24
증 감	+1	-	-	-	-	+1

- 전체 6개 팀 중 경영지원팀 1명, 도서관 운영팀 1명의 추가 인력이 필요한 것으로 나타남
- 경영지원의 추가 인력 필요사유는 '지출예산의 지속적 증가와 신규사업의 추가로 인해 현재 1명인 지출업무 담당 인력을 특별회계 1명, 일반회계 1명으로 증원이 필요'한 것으로 요청되었으며,
- 도서관운영팀의 추가 인력 필요사유는 '도서관의 사서 총족인원이 4명이 되지 않는 강일도서관에 대하여 사서 1명 증원이 필요 한 것으로 나타남

4. 조직진단 결과에 따른 인력 총원 등 실적

▣ 도서관운영팀 사서직 총원

- 업무량 분석, 업무수요 분석 두 가지 분석결과에서 공통적으로 도서관 사서 1명의 총원이 필요한 것으로 나타남
- 2013년 본예산 편성 시 조직진단을 바탕으로 사서직 1명 총원의 필요성을 자치단체에 설명하고 이에 따른 소요예산을 반영 완료하였으며, 2013년 상반기 공개경쟁채용을 통해 사서직 1명을 총원함
- 사서직 인력 변동 현황

사서직 정원	채용 전(2012년)	채용 후(2013.05.02)
16명	15명	16명

▣ 체육사업팀 전문 프리랜서 체육지도자 증원 운영

- 전문직의 경우 기간제근로자로서 정원에 편입되어 있어 관리운영에 어려움이 있는 바,
- 향후 전문직 아·퇴직 시 신규채용을 자제하고 전문 프리랜서로 활동 중인 체육지도 강사를 단시간 근로자로 채용하여 인력운영의 효율성을 높임.
- 성과 : 프리랜서 단시간 체육지도자 증원

2012.12.31일	→	2013.12.31일
10명		13명

5. 적재적소 인력배치(직급별/직종별 배치의 타당성)

□ 인력배치 기본방향

- 최초 임용 시 사업부서 우선배치
- 법적 필수인원 준수 및 해당 업무 자격증 소지자 배치
- 순환배치 시 본인의 거주지, 희망, 적성 고려
- 결원 발생 시 하위직급 채용으로, 내부승진 기회 확대
- 하위직급은 업무전문성 위주, 상위직급은 업무 관리능력 및 리더십 등 종합적 사항 고려

□ 직종별 인력배치 기준

구 분	배 치 기 준
사무직	기획, 인사, 노무, 홍보, 회계, 계약, 총무 등의 분야에서의 근무경력, 직무수행 능력, 적성 등을 감안하여 배치
전산직	전산관련 학과 전공 필수, 전산, DataBase, 네트워크 등의 업무수행 능력, 전산관련 기업 근무경력 등을 감안하여 배치
사서직	도서관과 및 문헌정보학 전공자 또는 직급별 필수 사서자격증 보유자 (사서1,2급, 준사서) 배치, 도서관장 선임은 기본 배치기준 이외에 리더십, 업무역량 등을 추가 고려하여 배치
기능직	전기, 기계, 가스, 수질, 방송 등 시설물 운영관리 유경험자 및 전공자, 관련분야 자격증을 소지한 자를 배치
업무직	안내데스크, 고객응대, 시설관리 등 고객접점 근무자로서 해당 업무 관련자격증을 소지하거나, 근무경력, 고객응대 능력 등을 감안하여 배치
전문직	생활체육지도자 3급 이상의 전문 자격증을 소지, 해당분야 근무경력 등을 고려하여 배치

□ 자격증, 전공을 고려한 인력채용 및 배치

자격구분	배치기준	비고
전산관련자격증	전산 담당자 지정배치	정보처리기사, DB관련 자격증 정보보안, 네트워크 관련 자격증
경영 및 회계관련 자격증/전공	재무 · 회계 · 계약	회계, 세무, 계약 자격증, 해당학과전공
시설관리자 자격증	시설물 관리	전기, 소방, 보일러, 가스, 방송, 수질 등
생활체육지도자, 수상안전요원	체육센터	생활체육지도자 자격증
보육교사	유아체능단 지정배치	보육교사 자격증
사서자격증	구립 도서관	사서자격증, 독서지도사

□ 직종별 인력 배치현황

(단위 : 명 / 2013.12.31 기준)

구분	계	임원	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
정원	108	2	31	16	14	34	11
현원	99	1	25	16	13	35	9

※ 2013년 조작인력에서 제기된 주차사업팀 시설관리 강화를 위한 기능직 1명에 대하여 기능인재 추천제 채용을 통해 2014. 4. 1자 임용

□ 부서별 인력 배치현황

(단위 : 명 / 2013.12.31 기준)

구 분	계	임원	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
합 계	99	1	25	16	13	35	9
경영혁신팀	5	-	5	-	-	-	-
경영지원팀	9	1	6	-	-	2	-
주차사업팀	19	-	5	-	3	11	-
체육사업팀	30	-	3	-	5	13	9
문화사업팀	12	-	3	-	4	5	-
도서관운영팀	24	-	3	16	1	4	-

□ 인력배치 기준 의거한 정기(순환보직), 수시 전보 시행

발령번호	성명	발령사항	현 직	
			부 서	직 급
2013-01	최 ○ ○	체육사업팀 근무를 명함	문화체육사업팀	업무직 7급
2013-02	이 ○ ○	체육사업팀 근무를 명함	문화체육사업팀	업무직 9급
2013-05	정 ○ ○	사서직8급 수습에 임함. 도서관운영팀 근무를 명함	신규	
2013-06	박 ○ ○	업무직 9급 수습에 임함. 문화사업팀 근무를 명함	신규	
2013-07	김 ○ ○	업무직 9급 수습에 임함. 도서관운영팀 근무를 명함	신규	
2013-08	김 ○ ○	사서직 8급 수습에 임함. 도서관운영팀 근무를 명함	신규	
2013-09	김 ○ ○	사서직 8급 수습에 임함. 도서관운영팀 근무를 명함	신규	
2013-10	이 ○ ○	문화사업팀 자원근무를 명함. (2013. 3. 11~별도 명령 시까지)	체육사업팀	업무직 9급
2013-27	강 ○ ○	사서직8급 수습에 임함. 도서관운영팀 근무를 명함	신규	
2013-28	조 ○ ○	사서직8급 수습에 임함. 도서관운영팀 근무를 명함	신규	
2013-30	김 ○ ○	도서관운영팀 근무를 명함.	체육사업팀	사무직 6급
2013-31	이 ○ ○	체육사업팀 근무를 명함.	도서관운영팀	업무직 8급
2013-42	김 ○ ○	전문직 마급에 임함. 체육사업팀 근무를 명함	신규	

※ 파견직 지원근무, 복직 허가, 승진임용 발령 사항은 제외

3

임금인상 등 처우개선이나 상위직 증원을 목적으로 새로운 직급의 신설이나 유사직급 운영사례가 있었는지 여부

1. 직급의 신설 및 유사직급 운영 : 해당없음

▣ 직위 및 직급 관련 규정 개정 사례 없음 : 공단 취업규정 제11조(직위 및 직급)

제11조(직위 및 직급) ①직원의 직급별 직위는 다음과 같다. <개정 2006. 3.13, 2008.12.09>

직 급	직 위
2 급	팀 장
3 급	
4 급	
5 급	팀 원
6 급	
7 급	
8 급	
9 급	

③제11조제1항의 팀장은 일반직 2~4급 또는 전문직 가~나급 직원으로서 당해 소속직원을 지휘감독하되, 팀장이 결원일 때에는 직원 중 차상위자로 하여금 팀장의 직무를 부여할 수 있다.

<개정 2005. 12. 27, 2006. 3. 13, 2008. 12. 09>

▣ 정원표 상 직급변동 사항없음 : 직제규정 별표2 <정원표> (2012.04.02 ~)

구 분		계	임 원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마
총 계		108	2	-	8	42	39	6	11
임 원	이 사 장	1	1	-	-	-	-	-	-
	본 부 장	1	1	-	-	-	-	-	-
직 원	소 계	106	-	-	8	42	39	6	11
	일 반 직	31	-	-	8	21	2	-	-
	사 서 직	16	-	-	-	6	10	-	-
	기 능 직	14	-	-	-	11	3	-	-
	업 무 직	34	-	-	-	4	24	6	-
	전 문 직	11	※ 가급 ~ 마급 통합운영						

02

조직 특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?

1

지원부서 인력비율 (정원 30% 이내) 관리

(단위 : 명 / 2013.12.31.기준)

구 분	정 원	현 원	정원대비 구성비율	비 고
계	108	99		
경영혁신팀	5	5	14명(12.9%)	임원 포함
경영지원팀	10	9		
주차사업팀	20	19	85명(78.7%)	
체육사업팀	35	30		
문화사업팀	15	12		
도서관운영팀	23	24		

2

관리·사무직과 현업직의 비율 관리 (2:8)

(단위 : 명 / 2013.12.31.기준)

구 분	계	임원	팀장	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
계	99	1	6	20	16	13	35	8
경영혁신팀	5	-	1	4	-	-	-	-
경영지원팀	9	1	1	5	-	-	2	-
주차사업팀	19	-	1	4	-	3	11	-
체육사업팀	30	-	1	3	-	5	13	8
문화사업팀	12	-	1	2	-	4	5	-
도서관운영팀	24	-	1	2	16	1	4	-

구성비	현원	관리·사무직	현업직
	99명	18명(18.18%)	85명(81.82%)

3

상임이사 정수 기준 내 유지

■ 상임이사 정수(지방공기업 설립·운영기준 - 2012. 9.10)

구 분	상임이사 기준				
정원기준	50명 이하	51~150명	151~300명	301~2000명	2001명 이상
소요인력	-	1명	2명	3명	4명
세부기준	<ul style="list-style-type: none"> • 상임이사 정수는 정관상 인원으로 하되, 현원이 정원에 미달시 현원을 기준으로 적용 • 예산으로 운영되는 비전임 계약직·일용(상용)인부 등은 정원에 미포함 • 기간제근로자를 무기계약근로자로 전환하여 정원이 증가한 경우 사업내용이 종전과 변동이 없는 경우에는 종전의 상임이사 기준으로 적용 • 상임고문은 정관상 직제로 운영할 수 없음 				

■ 상임이사 정수 현황

(단위 : 명 / 2013.12.31.기준)

정원	현원	상임이사 기준	준수내용	비고
108명	103명	51~150명	99명	
		1명	1명	

4

복수본부 설치 기준 및 준수사항

■ 상임이사 정수(지방공기업 설립·운영기준 - 2012. 9. 10.)

복수본부 설치 기준	본부 설치 운영 현황
복수 본부 설치에 특별한 사유가 없는 한 정원이 151명 이상이며 이질적인 복수사업을 수행하는 경우에 한하여 설치	2013.12.31현재 정원이 108명으로서 복수본부 설치 기준에 부합되지 않아 1개 본부 설치 운영 중

03

조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무 프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?

1

조직진단을 통한 기능개편 및 조직 사업구조 개편

1. 조직진단에 따른 팀 재 구성(2013.01.09)

추진목적

공단이 수탁운영중인 문화·체육시설의 운영특성을 고려하여 체육분야와 문화복지분야로 구분하고 이에 맞도록 현재의 팀 명칭을 변경하여 팀의 전문성과 책임성을 제고함으로써 경영환경 변화에 능동적인 대처가 가능한 조직체계를 운영코자 함

추진경과

- 2011, 2012년 조직인력진단 시 팀명 개정 및 사업장 조정 개선안 중보 도출
- 2012. 12. 27 : 제48회 이사회 개최 및 의결 >>> 개최결과 통보(강동구청) 및 승인요청
- 2013. 01. 09 : 제48회 이사회 의결안건 승인 통보

추진내용

• 팀 명칭 변경

변경 전	변경 후
온조대왕문화체육관팀	체육사업팀
문화체육사업팀	문화사업팀

• 팀별 사업장 조정

팀 명	관할 사업장
체육사업팀 (6개 시설)	온조대왕문화체육관, 동명축구장, 가족캠핑장, 일자산 1·2체육관, 해공체육문화센터
문화사업팀 (6개 시설)	구민회관, 해공골프연습장, 추모의집, 현수막지정계시대, 민속의 집, 암사청소년공부방
도서관운영팀 (4개 시설)	해공도서관, 암사도서관, 성내도서관, 강일도서관

2. 조직진단 결과를 바탕으로 한 조직구조 개선 추진 성과

■ 「암사청소년공부방」 기능전환 추진

추진목적	<p>청소년공부방은 인근 도서관 개관 등에 따라 이용인원이 많지 않고 효율성이 낮은 상황이므로 기존의 체육문화 및 주차시설 등의 시설 수탁운영과는 상이한 사업으로서 시설의 기능전환을 통해 공단의 수익구조 개선과 효율적 조직체계를 운영코자 함</p>
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> • 2012년 조직인력진단 시 유관부서에 대하여 청소년공부방의 기능전환을 지속적으로 요청할 것을 제언함 • 2013.1~6월 : 강동구청 업무보고 및 수지분석 시 암사청소년공부방 기능전환 요구 • 2013. 6. 5 : 청소년 누리터 조성 계획에 따른 암사청소년공부방 용도전환 예정 알림 • 2013.10.25 : 암사청소년공부방 위수탁계약 해지 통보 • 2013.11.30 : 암사청소년공부방 폐쇄
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 기능전환에 따른 위수탁 계약 해지(2013.11.30.자) • 강동청소년 누리터로 기능전환

3. 신규사업 수탁운영을 통한 수익구조 개선

■ 신규사업 「현수막지정 게시대」 수탁운영

사업현황

- 운영개시일 : 2013.01.01
- 시설현황
 - 일반현수막 : 총108면(18개소, 1개소당 6면) 6000×700mm
 - 상단현수막 : 총18면(18개소, 1개소당 1면) 6000×850mm

사 업 내 용

- 게시기간 및 요금

구분	게시기간	게시요금
일반	15일	140천원
상단	3개월	2,370천원
	6개월	3,240천원
	12개월	5,000천원

- 담당인력 : 업무직 9급 1명

추진효과

- 2013년 게시목표 1,920건 대비 72건 초과 한 1,992건 게시
- 2013년 12월 31일 기준 수입 : 226,220천원, 지출 : 171,895천원으로 54,325천원 수익 달성

▼ 청소년공부방 폐쇄 계획

[illegible]

압사청소년공부방 기능전환에 따른 폐쇄 계획

2013.11.12



문화사업팀

392 목해·이해·신우환은 **일론코리아**

▼ 현수막지정계시대



▼ 현수막 게시 작업



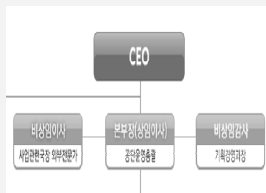
2

조직혁신 노력 및 성과

1. 발전적 조직운영체계 혁신 노력

▣ 비상임감사 변경(2013. 1. 9)

▼ 비상임감사 변경



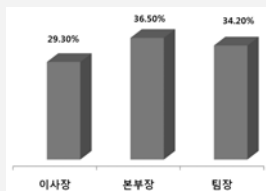
추진근거

- 지방공기업 설립·운영 기준(2012.09)
- 공공감사에 관한법률 제13조(겸직 등의 금지)

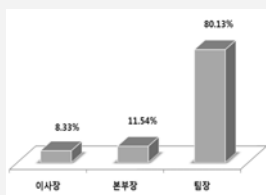
추진 내용

내 용	변경 전	변경 후
당연직 비상임감사	구의 감사담당관	구의 기획경영과장

▼ 공단 설립 시 전결권 현황



▼ 2013.1.7현재 전결권 현황



▼ 2012, 2013년 전자문서 통계

(주)월드소프트 대표이사

추진근거

- 2012년도 지방공기업 경영평가 보고서
- 팀장이하 조직에 대한 권한 위임 방안 적극 모색

추진 결과

- 2013.12.26 : 이사회 개최 및 의결
- 2012.12.27 : 개최결과 통보(강동구청) 및 승인요청
- 2014. 1. 7 : 규정 개정 완료

추진 내용

구분	공단설립 시	2012.12월	2013. 1. 7
이사장	29,3%	8,33%	7,58%
본부장	36,5%	11,54%	10,79%
팀 장	34,2%	80,13%	81,63%

▣ 팀장이하 전결권 강화 실적

구 분	2012년		2013년	
	결재건수	비율	결재건수	비율
계	13,928	100%	17,190	100%
팀 장	12,016	86,27%	15,175	88,28%
본부장	1,040	7,47%	-	-
이사장	872	6,26%	2,015	11,72%

※비공식문서(대장관리 등) 및 담당자 결재문서는 제외함(통계-유지보수업체 협조)

□ 고용구조개선 컨설팅 시행

추진목적	비정규직 고용실태를 진단하고, 합리적 개선안을 도출함과 동시에 조직의 기능적 유연성을 확보함으로써 공단의 효율적인 경영환경을 구축하고 건강한 기업문화 조성 및 근로자 삶의 질 향상에 기여하고자 함
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 현행 인사노무 · 직무체계 진단 및 개선안 도출 • 무기계약직 관리 관련규정 제정 근거 마련 • 비정규직의 정규직(무기계약) 전환 평가 기준 제시 • 비정규직의 평가제도 설계를 통한 정규직전환, 보상과 연계한 제도 개선안 도출
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 임시직규정 전면개정을 통한 “현업직관리규정” 제정 • 무기계약직 전환, 관리 기준 마련 • 비정규직 복지포인트 지급 등 처우 개선안 마련

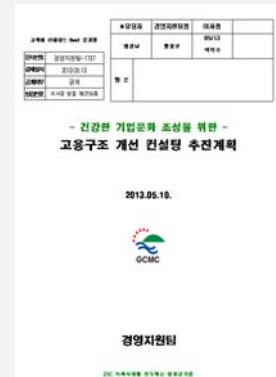
□ 비정규직 채용 및 관리지침 개선을 통한 공정·투명성 강화

추진목적 및 추진효과	기간제근로자 채용 및 관리에 공정성과 투명성이 결여될 수 있는 부분에 대하여 적극적 개선 지침을 마련·시행함으로써, 객관적 절차와 기준에 따른 합리적이고 공정한 인사관리 기반을 강화하고 고객에게 신뢰받는 공기업 이미지 구현				
추진내용	<table border="1"> <thead> <tr> <th>변경 전</th><th>변경 후</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 공고없이 수시채용 • 자체근로계약서 사용 • 채용 및 관리 서식 미규정 </td><td> <ul style="list-style-type: none"> • 공고를 통한 공개채용 • 고용노동부 양식 활용 • 관련서식 통일화 </td></tr> </tbody> </table>	변경 전	변경 후	<ul style="list-style-type: none"> • 공고없이 수시채용 • 자체근로계약서 사용 • 채용 및 관리 서식 미규정 	<ul style="list-style-type: none"> • 공고를 통한 공개채용 • 고용노동부 양식 활용 • 관련서식 통일화
변경 전	변경 후				
<ul style="list-style-type: none"> • 공고없이 수시채용 • 자체근로계약서 사용 • 채용 및 관리 서식 미규정 	<ul style="list-style-type: none"> • 공고를 통한 공개채용 • 고용노동부 양식 활용 • 관련서식 통일화 				

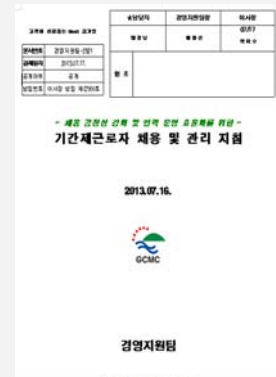
□ 서비스컨설팅을 통한 CS경영 개선

추진근거	일류기업 인천국제공항공사의 CS전문가 ‘서비스 컨설팅’을 통해 고객서비스 정책 및 시스템을 개선하여 고객편의를 증대하고 고객만족향상을 도모
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족경영 자문위원 위촉 • 고객만족경영 자문 • 사업장 고객서비스 시스템 개선활동 • 위촉 자문위원 <ul style="list-style-type: none"> - 인천국제공항공사 입주자 지원센터 과장 - 온조대왕문화체육관 및 구민회관 CS개선 활동
추진효과	각 시설별 점검 후 제언사항을 제시함에 따라 전문가의 객관적 시각에서의 점검을 시행하여, 고객 서비스 정책 수립 및 CS경영 개선의 기틀을 마련함

▼ 고용구조개선 컨설팅



▼ 기간제근로자 채용관리 지침



▼ CS컨설팅 자문위원 위촉



▼ 현장 CS컨설팅 시행



▼ 외부용역업체 보안관리지침



□ 외부용역업체 보안관리 강화

추진목적

외부용역업체 보안관리지침을 수립함으로써 외부용역업체에 대한 보안관리를 강화하고 보안침해 시 손해배상 등의 근거를 마련

추진내용

- 외부용역 보안관리 지침 수립
- 사업단계별 보안관리 방안 마련
- 정보누출 시 손해배상 근거 마련

추진효과

각종 용역계약 시 외부용역업체에 대한 보안관리지침을 활용 함으로써 정보보안에 대한 주의 의식을 제고하여 원천적으로 정보누출을 사전에 예방

▼ DB암호화 라이선스



□ DB보안 등 개인정보 보안 강화

추진목적

개인정보보호법 및 개인정보 안전성 확보조치와 관련하여 개인정보의 유출, 도난, 변조 등을 방지하기 위하여 개인정보 암호화 및 접근제어 시스템을 구축하고자 함.

추진내용

- DB암호화 솔루션 구매·운영
- DB접근제어 솔루션 구매·운영
- 주거지주차 DB암호화 적용을 위한 프로그램 수정작업

추진효과

공단내 DB 보안시스템을 확충함으로써 개인정보보호 체계를 고도화하고 주거지주차회원의 중요한 개인정보를 암호화함으로써 개인정보보호 강화에 기여

▼ 주거지주차 개인정보 파기 결과



□ 주거지주차 장기 미활용 개인정보 파기

추진목적

정보의 비정상적인 유출 및 오남용 방지를 위하여 주거지주차 장기 미활용 고객의 개인정보를 파기하여 개인의 사생활을 보호하고 정보화 사회의 역기능을 예방하고자 함.

추진내용

- 파기방법 : DB 영구삭제(유지보수업체 협조)
- 파기결과 : 총2,926건 파기 완료
- 살아 있는 개인에 관한 정보로서 성명, 주민등록번호, 영상 등 개인을 알아볼 수 있는 정보

추진효과

주거지주차 이용고객에 대한 개인정보 관리기능을 강화함으로써 고객에게 신뢰받는 공기업을으로서의 이미지 제고

□ 임원·팀장 솔선수범 수칙 제정

추진목적	임원·팀장 솔선수범 수칙을 제정하고 이를 선포함으로써 투명하고 청렴한 조직문화 형성을 통해 지속가능한 경영 체계 확립에 기여하고자 함
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> 2013. 8월 : 솔선수범 수칙 기초 자료 조사 2013. 9월 : 솔선수범 수칙(안) 28개 선정(4개분야 7개씩) 2013. 9월 : 설문투표를 통한 최종 수칙 선정 2013. 10월 : 솔선수범 수칙 선포식
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> 임원·팀장의 모범상 제시를 통해 조직 구성원으로 하여금 청렴하고 윤리적인 업무추진에 자발적 참여 유도 청렴하고 투명한 조직문화를 형성하여 고객 신뢰를 기반으로 한 공단 경쟁력 강화

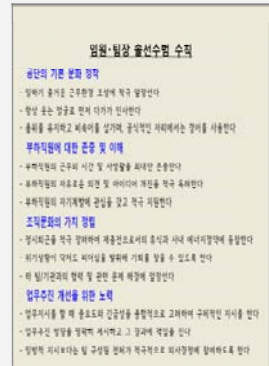
□ 계약업무 청렴 사직 서약

추진목적 및 추진효과	각 팀 계약업무 담당자(대표)들이 업무 관련 비리에 연루될 경우, 최대 사직을 포함한 모든 인사 조치를 감수할 것을 서약하여 윤리경영 실천 의지 재 확립
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> 2013.10월 : 자료 조사, 윤리경영추진위원회 검토 2013.10월 : 윤리경영추진위원회 개최 및 도입확정 2013.11월 : 계약업무 청렴 사직 서약 시행

□ 위촉강사 3OUT제도 시행

추진목적	위촉강사 관리규정을 보다 체계화하여 강사운영에 관한 신뢰 및 공정성을 확보하고자 함
추진내용	<p>제도운영체계</p> <p>강사 위촉 표준계약서 작 성 → 경 위 서 성 → 계약해지 통 보 → 계약해지</p> <p>강좌개설 계약 위배 시 경위서 3회 이상 재 위촉 금지</p>
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> 강사의 기본 자질 및 매너 향상을 위한 제도적 장치 마련 강사 관리에 관한 내·외부 고객의 신뢰 및 공정성 확보

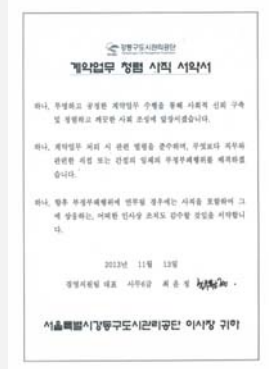
▼ 임원·팀장 솔선수범 수칙



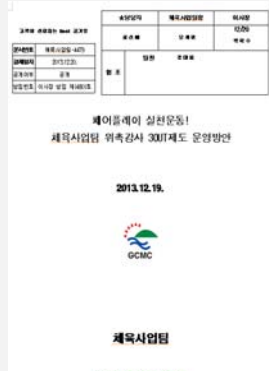
▼ 솔선수범 수칙 선포식



▼ 계약업무 청렴 사직 서약서



▼ 페어플레이(위촉강사 3OUT)



3

조직문화 개선 노력 및 성과

▼ 사회공헌 현장



▼ 사회공헌 선포식



2013 전사적 CS캠페인

- 기 간 : 연중
- 내 용 : 2013 고객만족

Service Action

「4S + α 운동」 전개

Smile, Speed, Smart,
Sincerity + Sense

친절과 미소로, 신속정확하고, 깔끔하게, 진심어린 마음을 가지고 센스있게 서비스하여 고객만족을 극대화하는 운동 실시

▼ 점점직원 전문화 CS향상교육



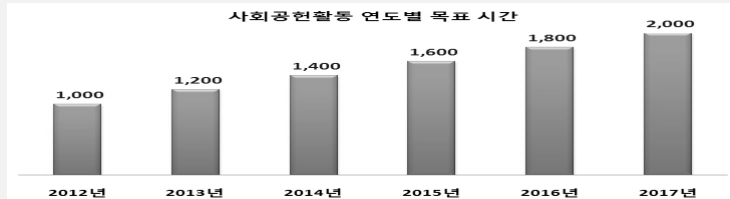
□ 조직의 사회적 책임 강화 문화 정립(‘기업시민 선언’ 프로젝트)

추진목적

사회공헌활동 강화를 위한 ‘기업시민 선언’ 프로젝트의 이름으로 추진하여 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하고자 함

추진내용

- 사회공헌 현장 선포 : 2013.4.8
- 사회공헌활동 ‘1,200시간 나눔 운동’ 추진



- 추진결과(목표(1,200시간) 대비 29% 초과달성

구분	2012년			2013년		
	계	시간투입	기부	계	시간투입	기부
목표	1,000 시간	230시간 (23%)	770시간 (77%)	1,200 시간	720시간 (60%)	480시간 (40%)
실적	1,445 시간	633시간 (44%)	812시간 (56%)	1,548 시간	918시간 (59%)	630시간 (41%)

추진효과

지역사회와 더불어 성장하는 공기업으로서 기업의 사회적 책임 구현하고 사회공헌 활동의 계량화에 따른 통합 관리 시스템 운영으로 내부 역량 강화

□ 고객 서비스 강화(Service Action 4S + α 운동)

추진목적

고객만족 실천을 위한 추진계획을 수립하고 지속적으로 전개하여, 직원의 CS역량 향상은 물론 CS체계를 고도화하여 고객만족도 향상에 기여하고자 함

CS핵심 역량강화

- CS리더 교육(3월) [기업의 CS트렌드]
- 고객접점직원전문교육 강화

구분	교육내용	기간	강사	참석자
공통교육	고객접점 전문화 CS 향상 교육	2013.6월	김다운	77명
	신규 직원(현업직) 친절교육	2013.8월 부터 매월	사내강사	5~10명
방문교육	캠핑장 점점직원 CS교육	2013.6,7월 2회	사내강사	5명

- 전직원 CS향상 교육 : 3회(109명)
- CS 사내강사 양성 : 강사역량 강화과정(7월, 6H, 12명)

□ EAP(근로자지원프로그램) 시행을 통한 능동적 조직문화 구축

추진목적	다양한 분야의 감정노동을 수행하고 있는 공단 직원들에 대하여 스트레스 수준을 진단하고 전문가의 조언과 상담을 통한 문제해결을 지원함으로써, 내부고객 만족도 제고 및 능동적이고 활기찬 직장문화 조성에 기여하고자 함
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 진행절차 <div>스트레스 진단 → 상담신청 → 전문가 상담</div> • 스트레스 진단 : 스트레스 증상, 요인, 회복 탄력성, 우울감 등 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 진단 후 개인이 직접 진단결과를 확인할 수 있음 • 상담 <ul style="list-style-type: none"> - 상담분야 : 직무, 개인, 가정 등 - 소요비용 : 금 4,125천원 • 추진실적 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 스트레스 진단 : 총 89명 진단 - 개인상담 : 총 12명이 28건의 전문가 상담을 받음
추진효과	직원들의 사회·심리적인 안정과 업무로 인해 발생하는 다양한 고충을 해소하고 일과 생활의 균형을 이루며, 구성원의 조직 몰입도 향상과 소속감 증진

□ 창조적 학습조직(CLO)운동을 통한 조직의 학습 문화 강화

추진목적	창조적 학습조직 (Creative learning Organization)을 운영하여 전 직원이 함께 공단의 미래를 구상하고 성장요소를 발굴함은 물론, 자발적인 학습문화 정착
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 운영기간 : 2013. 5 ~ 11월 • 운영학습조 : I-Virus 등 8개 학습조 운영 • 학습주제 : 공단 사업 및 업무의 범위내에서 창의적인 아이디어 사례 발굴 및 현업개선에 실질적으로 도움이 될 만한 사항 • 학습조 발표회를 통한 우수학습조 포상(2013.12.20)
추진효과	팀 단위의 학습활동을 통해 스스로의 직무능력을 개발하고 개인과 조직이 함께 성장할 수 있는 발판 마련

▼ EAP 시행계획

구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분

EAP(근로자지원프로그램) 시행 계획

2013.10.02.



경영지원팀

[본 자료는 내부적으로만 사용됩니다.]

▼ EAP스트레스 진단 보고서



▼ 학습조 발표회



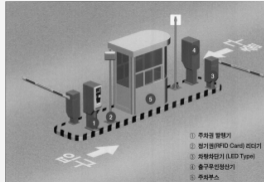
▼ 우수 학습조직 포상



4

업무프로세스 개선 노력 및 성과

▼ 관제설비 구성도



▼ 무인정산 시스템 구축 前



▼ 무인정산 시스템 구축 後



▼ 노상주차장 신용카드 결제



노상주차장 신용카드 결제 VAN사 계약



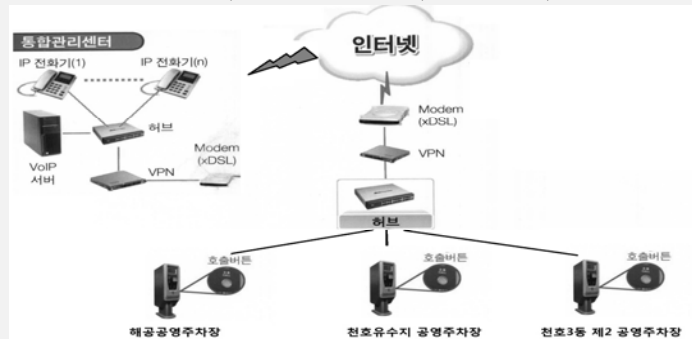
□ 무인주차요금 정산시스템 구축 확대

추진목적

공영주차장 무인주차요금 정산시스템 구축확대를 통해 예산절감 및 고객의 주차장 이용 편의서비스를 개선하고 자동화된 정산시스템으로 수입금 관리의 투명성을 확보

추진내용

- 무인주차요금 정산시스템 확대
 - 2012년(6개소) → 2013년(9개소)
- 무인주차요금 정산시스템 주요기능
 - 주차요금 정산, 월정기권 관리, 중앙관제, 분석통계



추진효과

고객의 주차장 이용 편의서비스를 개선하고 인력 감축을 통한 예산 절감

□ 노상주차장 신용카드 VAN사 계약을 통한 신용카드 결제 도입

추진목적

노상PDA기기의 신용카드(교통카드) 결제 시스템을 도입하여 고객의 지속적인 요구 사항을 반영함으로써 고객이 만족하는 주차 환경을 제공

추진내용

- 이용고객의 신용카드 및 현금 영수증 발행에 대한 지속적요청 발생에 따른 VAN사 계약
- VAN사 제공내용 : 거래승인, 부가서비스(현금영수증 등)

추진효과

- 전 노상주차장 현금영수증 발급 가능
- 주차요금 신용카드 도입에 따른 고객 만족도 증가
- 현금 수납 최소화로 수입금 관리의 투명성 확보

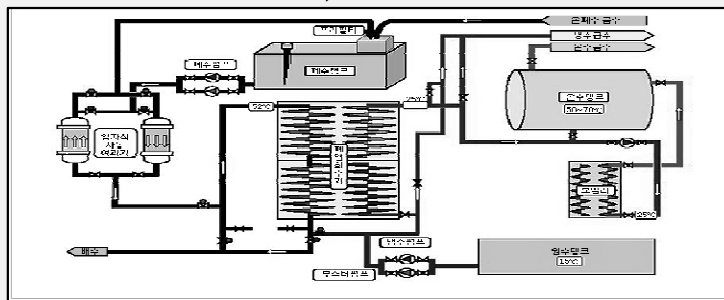
❑ 폐수열 히트펌프시스템 ESCO 사업을 통한 에너지 절감

추진목적

수영장에서 버려지는 에너지를 회수하는 폐수열회수 히트펌프시스템을 ESCO사업으로 추진하여 에너지를 절감하고, 정부의 에너지 절약 정책에 적극 동참

추진내용

- 에너지절감 및 이용효율제고를 위한 수영장 폐수열회수 히트펌프시스템 설치
- ※ 폐수열회수 히트펌프(Heat Pump) 시스템 : 수영장 샤워실에서 발생한 폐열의 열에너지를 흡수하여 고온의 온수를 생산하는 고효율, 친환경적인 시스템



추진효과

- 전년대비 도시가스 사용량 51.4% 감소
- 전년 대비 에너지 사용요금(9~12월 사용요금 비교)

구분	2012년	2013년	비고
계	115,545	80,530	△35,015
전기(천원)	33,193	37,580	4,387
도시가스(천원)	82,352	42,950	△39,402

❑ 공영주차장 주차요금 징수단위 체계 개선

추진목적 및 추진효과

현행 공영주차장의 주차요금 부과시간을 10분단위에서 5분단위 징수 체계로 개선하여 이용고객의 불필요한 주차요금 부담을 경감하고 고객만족도 제고 향상에 기여

추진내용

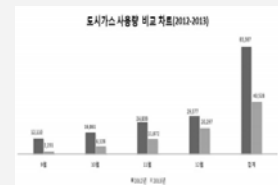
- 주민 편의 중심의 주차서비스 제공을 위한 「서울특별시 강동구 주차장 설치 및 관리조례」 개정요청 - 2013.3.12
- 강동구주차장 설치 및 관리조례 개정(2013.9.1)

급 지	개정 전(10분당)		개정 후(5분당)	
	노상	노외	노상	노외
1급지	1,000원	800원	500원	400원
2급지	500원	500원	250원	250원
3급지	300원	300원	150원	150원
4급지	200원	200원	100원	100원
5급지	100원	100원	50원	50원

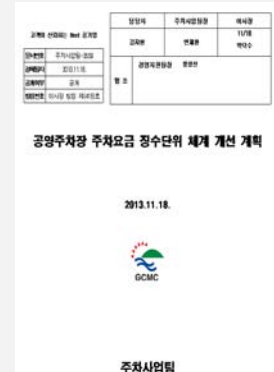
▼ 폐수열 히트펌프 운영 결과 보고



▼ 도시가스 사용량 비교



▼ 주차요금 징수단위 체계 개선



▼ 재해별 재난 대응 매뉴얼



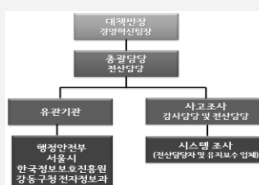
▼ 소방 실전 훈련



▼ 인감요구 사무 감축



▼ 개인정보 침해사고 연락체계



□ 재해별 재난 대응 매뉴얼 수립 · 구축

추진목적

다양한 재난 및 안전사고에 체계적이고 효과적으로 대응하기 위해 재해별(scenario) 매뉴얼을 구축하고, 이를 전파 및 세분화하여 고객안전 및 유사시 대처능력 증진에 기여코자 함

• 재난 사례 유형에 따른 매뉴얼 구성

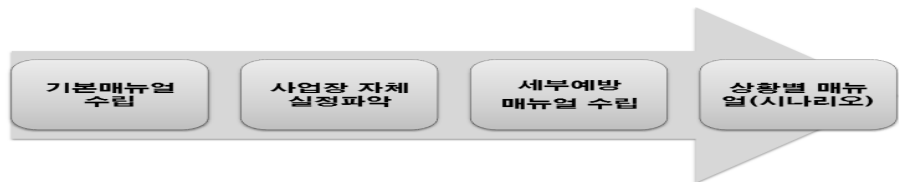
재난사례 분석

- 수해 사고 사례
- 강풍폭우폭설 등의 사례
- 가스, 화재 사고 사례
- 안전점검, 안전의식 미비 사례
- 전기, 화재 사고 사례
- 부주의, 누전으로 인한 사례
- 인사 사고 사례
- 수영장, 승강기 등의 사례

시설별 매뉴얼 및 숙지노력

- 풍수해 대응매뉴얼
- 전기, 가스, 화재 대응매뉴얼
- 지진 대응 매뉴얼
- 공연장, 행사장 압사 대응매뉴얼
- 제설대응 매뉴얼
- 종합상황실

• 대응 매뉴얼 구축 전개도



추진효과

각종 재해재난 안전사고 가상시나리오에 따른 매뉴얼 운용을 통해 사업장 특성에 맞는 재난사례별 대응체계 확립

□ 각종 업무지침 수립 · 개정을 통한 업무 효율화 증대

추진목적

기존 업무 절차의 문제점 등을 반영한 지침 수립 · 개정을 통해 업무프로세스의 개선, 간소화, 기준제시 등을 통하여 공단의 업무 효율성 제고

추진실적

- 인감요구 사무 감축
 - 100만원 이상의 계약 체결 시 인감요구 폐지
 - 계약문서 간인의 천공기 활용 대체를 통해 업무간소화 및 문서 위조 방지
- 개인정보 침해사고 대응지침
 - 개인정보 침해 단계별 대응 절차 구축
- 개인정보 보호 업무처리 지침 개정
 - 개인정보보호 책임자 : 본부장 → 경영혁신팀장
 - 개인정보 이용 및 제3자 제공 내용 보강
- 지출업무 처리 지침 개정
 - 50만원 이상 100만원 미만의 공사용역집행 서류 간소화 (공사(용역) 지출결의서 → 예산집행과 지출결의서)

5

인력감축 등 효율적 인력운용 노력과 성과

▼ 무인주차에 따른 인력운영 계획

구분	무인주차장	인원	비고
구분	무인주차장	인원	비고
구분	무인주차장	인원	비고
구분	무인주차장	인원	비고

무인정산시스템 구축 확대에 따른 인력 운영 계획(안)

2013.05.20.

GCMC

주차사업팀

GCMC 기획지원팀 기획지원팀 기획지원팀

□ 무인주차요금 정산시스템 구축을 통한 인력 감축

추진목적

공영주차장 무인주차요금 정산시스템 구축확대에 따라 구축 대상 주차장 및 중앙관제실의 근무인력을 조정하여 업무 효율성 제고에 만전을 기하고자 함

추진
내
용

- 무인주차요금 정산시스템 확대
 - 2012년(6개소) → 2013년(9개소)
- 인력 감축 실적: 총 5명 인력 감축

구 분	감축 전(명)	감축 후(명)
계	13	8
해공	5	3
천호유수지	4	1
천호3동제2	2	1
중앙관제실	2	3

추진효과

- 주차관리 직원 인건비 예산 절감(연75,000천원)
- 중앙관제 인력 추가 배치를 통한 이용 고객 불편 최소화

▼ 도서관 단시간근로자 운용계획

구분	단시간근로자	인원	비고
구분	단시간근로자	인원	비고
구분	단시간근로자	인원	비고
구분	단시간근로자	인원	비고

구립도서관 단시간근로자 운용계획(안)

2012.12.10.

GCMC

도서관운영팀

GCMC 기획지원팀 기획지원팀 기획지원팀

□ 구립도서관 단시간근로자 운용을 통한 실질적 인력 감축 및 예산절감

추진목적

구립도서관 주말전담 단시간근로자를 채용하여 휴일근무 업무 효율성 및 고객만족도를 향상시키고, 점진적인 인력 구조조정을 통해 도서관 수자개선에 기여하고자 함.

추진
내
용
및
효
과

- 기존 기간제근로자 근로계약 종료 시 토, 일요일 전담 근무 가능한 단시간 근로자 2명채용
- 단시간 근로자 채용에 따른 인건비 절감효과

(단위:원)			
구 분	기간제 1명	단시간 2명	차 이
합 계	1,066,920	800,000	266,920
인건비	986,000	800,000	186,000
4대보험	80,920	0	80,920

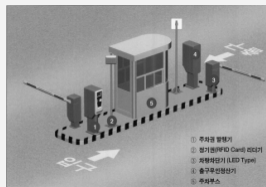
- ※ 기간제근로자 1명을 단시간근로자 2명으로 전환할 경우 연간 약 3,203천원 절감효과
- 2012년 12월 기간제(4명) → 2013년 12월 단시간(8명)
 - 도서관 인건비 예산 절감(연 12,812천원)

6

핵심업무의 역량 강화를 위한 노력과 성과



▼ 무인주차 정산시스템 개념도



▼ 점점직원 전문화 CS향상교육



▼ 사회공헌 현장 선포식



▼ Best HRD인증



1. 핵심업무의 정의

핵심업무 정의

핵심성과 범위를 달성하기 위해 절대적으로 필요한 업무를 말하는 것으로서, 우리공단이 수행해야 하는 사명이며 존재의 이유인 미션을 달성하기 위한 경영전략을 핵심업무로 정의함

미션

최고의 생활·문화시설 운영 서비스로 고객행복에 기여한다.

경영전략

성과창출

고객만족

경영혁신

인재양성

2. 핵심업무 역량강화를 위한 경영전략 달성 노력 및 성과

경영전략	주요 노력 및 성과
성과창출	<ul style="list-style-type: none"> · 암사청소년 공부방 기능전환(공단 수익구조 개선) · 신규사업 '현수막지정게시대' 수탁운영 (총 1,992건 계시로, 226,220천원 수입 달성) · 무인주차요금 정산시스템 확대(인건비 절감 등) · 온조체육관 셔틀버스 운영중지로 경비절감(3억원) · 폐수열 히트펌프시스템 사업을 통한 예산 절감
고객만족	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스컨설팅을 통한 CS경영 개선 · 보안 강화(DB보안, 개인정보 보호 매뉴얼 및 지침 수립) · 고객만족 강화(Service Action 4S + α) · CS 핵심역량 강화(고객접점 CS 향상 교육 등) · 전사적 고객만족 운동 'With U Festival' 시행 · 전화친절도 점검·평가 전년대비 향상
경영혁신	<ul style="list-style-type: none"> · 비정규직 채용 및 관리지침 개선을 통한 투명성 강화 · 윤리경영 강화(임원·팀장 솔선수범 수칙, 계약업무 청렴 사직 서약, 위촉강사 3OUT) · 사회공헌활동 '1,200시간 나눔 운동' 추진 · 무인주차 요금정산 시스템 구축 · 구립도서관 모바일 어플리케이션 개발
인재양성	<ul style="list-style-type: none"> · 고용구조개선 컨설팅(비정규직 고용구조 개선 등) · 조직의 사회적 책임 강화 문화 정립(기업시민 선언) · EAP(근로자지원프로그램)을 통한 능동적 조직문화 · 노사협의회 등을 통한 '무분규 기업' 유지 · 인적자원개발 우수기관(Best HRD) 인증 · 교육이수율 전년대비 893시간, 7.8% 증가

03

유연근무제 활성화 등 일·가정 양립
문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절
한가?

1

일·가정 양립 지원 노력 및 실적

1. 유연근무제 활성화 추진

추진목적 및 추진효과	유연근무제의 지속 확대 시행을 통해 일과 가정의 조화로 운 양립 지원은 물론 직원들의 업무 만족도 향상과 이를 바탕으로 기업의 생산성 제고에 기여하고자 함
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

추진
내용
·
실적

- 2013년 유연근무제 실시 유형

유 형	내 용
시차 출퇴근형	<ul style="list-style-type: none"> · 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용 · 1일 8시간 근무유지
근무시간 선택형	<ul style="list-style-type: none"> · 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용 · 주 40시간 근무

- 추진실적 : 총 4명 이용
 - 시차 출·퇴근형 : 3명, 근무시간선택형 : 1명

연번	성 명	유 형	사용기간
1	천기현	시차 출·퇴근형	2013. 2. 4 ~ 2013.12.31
2	이유진	시차 출·퇴근형	2013. 3. 1 ~ 2014. 2.28
3	유준수	시차 출·퇴근형	2013. 6. 1 ~ 2014. 5.31
4	차성환	근무시간 선택형	2013. 9. 1 ~ 2013.12.31

▼ 유연근무 신청서

유연근로제 희망 신청서

	성명	성별	직책명
	김 우 조	남	사무과장

1. 근로자 정보

소속기관	경주시청(국립공원공단) 기획과		
성명	김 우 조		

2. 유연근로제 희망 신청서

신청 희망 일자		신청 희망 시간	
구분	일, 요, 월	신청기간	유연근로제 희망 일자, 시간
	2023. 06. 1	2023. 06. 1	08:30 ~ 12:00 (총 3시간)
유연근로제 희망 사유	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
유연근로제 희망 사유	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
구분	일, 요, 월	신청기간	유연근로제 희망 일자, 시간
	2023. 06. 1	2023. 06. 1	08:30 ~ 12:00 (총 3시간)
유연근로제 희망 사유	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
유연근로제 희망 사유	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
구분	일, 요, 월	신청기간	유연근로제 희망 일자, 시간
	2023. 06. 1	2023. 06. 1	08:30 ~ 12:00 (총 3시간)
유연근로제 희망 사유	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
유연근로제 희망 사유	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		
	유연근로제 희망 사유 (2023. 06. 01)		

신청인: 김 우 조 (직책명: 사무과장)

신청인 직책: 사무과장 (직책명: 사무과장)

국립공원공단 유연근로제 희망 신청서

2023. 06. 01


신청인: 김 우 조

강릉도지사관리과담당자서장 귀하

2. 연차유급휴가 사용촉진 시행을 통한 일·가정 양립 지원

추진 실적

- 연차유급휴가 사용촉진(취업규정 제31조, 제31조의1)
연도 초 개인별, 연차사용한도 일수 통보
 - 하반기, 개인별 미사용연차 일수 통보 및 사용계획 수립
 - 연차사용촉진 시달
- 추진실적
 - 2013년 개인별 평균 16.1일의 연차유급 휴가 중 평균 14.7일의 연차유급휴가 사용

▼ 연차사용촉진 계획			
교직원 인사관리 Unit 운영방안			
연차제	연차 사용률 34%	연차제	34.6%
연차제	2013년도 34%	연차제	연차제
연차제	연차제	연차제	연차제
연차제	연차제	연차제	연차제
2013년도 연차사용가 사용촉진 시행 계획			
2013.01.04.			
			
경영지원팀			

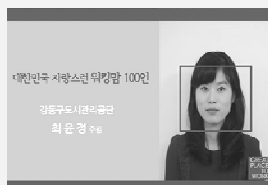
▼ 육아휴직 신청서

▼ 육아휴직 대체인력 채용

▼ 자랑스런 워킹맘 100인 포상



▼ 자랑스런 워킹맘 100인 브로슈어



3. 적극적 육아휴직 지원 정책을 통한 근로자 삶의 질 향상

추진목적

육아휴직을 적극 장려하고 지원함으로써 실질적인 일·가정 양립 문화를 정착하고, 근로자의 삶의 질 향상을 도모

추진내용
· 실적

• 2013년 육아휴직 사용 실적 : 총 6명 육아휴직

연번	성별	성명	육아휴직기간
1	여	최혜승	2012.5.1 ~ 2013.4.30(1년)
2	여	최윤정	2012.10.1 ~ 2013.9.30(1년)
3	여	이윤경	2012.12.1 ~ 2013.11.30(1년)
4	여	손지은	2012.12.24 ~ 2013.12.23(1년)
5	남	김동천	2012.12.26 ~ 2013.12.25(1년)
6	여	김경남	2013.7.1 ~ 2014.6.30(1년)

• 2013년 육아휴직자 6명 중 5명의 대체인력(기간제근로자)을 채용함으로써 자유로운 육아휴직 사용 문화를 정립

4. 『2013년 대한민국 자랑스런 워킹맘 100인』 선정 및 포상

선정
및
내용

- 주 관 : GWP Korea
- 선 정 자 : 경영지원팀 사무직 6급 최윤정
- 수 상 : 한국여성경제인협회장상(2013.11.21)
- 선정기준 : 조화로운 일·가정 양립을 통해 타의 모범과 귀감이 되는 자

추진효과

자치구공단 최초의 선정(포상)으로 다양한 일·가정 양립지원 정책들이 대외적으로 인정받고 있으며, 이를 통해 근로자의 자부심을 고취하고 향후 지속적인 일·가정 양립 지원 경영을 추진하는 좋은 계기가 됨

대한민국 자랑스런 워킹맘 100인을 소개합니다!

2013

GWP Korea에서는 제조, 서비스, 금융, 유통 등 산업계 전반에서 일과 가정의 양립을 통해 타의 모범과 귀감이 되며 서비스, 금융, 유통 등 산업계 전반에서 큰 성과를 나타낸 워킹맘을 선정하였습니다.



강동구도시관리공단 최윤정 씨

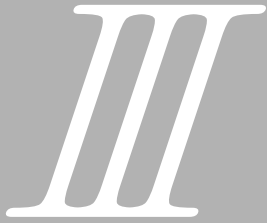
‘자랑스런 워킹맘 100인’에 선정

강동구도시관리공단(이하 강동공단)은 공단 최유정 사무직 6급 최윤정 씨가 2013년 대한민국 자랑스런 워킹맘 100인에 선정됐다고 밝혔다. 시상식은 지난 21일 강남구 삼성동 코엑스 D홀 워킹맘엑스포 전시장에서 열렸다. 공단에 따르면, 경매단일 여성들의 사회 재진입을 위한 자

신간 회복 및 동기부여와 대한민국 워킹맘의 롤모델을 발굴하는 일환으로 ‘여성 일하기 좋은 100대기업’과 ‘자랑스런 워킹맘 100인’을 선정하는 것이다. GWP Korea가 주관하며, 여성복지부와 고용노동부가 후원했다. GWP(Great Work Place)는 신뢰, 자부심, 즐거움을 모으는

직원과 고객 모두에게 즐거움을 주는 일터를 의미한다. 공단 관계자는 “정부정책에 부응하고 사회적 책임을 다하는 기업들과 취업을 희망하는 주부들에게 롤모델이 될 수 있는 현직 워킹맘들이 이번 상을 수상한 것 이외에서 ‘공단은 여성 일하기 좋은 환경을 구축하고 이에 대한 공단에 화성을 통해 여성의 사회로 지위 향상과 일자리 창출을 통한 국가경쟁력 향상에 더욱더 애진할 것’이라고 밝혔다.

윌리엄 기자 / sjung1989@naver.com



Ⅱ · 1 · 2 인사관리

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 대 리 맹경남
- 경영지원팀 대 리 김항규

| 지표정의 |

- 공기업의 관리비용이 지속적으로 증가하는 것을 최소화하여 궁극적으로 시설관리 대행업무의 효율성을 높이고자 하는 것으로 연도별 단위사업장에 소요되는 비용의 절감으로 평가한다.

| 세부 평가내용 |

- ① 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적정한가?
- ② 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적정한가?
- ③ 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적정한가?
- ④ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?
- ⑤ 성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?

01

인사관리의 합리성 · 공정성을 확보하기
위한 노력과 성과는 적절한가?

1

직원 채용 등 인사관리 합리성·공정성 강화를 위한 규정 개정

1. 인사규정 개정

개 정 일	개 정 내 용
2013. 3. 29	가. 직원 최초 임용시 연봉계약은 경력인정 한도 내 해당 경력을 감안하여 책정 (제26조) 나. 경력인정 기준 조정 및 경력 미 인정 직급인 9급에 대한 경력을 인정토록 경력환산 기준표 변경(별표 3) 다. 휴직 신청사유에 “가족돌봄 휴직” 추가 신설(제33조제2항제3호) 라. “가족돌봄 휴직” 휴직기간 설정 신설(제34조제6호)
2013. 7. 12	가. 중징계(당연퇴직, 파면 또는 해임)에 해당하는 비위 관련 조사 중에는 반드시 임·직원의 의원면직을 제한하도록 보다 구체적인 내용으로 규정 (제31조) 나. 정부조직법 개정에 따른 행정기관 명칭변경(제8조의1제2항, 제37조제1항) 다. 임직원의 금품·향응 수수 비리의 경우 사법적 절차 이외에 수수금액에 대하여 환수할 수 있는 근거마련(제52조의1부터 제52조의5까지)
2013.11.21	가. 임시직관리규정의 전면개정 결과 ‘현업직 관리규정 신설’에 의거한 변경: 임시직 → 현업직

2. 인사규정 시행내규

개 정 일	개 정 내 용
2013. 7. 1	가. 중복설명되는 조항을 삭제(안 제13조제3항) 나. 승진후보자 명부 작성시 자격증 가산점수에 대해 국가기술자격법 시행규칙 제3조에 따른 국가기술자격증으로 그 적용범위 마련(제18조제1항6호) 다. 근무성적평정 관련하여 평정대상자별 평정자 및 확인자에 대한 관련규정 적용 오류정정 (제22조제2항관련 별표4) 라. 조문 내용의 오류 정정(제25조제2항) 마. 교육훈련성적 평정 시 교육 미이수자에 대한 형평성 제고 및 세분화(제32조제1항관련 별표6) 바. 상벌평정을 인사평가에 반영토록 당연규정으로 개정(제33조제1항) 사. 정부조직법 개정에 따른 행정안전부 명칭 정정(제49조)

개 정 일	개 정 내 용
2013.12.11	<p>가. 현업직관리규정 제정에 따라 현업직 채용 시 규정에 따른 공개채용 원칙 마련(제3조제2항)</p> <p>나. 필기 및 면접시험 시(필요시 서류전형 포함) 외부시험위원의 과반수 이상 참여 의무화(제8조제1항)</p> <p>다. 시험위원의 현장 채점표 기재서명 원칙(안 제8조의2)</p> <p>라. 직종명 변경(임시직→현업직)에 따른 용어 변경(안 제13조제2항)</p> <p>마. 채용자료의 보관 원칙 및 기간 신설(안 제14조제3항))</p> <p>바. 직원포상 제외 기준 및 제외 제한기간 신설(안 제34조제3,4항)</p> <p>사. 채용비리 및 성 관련 위법행위자 징계기준 추가(안 제38조 별표8)</p>

3. 현업직 관리규정 전면개정

개 정 일	개 정 내 용
2013.12.11	<p>가. 제명을 '서울특별시강동구도시관리공단 현업직관리규정'으로 변경하고, 파트타이머를 기간제근로자·무기계약근로자·단시간근로자로 구분 변경함(제명 및 제1조부터 제43조까지)</p> <p>나. 공정하고 투명한 채용원칙을 시행하기 위하여 현업직 직원에 대한 공개채용 규정을 신설함(제6조)</p> <p>다. 현업직 직원의 휴직기간의 보수 기준을 설정함(안 제23조)</p> <p>라. 근무상황, 책임감, 수행능력, 협조성, 친절성 등 직무수행능력에 대한 근무성적 평가를 실시함(제27조)</p> <p>마. 기간제근로자의 무기계약근로자로의 전환 기준 및 절차, 근로조건에 필요한 세부사항을 정함(제41조부터 제43조)</p> <p>바. 현업직원 정수를 부서별 구분에서 직무별 구분으로 변경(별표2)</p> <p>사. 근무성적 평가기준을 직무에 따라 구분 평가 함(별지 제4호))</p>

2

공정하고 합리적인 직원 채용

1. 핵심인재 확보를 위한 인재상 정립 운영

추진목적

공단에 필요한 핵심인재의 인재상 정립·운영을 통하여 전략적 인재채용을 진행함으로써
인력수급 및 인재육성의 기준과 추진방향을 제시하고 채용, 관리, 육성과 연계하여 미래
성장 동력 확보



2. 정규직 인력채용(모집 및 선발관리) 기준

- 채용시기 : 신규사업 수탁 시, 결원 발생 시
- 채용방법
 - 공개경쟁채용 : 일반직, 사서직, 기능직, 전문직
 - 경력경쟁채용 : 공개채용이 곤란한 경우
(우수 전문 인력 및 유경험자 채용, 긴급충원 등)
- 채용절차 : 지방공기업인사운영기준, 인사규정, 인사규정시행내규

계획수립	채용공고	서류전형	면접전형	신원조회
직원채용 계획수립	클린아이 등 온라인 공지	입사지원서 자기소개서 경력증명원	▶ 공정성확보 (외부위원초빙)	경찰서 연계

※ 행정안전부 지방공기업인사운영기준에 의거 서류전형의 경우 공고
기준에 적격·부적격 여부만 판단 함

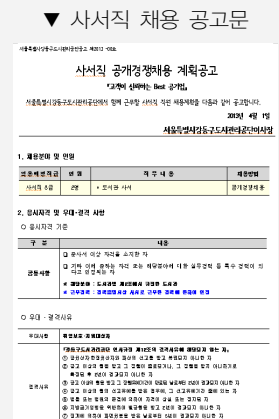
- 신규 채용현황(2013년)

계	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
8명	-	5명	-	2명	1명

3. 직원 채용 합리성 제고 노력 및 성과

■ 인턴십 프로그램을 통한 인재 채용

추진목적	인턴십 기간동안 자율적 경쟁을 통한 업무 역량의 정확한 판단으로 검증된 우수 인력을 확보하고자 함
추진 내 진 용	<ul style="list-style-type: none"> • 정규직 경쟁 채용 조건부 2명 채용 : 정규직 채용절차와 동일 • 추진경과 <ul style="list-style-type: none"> - 2012. 8. 1 : 2명의 인턴사서 채용(공개경쟁채용) - 2013. 1.31 : 매월 업무수행 결과 보고서 제출 - 2013. 1. 1 중 : 경력경쟁채용을 통한 1명 정규직 전환
추진효과	결원발생에 따른 인력 충원과 더불어 인턴기간 동안 자율적 경쟁을 유도하고 업무 역량의 정확한 판단을 통해 검증된 우수인력을 확보



▼ 인턴사서 업무수행 보고서



▼ 토론면접 평정표

집단 토론면접 평가표				
구분	1	2	3	4
① 면접관	1	2	3	4
② 응시자	1	2	3	4
③ 면접관	1	2	3	4
④ 면접관	1	2	3	4
⑤ 면접관	1	2	3	4
⑥ 면접관	1	2	3	4
⑦ 면접관	1	2	3	4
⑧ 면접관	1	2	3	4
⑨ 면접관	1	2	3	4
⑩ 면접관	1	2	3	4
⑪ 면접관	1	2	3	4
⑫ 면접관	1	2	3	4
⑬ 면접관	1	2	3	4
⑭ 면접관	1	2	3	4
⑮ 면접관	1	2	3	4
⑯ 면접관	1	2	3	4
⑰ 면접관	1	2	3	4
⑱ 면접관	1	2	3	4
⑲ 면접관	1	2	3	4
⑳ 면접관	1	2	3	4
㉑ 면접관	1	2	3	4
㉒ 면접관	1	2	3	4
㉓ 면접관	1	2	3	4
㉔ 면접관	1	2	3	4
㉕ 면접관	1	2	3	4
㉖ 면접관	1	2	3	4
㉗ 면접관	1	2	3	4
㉘ 면접관	1	2	3	4
㉙ 면접관	1	2	3	4
㉚ 면접관	1	2	3	4
㉛ 면접관	1	2	3	4
㉜ 면접관	1	2	3	4
㉝ 면접관	1	2	3	4
㉞ 면접관	1	2	3	4
㉟ 면접관	1	2	3	4
㊱ 면접관	1	2	3	4
㊲ 면접관	1	2	3	4
㊳ 면접관	1	2	3	4
㊴ 면접관	1	2	3	4
㊵ 면접관	1	2	3	4
㊶ 면접관	1	2	3	4
㊷ 면접관	1	2	3	4
㊸ 면접관	1	2	3	4
㊹ 면접관	1	2	3	4
㊺ 면접관	1	2	3	4
㊻ 면접관	1	2	3	4
㊼ 면접관	1	2	3	4
㊽ 면접관	1	2	3	4
㊾ 면접관	1	2	3	4
㊿ 면접관	1	2	3	4

▼ 토론면접



▼ 고용구조개선 컨설팅

고용구조개선 컨설팅

2013.05.10.

경영지원팀

▼ 기간제근로자 채용관리 지침

기간제근로자 채용관리 지침

2013.07.16.

경영지원팀

□ 다양한 면접방식(토론면접, 1·2차 면접, 실기면접) 도입 및 시행

추진목적
·
추진효과

기존의 획일화된 인성면접이 아니라 응시자의 발전가능성, 숨겨진 재능, 창의성 등 다양한 부분을 판단하여 우리공단에 적합한 우수 인력을 확보하고자 함

추진
내용

• 2013년 채용자 별 면접방식 현황

연번	직급	성명	입용일	면접방식
1	사서 8급	정○○	2013.02.01	인성면접
2	업무 9급	박○○	2013.03.04	1, 2차 인성면접
3	업무 9급	김○○	2013.03.04	1, 2차 인성면접
4	사서 8급	김○○	2013.03.11	인성면접
5	사서 8급	김○○	2013.03.11	인성면접
6	사서 8급	강○○	2013.05.02	인성면접, 토론면접
7	사서 8급	조○○	2013.05.02	인성면접, 토론면접
8	전문 마급	김○○	2013.10.14	인성면접, 실기면접

4. 정원 외 현업직 근로자 관리 · 운용

□ 고용구조개선 컨설팅 시행을 통한 규정 전면개정

추진목적

비정규직 고용실태를 진단하고, 합리적 개선안을 도출함과 동시에 조직의 기능적 유연성을 확보함으로써 공단의 효율적인 경영환경을 구축하고 건강한 기업문화 조성 및 근로자 삶의 질 향상에 기여하고자 함

추진
내용

- 현행 인사노무 · 직무체계 진단 및 개선안 도출
- 무기계약직 관리 관련규정 제정 근거 마련
- 비정규직의 정규직(무기계약) 전환 평가 기준 제시
- 비정규직의 평가제도 설계를 통한 정규직전환, 보상과 연계한 제도 개선안 도출

추진효과

- 임시직규정 전면개정을 통한 “현업직관리규정” 제정
- 무기계약직 전환, 관리 기준 마련
- 비정규직 복지포인트 지급 등 처우 개선안 마련

□ 기간제근로자 채용 및 관리지침

추진목적
및
추진효과

기간제근로자 채용 및 관리의 객관적 절차와 기준에 따른 합리적이고 공정한 인사관리 기반을 강화하고 고객에게 신뢰받는 공기기업 이미지 구현

추진
내용

- 변경 전
- 공고없이 수시채용
 - 자체근로계약서 사용
 - 채용 및 관리 서식 미규정



- 변경 후
- 공고를 통한 공개채용
 - 고용노동부 양식 활용
 - 관련서식 통일화

5. 청년 인턴사원 채용 및 운용

추진목적	정부의 공기업 청년일자리 창출지원 대책의 일환으로 청년 미취업자를 대상으로 사회 적응 훈련 기회를 마련하고 직장을 체험할 수 있도록 지원하는 등 청년실업에 대한 국가적 시책에 발맞추어 공단의 사회적 책임을 다하고자 함.
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 대졸 미취업자에 대한 근로현장 체험기회 제공 및 청년 실업 완화 • 채용실적 : 7명(도서관 사서보조 5명, 출납보조 1명, 안내 1명) • 소요재원 : 인건비 추가반영 없이 기간제근로자 인건비 활용
추진효과	대졸자의 전공에 맞는 근무경력 축적 기회 부여를 통해 청년의 지속적 성장 가능성 발판을 마련하고 청년실업 해소에 대한 정부시책에 적극적으로 부응

6. 지원·대체 인력 활용을 통한 신규인력 증원 억제

도서관 개관 연장 지원사업 보조금 인력 활용 실적

도서관	인력	업무내용
해공도서관	2명	종합자료실 사서
암사도서관	2명	종합자료실 사서
※ 전액 보조금(문화체육관광부, 서울특별시) 으로 운영		

☐ 사회복무요원 활용

- 2013년도 사회복지직 공무원 현황

기준	계	경영 지원팀	주차 사업팀	체육 사업팀	문화 사업팀	도서관 운영팀
2013.12.31	61	2	15	20	7	17

■ 국가근로장학생 활용 : 총 14명(2013.12 ~ 2014. 2)

경영지원팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
1	2	1	10
※ 전액 지원금(한국장학재단) 으로 운영			

추진효과	예산이 수반되지 않는 인력 활용을 통해 조직의 인사관리의 효율성을 높이고 예산 대비 운영효율 극대화
------	---------------------------------------------------------

▼ 인턴사원 운용

国産品 国産品: Real 国産品 国産品: 国産品(国産品) 国産品: 国産品 国産品: 国産品 国産品: 国産品	●国産品 国産品 国産品 国産品 国産品	国産品 国産品 国産品 国産品 国産品	国産品 国産品 国産品 国産品 国産品
------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

2013년도 인턴사원 운용계획

2013.01.07.



경영지원팀

2012 年 4 月 20 日 星期五

▼ 보조금 교부결정 통지서

[illegible]

▼ 국가근로장학생 업무협약

국가근로장학사업 열무 장학서식

“열무 장학사업”이란 대학생과 대학원생에 대한 공돈과 인격을 양성
시켜서 사회의 대인물로서 공돈 기질과 마음 기질 등을 함양할 수 있는
최고의 장학제도를 제정하는 것이다. 국가와 민족의 흥망성쇠와 대인격을 길러주고,
인간정신을 다스리고 다스릴 일이다. 장학금이다.

1. “국가근로장학사업”과 한국장학재단은 대학생들에게는 공돈 기
질을 길러주고 국가정신을 기를 일로 목적을 둔다.

2. 장학금의 사용 방법과 기질은 후속적인 장학금제도를 연구하고 장학
금의 제도와 기질을 마련한다.


1. 장학금의 취지 및 장학금의 목적을 위해 국가근로장학사업의 관제제
도를 통해 장학금의 제도를 마련한다.

2. 장학금의 취지 및 장학금의 제도를 마련한다. 장학금의 제도를 마련
하는 것은 장학금의 제도를 마련하는 일이다.


3. 장학금의 제도를 마련한다. 장학금의 제도를 마련하는 것은 장학금
의 제도를 마련하는 일이다.

이사항과 같이 장학금 제도를 마련하고, 장학금 제도를 마련한다.

2019년 12월 20일



서울대학교장학재단 이사장
이정식



한국장학재단 이사장
이정식

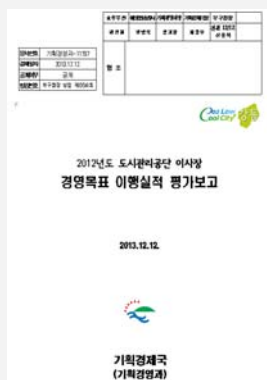
3

이사장 경영성과계약을 통한 책임경영 강화

▼ 이사장 경영성과 계약서



▼ 강동구청 평가 결과 보고서



▼ 경영목표별 세부 평가 결과



1. 2012년 이사장 경영목표 이행실적 평가 결과

■ 평가등급 : "S"등급

점 수	90점 이상	80점 이상	70점 이상	60점 이상	60점 미만
등 급	S	A	B	C	F

※ 2011년도 평가결과 : "A" (90.47점)

■ 경영목표별 평가 점수 : 92.65점

경영목표	목표치	평가기준	배점	평점
① 치질 없는 공공서비스 제공	100%	민원답변 준수율	10	9.94
	△10%	재해 및 안전사고 발생 Zero화	10	10
② 고객만족 증진	85점	고객만족도 점수	10	10
	7건	고객서비스 마인드 증진	5	3
③ 사회공헌활동 강화	15건	사회공헌활동 실적	10	10
④ 정부정책 준수	100%	정부정책 준수	10	8.71
⑤ 경영수지 개선노력	100%	사업수입 목표달성율	20	20
	△7%	대행사업비 절감율	10	10
⑥ 사업운영 활성화	5%	이용회원 증가율	10	8
⑦ 발전적 노사문화 정착	7건	노사협력 프로그램 이행수	5	3
계	-	-	100	92.65

2. 경영목표 이행실적 평가에 따른 성과급 지급률 결정

■ 서울시 공단 경영평가 결과와 종합하여 성과급 지급 비율 결정

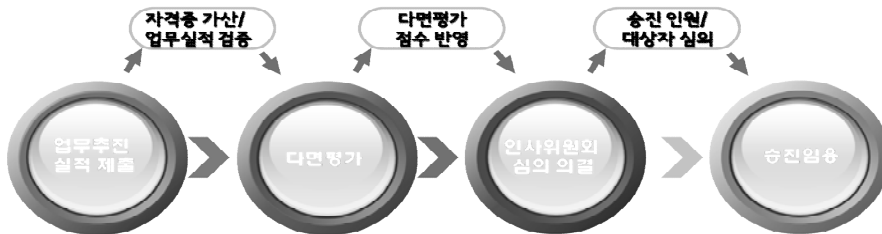
■ 성과급 지급 효율표(경영계약서 별표8)

평가등급		경영목표 이행실적평가 결과				
		S	A	B	C	F
경영평가 결 과	가	400~450	370~420	340~390	301~340	0
	나	270~300	250~280	230~260	201~240	0
	다	170~200	150~180	130~160	100~140	0
	라	0	0	0	0	0
	마	0	0	0	0	0

• 2013년도 이사장 인센티브성과급 지급률 : 400%

4 합리적이고 공정한 승진 관리

■ 승진심사 운영 체계



■ 승진후보자 명부 작성기준 : 인사규정시행내규 제18조

- 승진후보자 명부 작성기준일 : 매년 말일 기준

구 분	계	근무평정	경력평정	교육훈련평정	다면평가	자격증가산
적용률(%)	100%	60%	20%	10%	10%	0.3% 이내

- 평가요소별 기준

구 분	평가기준			
근무평정	• 3, 4급 : 최근 2년 • 5급 : 최근 1년 6개월 • 6급 이하 : 1년 이내			
경력평정	경력평정은 당해 직급에 한하여 평정하되, 경력평정의 총점은 20점으로 하고, 기본경력은 15점, 초과경력은 5점을 초과할 수 없음			
교육훈련 평 정	구 분		점 수	
	교육이수자(목표대비 100% 달성)		10점	
	교육 미이수자 (목표대비 80% 이상 ~ 100%미만)		5점	
	교육 미이수자(목표대비 80%미만)		0점	
다면평가	목표달성도, 업무의 정확도 등 10개 항목에 대한 하향, 수평, 상향 평가 시행			
자격증 가산	구분	기사, 1급 이상	산업기사, 2급	기능사, 3급
	가산점	0.3	0.2	0.1
	※ 단일등급 자격증의 경우 산업기사, 2급(0.2점) 기준 적용			
※ 현직급 임용 이후 취득자격 중 국가기술자격법 시행규칙 제3조 및 별표 2에 명시된 국가기술자격에 한하여 가산점 부여				

▼ 2013년 직원 승진임용 계획

주제어: 사해(死海) Sea of Galilee		<table border="1"> <tr> <td>●날짜</td> <td>강원특별자치도</td> <td>행사명</td> </tr> <tr> <td>행사명</td> <td>행사장</td> <td>연락처</td> </tr> </table>			●날짜	강원특별자치도	행사명	행사명	행사장	연락처
●날짜	강원특별자치도	행사명								
행사명	행사장	연락처								
강원도청	강원특별자치도청	행 조								
강원도청	2013.08.07									
강원도청	강원									
강원도청	2013.08.07									

2013년도 직원 승진임용 계획

2013.03.07.



경영지원팀

2012 年 4 月 28 日 星期五 14:00

▼ 승진 다면평가 심사표

[illegible]

▼ 승진임용 인사발령서

[illegible]

구 분		관 련 규 정	주 요 내 용																																																																												
승진제도 관 리		<ul style="list-style-type: none">• 인사규정 21조~26조• 시행내규 18조~19조	<ul style="list-style-type: none">• 승진 원칙과 방법 명시• 승진후보자 명부 작성비용 <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="5">승진후보자 명부 작성기준</th></tr><tr><th>근무성적</th><th>경력</th><th>교육훈련</th><th>다면평가</th><th>자격증 가 산</th></tr><tr><td>적용률(%)</td><td>60%</td><td>20%</td><td>10%</td><td>10%</td><td>+ 2</td></tr></table>	구 분	승진후보자 명부 작성기준					근무성적	경력	교육훈련	다면평가	자격증 가 산	적용률(%)	60%	20%	10%	10%	+ 2																																																											
	구 분	승진후보자 명부 작성기준																																																																													
근무성적		경력	교육훈련	다면평가	자격증 가 산																																																																										
적용률(%)	60%	20%	10%	10%	+ 2																																																																										
평가보상 관 리		<ul style="list-style-type: none">• 인사규정 27조• 시행내규 20조~33조	<ul style="list-style-type: none">• 직원 모두가 합의된 투명한 평가를 위해, 승진·근무평정 시 다면평가를 적극 활용(지표 별도구성)• 근무성적 평정용 지표 : 정부혁신역량모델 19개 도입• 승진심사 평정용 지표 : 9개 비계량지표 도입※ 승진후보 명부작성 시 근무성적이 반영되므로 중복평가를 방지하고자 지표를 별도 구성 <table><tr><th colspan="2">다면 평가표</th><th colspan="2">다면 평가 지표정의</th></tr><tr><th colspan="2">(근무성적 평정용)</th><th>역량(능력)</th><th>정 의</th></tr><tr><td colspan="2">□ 평가대상자 :</td><td>초격현신도</td><td>조직구성원으로서 자신의 미래준비태도는 소속 부서의 조직가치(지배시장)와 원의 이해관계를 우선적으로 고려하면서 조직의 정책방향을 지지하고 수용하는 능력</td></tr><tr><td rowspan="2">평가요소</td><td rowspan="2">하 위 수 준</td><td rowspan="2">평가점수</td><td rowspan="2">상 위 수 준</td><td>전문가역시</td><td>평단의 전문성지식(전문지식)을 바탕으로 전문지식(전문지식)을 지니고, 수용하는 능력</td></tr><tr><td>윤리역시</td><td>평단의 전문성지식(전문지식)을 바탕으로 전문지식(전문지식)을 지니고, 수용하는 능력</td></tr><tr><td>30</td><td>상위 조직이나 부처 에서의 정책 방향을 전하 여 하위 조직에 전달</td><td>자기통제력</td><td>업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력</td></tr><tr><td>40</td><td>소속 부서로 업무를 할 때, 업무에 있어 스스로 는 일이 드물고, 요구 받은 일만 수행한다.</td><td>경쟁마인드</td><td>업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력</td></tr><tr><td>50</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>적응력</td><td>변화에 대한 적극적인 대처를 통해, 업무의 진행을 잘 관리하는 능력</td></tr><tr><td>60</td><td>자기통제력의 업무태도 인해 수해자/고객과 마찰 을 자주 발생시킨다.</td><td>정보 수집·관리</td><td>업무수행에 필요한 정보를 수집하고 효과적으로 활용할 수 있는 능력</td></tr><tr><td>70</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>문제 분석/해결</td><td>정보 분석을 통해, 업무수행에 필요한 문제를 파악하고, 사안을 정확, 합리 한 논리적으로 이해하여 문제의 핵심이 무엇인지 규명하는 능력</td></tr><tr><td>80</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>전략적 사고</td><td>장기적 관점, 통찰력, 창의력, 유연성, 개방성, 협력성, 리더십을 바탕으로, 업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력</td></tr><tr><td>90</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>정책집행 관리</td><td>추진 계획을 수립하고, 이를 실행에 따라 수행하여, 결과를 관리하는 능력</td></tr><tr><td>100</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>목표/명령 제시</td><td>소속 기관의 정책방향을 정확히 이해하고, 담당업무 수행을 위하여, 정책, 법령과 연계하여 제출하여 이를 소속 구성원이 수행할 수 있도록 적극적으로 전달하고, 출산수행하는 능력</td></tr><tr><td>110</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>지도·육성</td><td>적절한 도전 기회를 제공하고, 지속적인 관심과 조언을 통해, 체계적으로 부하직 원의 발전을 도모하는 능력</td></tr><tr><td>120</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>정제적 가치</td><td>담당 업무의 성과를 극대화하기 위해, 다양한 자원을 효과적으로 운영, 관리하는 능력</td></tr><tr><td>130</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>역사소통</td><td>업무 수행을 효과적으로 이어나, 영향을 미치는 다양한 이해관계를 고려하여, 관 행하는 태도를 보여주는 능력</td></tr><tr><td>140</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>조직/통합력</td><td>유용적인 분위기에서 상대방에게 자신의 의도를 정확하게 이해시키거나, 상대방 의 의사를 경청하면서 상대방의 의도를 정확히 이해하는 능력</td></tr><tr><td>150</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>협상력</td><td>이해관계상에서 공정한 입장에서 자기/조직 전체의 이익을 바탕으로, 균형잡힌 해결책을 제시하는 능력</td></tr><tr><td>160</td><td>제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.</td><td>협조성</td><td>타 기관과 협력하여 업무를 수행하거나, 팀의 활동으로서 공통 목표를 달성하기 위하여 일하는 능력</td></tr></table>	다면 평가표		다면 평가 지표정의		(근무성적 평정용)		역량(능력)	정 의	□ 평가대상자 :		초격현신도	조직구성원으로서 자신의 미래준비태도는 소속 부서의 조직가치(지배시장)와 원의 이해관계를 우선적으로 고려하면서 조직의 정책방향을 지지하고 수용하는 능력	평가요소	하 위 수 준	평가점수	상 위 수 준	전문가역시	평단의 전문성지식(전문지식)을 바탕으로 전문지식(전문지식)을 지니고, 수용하는 능력	윤리역시	평단의 전문성지식(전문지식)을 바탕으로 전문지식(전문지식)을 지니고, 수용하는 능력	30	상위 조직이나 부처 에서의 정책 방향을 전하 여 하위 조직에 전달	자기통제력	업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력	40	소속 부서로 업무를 할 때, 업무에 있어 스스로 는 일이 드물고, 요구 받은 일만 수행한다.	경쟁마인드	업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력	50	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	적응력	변화에 대한 적극적인 대처를 통해, 업무의 진행을 잘 관리하는 능력	60	자기통제력의 업무태도 인해 수해자/고객과 마찰 을 자주 발생시킨다.	정보 수집·관리	업무수행에 필요한 정보를 수집하고 효과적으로 활용할 수 있는 능력	70	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	문제 분석/해결	정보 분석을 통해, 업무수행에 필요한 문제를 파악하고, 사안을 정확, 합리 한 논리적으로 이해하여 문제의 핵심이 무엇인지 규명하는 능력	80	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	전략적 사고	장기적 관점, 통찰력, 창의력, 유연성, 개방성, 협력성, 리더십을 바탕으로, 업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력	90	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	정책집행 관리	추진 계획을 수립하고, 이를 실행에 따라 수행하여, 결과를 관리하는 능력	100	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	목표/명령 제시	소속 기관의 정책방향을 정확히 이해하고, 담당업무 수행을 위하여, 정책, 법령과 연계하여 제출하여 이를 소속 구성원이 수행할 수 있도록 적극적으로 전달하고, 출산수행하는 능력	110	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	지도·육성	적절한 도전 기회를 제공하고, 지속적인 관심과 조언을 통해, 체계적으로 부하직 원의 발전을 도모하는 능력	120	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	정제적 가치	담당 업무의 성과를 극대화하기 위해, 다양한 자원을 효과적으로 운영, 관리하는 능력	130	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	역사소통	업무 수행을 효과적으로 이어나, 영향을 미치는 다양한 이해관계를 고려하여, 관 행하는 태도를 보여주는 능력	140	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	조직/통합력	유용적인 분위기에서 상대방에게 자신의 의도를 정확하게 이해시키거나, 상대방 의 의사를 경청하면서 상대방의 의도를 정확히 이해하는 능력	150	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	협상력	이해관계상에서 공정한 입장에서 자기/조직 전체의 이익을 바탕으로, 균형잡힌 해결책을 제시하는 능력	160	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	협조성	타 기관과 협력하여 업무를 수행하거나, 팀의 활동으로서 공통 목표를 달성하기 위하여 일하는 능력
	다면 평가표		다면 평가 지표정의																																																																												
(근무성적 평정용)		역량(능력)	정 의																																																																												
□ 평가대상자 :		초격현신도	조직구성원으로서 자신의 미래준비태도는 소속 부서의 조직가치(지배시장)와 원의 이해관계를 우선적으로 고려하면서 조직의 정책방향을 지지하고 수용하는 능력																																																																												
평가요소	하 위 수 준	평가점수	상 위 수 준	전문가역시	평단의 전문성지식(전문지식)을 바탕으로 전문지식(전문지식)을 지니고, 수용하는 능력																																																																										
				윤리역시	평단의 전문성지식(전문지식)을 바탕으로 전문지식(전문지식)을 지니고, 수용하는 능력																																																																										
30	상위 조직이나 부처 에서의 정책 방향을 전하 여 하위 조직에 전달	자기통제력	업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력																																																																												
40	소속 부서로 업무를 할 때, 업무에 있어 스스로 는 일이 드물고, 요구 받은 일만 수행한다.	경쟁마인드	업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력																																																																												
50	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	적응력	변화에 대한 적극적인 대처를 통해, 업무의 진행을 잘 관리하는 능력																																																																												
60	자기통제력의 업무태도 인해 수해자/고객과 마찰 을 자주 발생시킨다.	정보 수집·관리	업무수행에 필요한 정보를 수집하고 효과적으로 활용할 수 있는 능력																																																																												
70	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	문제 분석/해결	정보 분석을 통해, 업무수행에 필요한 문제를 파악하고, 사안을 정확, 합리 한 논리적으로 이해하여 문제의 핵심이 무엇인지 규명하는 능력																																																																												
80	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	전략적 사고	장기적 관점, 통찰력, 창의력, 유연성, 개방성, 협력성, 리더십을 바탕으로, 업무의 진행과정에 있어, 자기통제력을 조절하여 업무의 진행을 잘 관리하는 능력																																																																												
90	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	정책집행 관리	추진 계획을 수립하고, 이를 실행에 따라 수행하여, 결과를 관리하는 능력																																																																												
100	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	목표/명령 제시	소속 기관의 정책방향을 정확히 이해하고, 담당업무 수행을 위하여, 정책, 법령과 연계하여 제출하여 이를 소속 구성원이 수행할 수 있도록 적극적으로 전달하고, 출산수행하는 능력																																																																												
110	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	지도·육성	적절한 도전 기회를 제공하고, 지속적인 관심과 조언을 통해, 체계적으로 부하직 원의 발전을 도모하는 능력																																																																												
120	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	정제적 가치	담당 업무의 성과를 극대화하기 위해, 다양한 자원을 효과적으로 운영, 관리하는 능력																																																																												
130	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	역사소통	업무 수행을 효과적으로 이어나, 영향을 미치는 다양한 이해관계를 고려하여, 관 행하는 태도를 보여주는 능력																																																																												
140	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	조직/통합력	유용적인 분위기에서 상대방에게 자신의 의도를 정확하게 이해시키거나, 상대방 의 의사를 경청하면서 상대방의 의도를 정확히 이해하는 능력																																																																												
150	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	협상력	이해관계상에서 공정한 입장에서 자기/조직 전체의 이익을 바탕으로, 균형잡힌 해결책을 제시하는 능력																																																																												
160	제인의 이해에 따라 의사 결을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	협조성	타 기관과 협력하여 업무를 수행하거나, 팀의 활동으로서 공통 목표를 달성하기 위하여 일하는 능력																																																																												
교육훈련 관 리		<ul style="list-style-type: none">• 인사규정 22조• 시행내규 32조• 취업규칙 58조~59조	<ul style="list-style-type: none">• 근무평정의 BSC 성과평가에 교육훈련 평가를 계량화하여 평가하고 그 결과는 연봉 및 성과급과 연계됨• 승진후보자 명부 작성 시 목표에 미도달 자 교육훈련장적 평점 “0점” 처리 <table><tr><th>구 분</th><th>기준점수</th></tr><tr><td>교육이수자(목표대비 100% 달성)</td><td>10점</td></tr><tr><td>교육 미이수자 (목표대비 80% 이상~100%미만)</td><td>5점</td></tr><tr><td>교육 미이수자(목표대비 80%미만)</td><td>0점</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">• 교육훈련비 증감 추이 <table><tr><th>2011년</th><th>2012년</th><th>2013년</th><th>2014년</th></tr><tr><td>34,916천원</td><td>34,895천원</td><td>35,495천원</td><td>43,907천원</td></tr></table>	구 분	기준점수	교육이수자(목표대비 100% 달성)	10점	교육 미이수자 (목표대비 80% 이상~100%미만)	5점	교육 미이수자(목표대비 80%미만)	0점	2011년	2012년	2013년	2014년	34,916천원	34,895천원	35,495천원	43,907천원																																																												
	구 분	기준점수																																																																													
교육이수자(목표대비 100% 달성)	10점																																																																														
교육 미이수자 (목표대비 80% 이상~100%미만)	5점																																																																														
교육 미이수자(목표대비 80%미만)	0점																																																																														
2011년	2012년	2013년	2014년																																																																												
34,916천원	34,895천원	35,495천원	43,907천원																																																																												

□ 인사관리 업무의 「지방공기업 인사운영기준」 준수

구분	규정명	준수사항
임원인사	임원추천위원회 설치운영규정	<ul style="list-style-type: none"> • 임원추천위원회 심의의결과정에서 위원의 제척·기피·회피 기준 설정(제7조의2) • 임원후보자 모집 규정 구체화(제9조) • 직무수행요건 및 자격요건 설정(제10조의2, 별표2, 별표3 신설) <ul style="list-style-type: none"> - 이사장, 상임이사 직무수행요건 및 자격요건 설정 • 임원후보 추천 인원 기준 설정(제13조2항, 별지4, 별지5) • 후보추천 시 후보자 추천서, 선발경과요약서 작성(제13조제2항) • 채용과정 공개 제한 기준 설정(제16조) • 위원의 비밀누설 금지 및 보안각서 징구(제16조의2, 별지6)
	정 관	<ul style="list-style-type: none"> • 임원의 경영성과계약(제7조제5항)
직원인사	인사규정	<ul style="list-style-type: none"> • 인사위원회 제척 및 기피 조항 (제42조의2) • 임·직원 업무관련 범죄고발관련 조항 (제59조의2) • 기능인재추천채용제 관련기준 조항 개정(제8조의1제1항) <ul style="list-style-type: none"> - 졸업자 기준 변경(졸업일부터 최종시험 예정일까지의 기간이 1년 이내) - 안전안전부 '기능인재추천채용제' 준용 기준 마련(제18조의1제2항) • 채용방법의 공정성 강화 (제8조 제1항, 제2항) <ul style="list-style-type: none"> - 공기업 임·직원의 친인척 우대채용 금지 - 경력경쟁시험 시 공개경쟁방식 채택 명확화
	인사규정 시행내규	<ul style="list-style-type: none"> • 채용 시 공고 시기 기준, 공고매체 설정(제3조) <ul style="list-style-type: none"> - 공개경쟁 시험기일 20일전(채용예정인원이 10명이하일 경우10일전), 경력 경쟁시험 시험기일 10일전 까지 - 공고매체 : 구청 및 공단 홈페이지, 지방공기업 경영정보포털 사이트 • 특별채용을 경력경쟁채용으로 명칭변경(제3조, 제6조, 제12조) • 시험위원 위촉 기준 및 외부전문가 참여 기준(제8조) <ul style="list-style-type: none"> - 조문명 변경 : 출제위원 임명 → 시험위원 임명 - 시험위원 중 외부위원 50%이상 참여 의무화 • 시험위원의 비밀누설 금지 및 보안각서 징구(제8조의2, 별지 25) <ul style="list-style-type: none"> - 시험채점 및 위원의 비밀누설 금지(시험채점표 현장 기재 등) • 시험위원의 제척·기피·회피 기준 설정(제9조의2) <ul style="list-style-type: none"> - 시험과정에서 시험위원의 제척·기피·회피를 통하여 투명성 제고 • 채용관련 인사자료의 보관 의무화(제14조제3항) • 징계처분을 받은 임·직원에 대한 표창 제한 기준 명시(제34조제3항, 제4항) • 안전행정부 '지방공기업 인사운영기준' 준용 기준 마련(제49조 신설) • 서류전형은 당해 직무수행에 관련되는 자격 및 경력등을 서면으로 심사하여 적격·부적격만을 판단함(제5조제1항제3호) • 서류전형 응시자의 자격·경력 등이 소정의 기준에 적합한지의 여부를 심사 (제10조제2항) • 서류전형이 적격·부적격만을 판단함에 따라 서류전형 평정표 삭제(별지 제2호) • 채용비위와 관련된 임직원 및 비위채용자에 대한 처리기준 마련(별표8)
	취업규정	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 교육훈련 세부사항 '지방공기업 인사운영기준' 준용 기준 마련(제58조제1항)

6

인사위원회 구성 · 운영 적정성

□ 인사위원회의 공정성 확보노력

- 운영근거 : 인사규정 제40조 내지 제45조
- 운영목적 : 합리적이고, 공정한 인사관리를 위하여 운영
- 인사행정에 관한 학식과 경험이 풍부한자 중 인사규정 제40조 제2항의 자격요건을 갖춘 자 중 이사장이 최종 위촉
- 구성 및 임무

구 분	구 성	주요임무
인사위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 구성인원 5명(위원장 포함) • 내부위원 3명, 외부위원 2명 	<ul style="list-style-type: none"> • 인사제도와 인사에 관한 중요 기본방침 • 직원의 채용 및 승진에 관한 사항 • 직원의 포상 및 징계에 관한 사항 • 이사장의 재심의 요구에 관한 사항 • 근무성적 평정의 조정 • 직원의 소청심사에 관한 사항 • 기타 이사장이 필요하다고 인정하는 사항

- 2013년 인사위원회 심의의결 실적 : 21건

계	채 용	승 진	상/별	계약직연장
21건	13건	1건	6건	1건

- 외부 인사위원의 공정성 강화(2012년 경영평가 보고서 제언)

제언사항	개선사항
외부 인사위원의 전문가 신규 위촉 등 개선 노력이 이루어지고 있으나, 외부 위원 수 확대 등 추가적인 개선대안을 고려할 필요가 있음	<ul style="list-style-type: none"> • 외부 인사위원 신규 위촉 • 2014. 3. 3차 • 외부 위원수 확대를 통한 공정성 강화 노력 • 기존(내부3,외부2) → 개선(내부3, 외부3) - 위원장 포함

□ 인사위원회 보완 내부 심의의결기구 운영

구 분	운영부서	구성원	임 무
노사협의회	경영지원팀	노측 3, 사측 3	• 직원복지 증진 협의, 고충처리위원회 미해결사항 처리
고충처리위원회	경영지원팀	노측 2, 사측 1	• 직장생활 전반에 대한 고충접수 및 처리
산업안전보건위원회	경영지원팀	노측 5, 사측 5	• 사업장 안전, 근로자 보건에 관한 사항 협의
성희롱예방위원회	경영지원팀	위원장, 위원5(남3,여2)	• 성희롱예방활동, 고충상담, 사건조사 및 처리
내부평가위원회	경영혁신팀	위원장, 위원6(팀장)	• 팀별 성과 및 주요 평가 사항 부이
윤리경영위원회	경영혁신팀	위원장, 위원6(팀장)	• 윤리경영 목표(계획) 검토, 진행상황 점검, 관리

02

사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적정한가?

1

「청년고용촉진특별법」에 따른 청년미취업자 우선고용 노력

1. 청년 인턴사원 채용 및 운용



추진목적

정부의 공기업 청년일자리 창출지원 대책의 일환으로 청년 미취업자를 대상으로 사회 적응 훈련 기회를 마련하고 직장을 체험할 수 있도록 지원하는 등 청년실업에 대한 국가적 시책에 발맞추어 공단의 사회적 책임을 다하고자 함.

추진내용

- 대졸 미취업자에 대한 근로현장 체험기회 제공 및 청년 실업 완화
- 채용실적 : 7명(도서관 사서보조 5명, 출판보조 1명, 안내 1명)
- 소요재원 : 인건비 추가반영 없이 기간제근로자 인건비 활용

추진효과

대졸자의 전공에 맞는 근무경력 축적 기회 부여를 통해 청년의 지속적 성장 가능성 발판을 마련하고 청년실업 해소에 대한 정부시책에 적극적으로 부응

2. 청년 고용현황(2013.12.31기준)

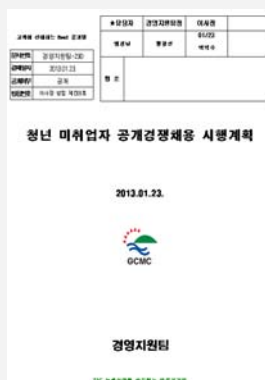
- 청년 기준 연령 : 만 34세 이하(청년고용촉진특별법 시행령 제2조)

구 분	현 원	청년고용인원	채용비율
계	190	55	29%
정원 내	99	27	27%
정원 외	91	28	30%

※ 전체 인력의 30%에 달하는 청년인력을 운용하고 있어, 타 공기업에 비하여 젊은 인적 구성원을 바탕으로 한 역동적인 사업추진이 가능

※ 청년인력 55명중 여성인력 비율이 62%인 34명으로 남녀고용평등 실현

▼ 청년 미취업자 공개채용 계획



3. 청년미취업자 특별 고용(정규직)

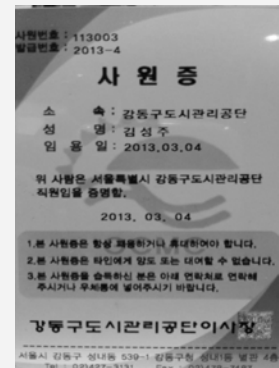
추진목적	직원 퇴직에 따른 결원 인력을 청년고용촉진 특별법에 의거한 청년 미취업자를 채용함으로써 청년실업에 대한 국가적 정책에 부응하여 청년실업 해소에 기여하고 공단의 사회적 책임을 다함
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 응시가능 연령 : 공고일 현재 만 15세이상 29세 이하만 응시 ※ 청년고용촉진 특별법 시행령 제2조 - 법 개정전 연령임 - 채용직급 : 업무직 9급 1명
추진효과	• 추진결과 : 김○○(88.12.23 만24세) 임용완료(2013.3.4자)

4. 2013년 청년미취업자 채용 실적 - 정원내 인력 : 6명

임용일	직급	성명	생년월일	입사 기준연령
13. 2. 1일 자	사서직 8급	정○○	87. 6.23	25
13. 3. 4일 자	업무직 9급	박○○	70. 2. 1	43
		김○○	88.12.23	24
13. 3.11일 자	사서직 8급	김○○	86. 9. 4	26
		김○○	87.12.27	25
13. 5. 2일 자	사서직 8급	강○○	88. 1.15	25
		조○○	84. 3. 7	29
13.10.14일 자	전문직 마급	김○○	79. 1.19	34

- 채용인원 8명 중 88%인 7명에 대해 청년 고용실적 달성

▼ 청년 특별고용 사원증



▼ 청년 미취업자 공개채용 공고



2

기타 사회적 약자 고용 노력 및 실적

□ 다문화가정 위촉강사 고용 및 활용

- 대상자 : 사또쇼코(일본)
- 해공도서관 “곤니찌와! 사또 쌤” 일본어 강좌 위촉강사 고용 · 출강 중
- 일본어 동화책 읽기 재능기부 중
- 2013년 블로거단 활동

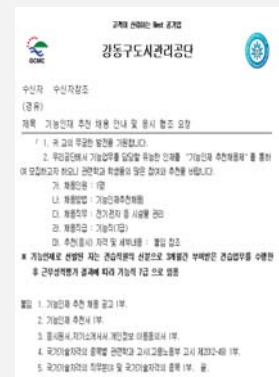
□ 기능인재 추천채용 시행(2014년)

- 2013년의 경우 기능직 채용이 없어 채용을 진행하지 못하였으나, 2014년 기능직 7급 채용진행 시 기능인재 추천채용제를 통한 인력 채용 시행
- 2014.4.1일 자 기능직 7급 1명 임용 후 견습 근무 중임

□ 국가유공자, 장애인 의무 고용률 상회

유공자		장애인		비고
의무고용(6%)	고용실적	의무고용(2.7%)	고용실적	
9명	10명	4명	8명	
				2013. 12.31기준

▼ 기능인재 추천 협조요청 공문



03

외부전문기관에 의한 신규 및 보수 교육 등 구성원의 역량강화를 위한 노력과 성과는 적정한가?

1

교육 수요조사 및 계획 수립

1. 공단의 인재상 정립 및 추진체계

□ 교육훈련목표 및 인재상

▼ Best HRD 인증



▼ 한마음 Think-shop

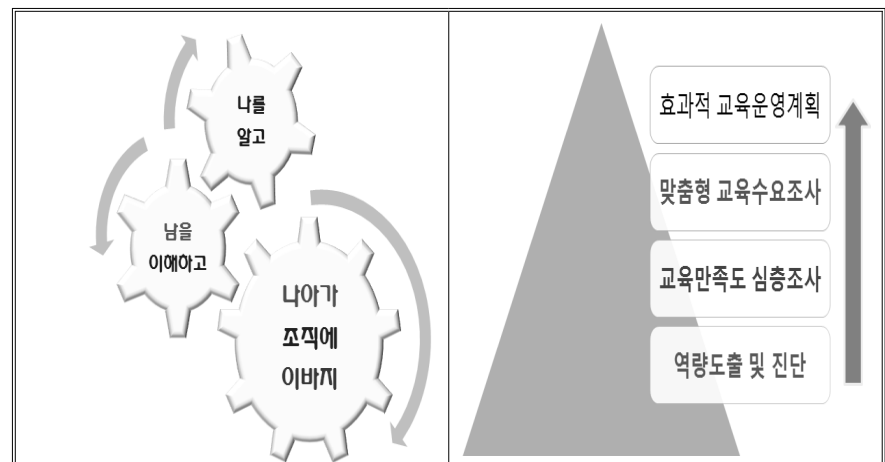


사람이 답이다

교육목표 → 공단에 답을 줄 수 있는 희망인재 만들기



□ 인재육성 프로세스 및 교육계획 수립체계



□ 인적자원개발[HRD] 중장기 계획[2010~2014]

추진방향	<ul style="list-style-type: none"> • HRD 『3대 중장기 전략과제』 • 조직문화의 체계적 역량개발 및 핵심가치 전파 • 임직원 역량개발 및 육성강화를 통한 리더십 강화 • e-HRD 인프라 혁신을 위한 전산관리 시스템 도입
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. 교육수요 반영 및 제공의 최적화

□ 교육수요 반영체계

- 직원 수요반영 FLOW



□ 교육수요조사(자기개발계획서)

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 직군과 직무특성 등 개개인의 교육수요는 천차만별임 • 공단 전직원 교육수요의 객관화 작업을 통한 체계화 필요
진행경과	<ul style="list-style-type: none"> • 시 기 : 2013. 1~2월 • 방 법 <ul style="list-style-type: none"> - 전직원 공단형 자기개발계획서 작성 및 제출 - 교육담당부서 계획서 수합 후 종합분석 실시
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • 전교육수요조사서 발간 및 비치 • 2013 교육운영계획 수립 시 분석결과 반영

▼ 역량진단 보고서



▼ 중장기 발전방향

[역량진단 보고서 중]



▼ 교육결과 보고서

교육명	교육일자	교육장소	교육인원	교육결과
2013년 1월 10일	강동구	강동구	강동구	강동구

2012년도 교육결과 보고서

2013.01.25.



강동지킴이

GCMC 노무직부문 인사관리팀 담당자

▼ 맞춤형 교육수요조사

교육명	교육일자	교육장소	교육인원	교육결과
2013년 1월 10일	강동구	강동구	강동구	강동구

2013 맞춤형 교육수요조사(GSDP)

2013.01.25.



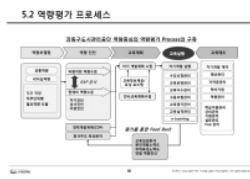
강동지킴이

GCMC 노무직부문 인사관리팀 담당자

▼ 역량도출절차(리더십)

[illegible]

▼ 역량평가 프로세스



▼ 만족도 심층조사

[illegible]

2013년 교육만족도 심층조사 계획

2013.12.09.



경영지원팀

2012 年 4 月 20 日 星期五 第 1000 期

▼ [국민신문] Best HRD인증

‘사람이 답이다!’

강동구도시관리공단, Best HRD 인증!

HRD 인증을 통한 신뢰받는 Best 공기업

강동구도시관리공단(이사장 박익수)이 9월 12일 열린 Best HRD 인증식에서 HRD(인적자
원개발) 우수기관으로 선정되는
영예를 안았다.

지난 6월 5일(수), HFD 우수 기관인정 1차 서류심사 합격에 이어 현장심사까지 2개월간의 준비와 인공기판 선정은 신뢰받는 Best 공기업들을 위한 공단의 노력에 보답했다.

사람이 많다! 좋은 기업답게 공단은 지난 2년간 인적자원 개발을 위한 다양한 변화를 시도했다.

선지직장인의 도입, 노사파트너십 강화, 인성교육 실시이다.

공단 관계자는 "세상이 빠르게 변화할수록 사람의 가치는 더 소중해진다. 결국 사람이 많고 그걸 돕기 위해 공단은 믿지않겠습니다."고 밝혔다.

녀를 참여 활성화, 교육자원 균
 지속적 증진, 힐링캠프·지혜
 농·현장근로자 교육과 같은
 신프로그램 신설, 친절·감성
 양성교육 강화 등 다각적 교육
 진은 대외적 신뢰도를 높이는
 분했다.

공단 관계자는 "세상이 빠르게 변화할수록 사람의 가치는 더 소중해집니다. 결국 사람이 담긴 고깃달을 찾기 위해 공단은 멈지 않을 것입니다"고 밝혔다.

■ 공단경쟁력 강화를 위한 역량진단

추진배경

- 시설관리공단만의 직무역량 파악 및 도출 필요
- 역량파악 및 분석을 통한 효율학습체계 모델구축

추진경과

- 진단기관 : 노사발전재단
- 진단내용
 - 역량모델링 : 역량도출·선정·정의 및 단계별 행동지표
 - 역량평가 프로세스 : 교육과정 개발 및 학습체계 구축
- 결과적용 : 2011 ~ 2015

추진성과

- 교육수요조사서 발간 및 비치
- 2013 교육운영계획 수립 시 분석결과 반영

□ 교육만족도 심층조사

추진배경

형식적·획일적 교육만족도 조사는 다양한 개인의 만족도를 측정하기에는 한계가 있음

기 존

- 조사문항
 - 6문항 (객관식4, 주관식2)
- 단편적 결과분석



개 선

- 조사문항
 - 10문항 (객관식7, 주관식3)
- 종합적 결과분석

추진성과

- 추가로 측정가능해진 만족도 분야는?
- 교육참여의 적시성(항목 2~3번)
- 교육과정 개인별 기대수준 측정(항목 5번)
- 교육훈련 업무수행 능력향상 정도(문항 6번)
- 교육기관의 시설 및 교육비 지원(문항 7번)

3 수요반영을 통한 교육제공의 최적화

■ 교육과정의 체계구성



□ 공단 맞춤형 커리큘럼

추진배경	강동구도시관리공단만의 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석 ※ 수요조사서 발간 및 비치 2단계 : 교육기관 및 과정 분석·정리 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 2곳 교육캘린더 작성 및 비치완료(3개 역량 52과정)

• 2013 공단 교육캘린더

역량	교육과정	교육일정									
		2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
리더십역량	지방공기업 최고경영자과정	연4회(미정)									
	리더십과 경영전략과정					22~24					
	지방공기업 행정리더과정(17기)			8~12							
	지방공기업 리더십역량강화					1~5					
	최고경영자 조찬회	매월 1회									
공통역량	리더십모형포럼	매월 1회									
	스마트기기를 활용한 조직역량강화			8~10					9.30~10.2		
	공공서비스향상 및 고객관리				6~10						
	고객서비스 리더십과정				22~24						
	청인력개발 및 기획능력 향상과정					15~19					
직업역량	지방공기업 예산회계 기초					10~12		26~28			
	홍보 및 마케팅과정								21~25		
	지방공기업 실무리더과정					8~12					
	중간관리자							9~13			
	지방공기업 기초직무과정		○		○		○		○		○
직무특성화	공공서비스 및 재산관리과정		27~29							16~18	
	경영기획 관리과정			8~12							
	노사관계 및 노무관리과정			15~17							
	조직인사 관리과정			22~24							
	고객만족도 조사과정				14~18						
기타역량	지방계약기초과정					1~3					
	조직 및 안전지원경영						19~23				
	한국능률협회 교육과정	상시									
	KMA회원서비스(무료강좌)	도서관팀(2)			문화사업팀(2)		지원·혁신팀(2)		주차사업팀(2)		
	문화체육시설관리운영과정					3~5					
강화역량	문화체육시설 관리자과정									21~25	
	도서관 전문화 교육					상시					
	시설 등 행정교육					상시					
	체육직군 특성화 교육					상시					
	강령근로자를 위한 특별교육								○		
소속의역량	핵심직무능력향상교육(1인1강좌)					상시					
	성희롱성매매 사이버 교육									○	
	성희롱고충상담원 전문교육				○						
	화재대비 모의훈련								○		
	응급처치 실천훈련(팀별)		○			○			○		
소속의역량	재난대비 시청각교육			○			○			○	
	지혜나눔 아카데미			○			○			○	
	통합지식창구 지식동					상시					
	희망도서읽기				4~6						
	CEO 추천도서						7~9				
소속의역량	CEO와 함께하는 BOOK DAY									10~11	
	나의 추천도서					상시					
	Enjoy Reader					상시					
	Enjoy studying! 학습초					상시					
	학습전파교육					상시					
소속의역량	고객상담 CS교육									○	
	노사상생협력교육			○		○		○			
	리얼버 2006! 우체통데이								○		
	클럽별 감성연수					○					
	자살예방교육			○							
소속의역량	마을공동체만들기 리더교육			○							
	자원봉사&출발활동					상시					

▼ 공식지정 교육기관 (지방공기업평가원 외)



▼ 2013 직원교육 훈련계획

교육종류	교육대상	교육내용	교육일
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원

2013년 직원교육 훈련계획

2013.02.27.



경영지원팀

2013.02.27. 00:00:00

▼ 2013 교육결과 보고

교육종류	교육대상	교육내용	교육일
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원
신입직원	신입직원	신입직원	신입직원

2013년도 교육결과 보고서

2014.01.28.



경영지원팀

2014.01.28. 00:00:00

2

직원교육 역량강화 실적 및 교육성과 활용도

1. 교육이수 실적

□ 이수실적 종합분석

• 전년대비 실적비교

구분	2012	2013	비고
이수시간(전체)	11,481	12,374	
교육수혜(건)	747	1,051	공통 및 학습활동 제외

• 실적분석

- 교육 이수시간 전년대비 893시간 증가 (8% ↑)
- 교육 수혜건수 전년대비 304건 증가 (41% ↑)
- 「사람이 답이다」 교육강화 캐치프레이즈 등 인적개발 투자확대
- 단순 직무역량강화를 벗어나 인문·철학·녹색·윤리 등 교육다각화
- 현장직 근무자(공공근로, 근로장학생, 공익요원 등) 정기교육 등 교육대상자 무한 확대

□ 분야별 실적

연번	구분	이수시간	비율(%)	비고
1	공단자체	7,207	58	학습활동 등
2	사이버교육	3,340	27	
3	외부일반교육	1,094	9	
4	외부법정교육	733	6	
	계	12,374	100	

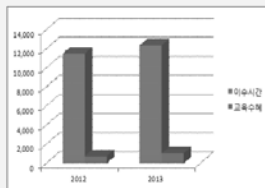
• 실적분석

- 교육비중은 공단 자체교육 및 학습활동이 가장 높음
 - ▶ 공단자체 프로그램 개발을 통한 비예산 맞춤형 교육실현
- 전문위탁교육은 집체·사이버 등 다양하게 제공되고 있으며,
- 특히, 사이버교육의 비중은 전년대비 8% 증가
 - ▶ 근무여건을 고려한 효율적 교육제공 ('12년 19% → '13년 27%)

□ 외부기관 전문교육 1인당 수혜실적

구분	이수시간	인원	1인당 실적	비고
전문교육(집체, 사이버등)	5,167	94	55시간	

▼ 전년대비 실적비교표



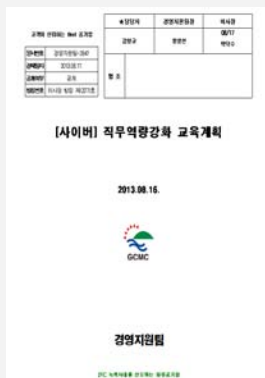
▼ 사람이 답! 캐치로고



▼ 사이버 직무교육(KMA)



▼ 사이버 직무교육 계획서



□ 교육훈련비 집행 실적

(단위: 천원)

구분	2012	2013	2014
교육비	34,895	35,495	43,907
증감율	-	2% ↑	24% ↑

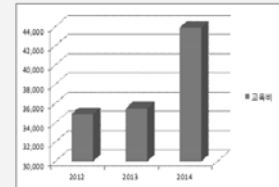
※ 2014년 교육비 전년대비 24% 증가로 교육투자이지 대폭 강화

□ 교육비 환급(Recycle) 실적

(단위: 천원)

구분	2011	2013	2014
환급금	2,986	4,882	2,433

▼ 교육비 증가 추이(2012-2014)



2. 자체교육 및 학습활동 현황

□ 사내강사 양성에 따른 사내교육 활성화

연번	교육명	일시	강사
1	공익근무요원 복무관리담당자 긴급대책회의	2013. 1.16	김항규
2	공영주차장 2월 신규채용자 소집교육	2013. 1.29	차영규
3	공영주차장 3월 신규채용자 소집교육	2013. 2.28	변재환외
4	공영주차장 4월 신규채용자 소집교육	2013. 3.27	차영규
5	2/4분기 직원교육(민원처리/성희롱성매매예방 등)	2013. 4. 8	송미령외
6	공영주차장 5월 신규채용자 소집교육	2013. 4.24	차영규
7	공영주차장 6월 신규채용자 소집교육	2013. 5.24	차영규
8	도서관운영팀 블랙아웃 재난안전교육	2013. 6. 7	장대철
9	하절기 캠핑장 고객만족 특별교육(1차-이론,실습)	2013. 6.18	송미령외
10	공영주차장 7월 신규채용자 소집교육	2013. 6.27	차영규
11	3/4분기 직원교육(성희롱성매매예방/재난안전)	2013. 7.10	김항규
12	하절기 캠핑장 고객만족 특별교육(2차-이론,실습)	2013. 7.16	송미령외
13	공영주차장 8월 신규채용자 소집교육	2013. 7.30	차영규
14	지출업무 처리 지침 전파교육	2013. 7.31	김형선외
15	공영주차장 9월 신규채용자 소집교육	2013. 8.27	차영규
16	2013.8월 현장근로자 표준교육(기본,친절)	2013. 8.28	남정우외
17	2013.9월 현장근로자 표준교육(기본,친절)	2013. 9.27	김항규외
18	4/4분기 직원교육(윤리인권/재난안전 등)	2013.10.16	박대호외
19	한마음 워크숍-10주년 특별강의	2013.10.19	김대웅외
20	공영주차장 11월 신규채용자 소집교육	2013.10.30	차영규
21	2013.10월 현장근로자 표준교육(기본,친절)	2013.10.30	남정우외
22	공영주차장 12월 신규채용자 소집교육	2013.11.27	차영규
23	2013.11월 현장근로자 표준교육(기본,친절)	2013.11.29	김항규외
24	정부3.0 직원 교육	2013.11.30	권혁선
25	수영장 안전사고 예방교육	2013.12. 6	어승호
26	문화사업팀 산업안전보건교육(2차)	2013.12.10	권혁선
27	온조체육관 환경미화원 CS교육	2013.12.26	김호근외
28	2013.12월 현장근로자 표준교육(기본,친절)	2013.12.27	김항규외

※ 전년대비 3건 증가(12% ↑) ※ 2012년 25건 → 2013년 28건

▼ 사내강사 실습교육



▼ 사내강사 양성 계획서

구분	강사명	소속부서	소속팀
강사명	김항규	공영주차장	관리팀
소속부서	공영주차장	관리팀	관리팀
소속팀	관리팀	관리팀	관리팀
소속직책	관리팀장	관리팀장	관리팀장
소속직급	관리팀장	관리팀장	관리팀장
소속직년	관리팀장	관리팀장	관리팀장
소속직월	관리팀장	관리팀장	관리팀장
소속직일	관리팀장	관리팀장	관리팀장

지식경영 활성화를 위한 사내강사 양성 교육

2013.07.02

강동구도시관리공단

경영혁신팀

2013.07.02

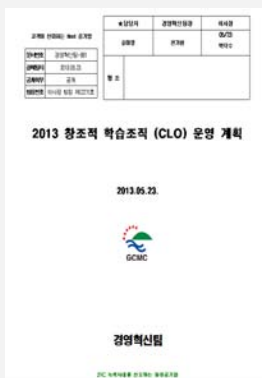
▼ 독서경영 구성체계



▼ 독서토론모임



▼ CLO 운영계획



▼ 학습조 발표회



□ Enjoy ReAdinG! BOOK 포인트 독서경영

- 교육내용 : 개인별 독서활동에 따라 포인트를 부여해주고, 누적포인트가 높은 직원에게 포상을 실시하는 제도
- 교육대상 : 전직원 ※ 리더(Reader)를 리더(Leader)로
- 운영내용

구 분	내 용	포인트
희망도서읽기	개인별 희망도서를 읽고 감상문 게재	500
CEO추천도서	이사장님 추천도서 함께 읽기운동 ※우수독후감선정시 700~1,000점	500 (1권당)
나의추천도서	나만의 추천도서 소개 ※추천평, 추천이유 등을 기재	200
Enjoy Reader	나눔장터에 개인소장 책 기증 직원, 「CEO와 함께하는 BOOK DAY」 참가 직원, 독서활동에 적극적으로 참여하는 직원 등	500
독서토론모임 NEW	자율적 독서모임 운영을 통한 창의소통 채널마련	500

□ 창조적 학습조(CLO) 운영

- 학습조 구성

구분	혁신팀	지원팀	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀	계
2013	1	1	1	2	1	2	8

- 활동실적

구분	학습조명	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
혁신팀	I-Virus	○	○	○	○	○	○	○
지원팀	위인 뽑아먹기	○	○	○	○	○	○	○
주차팀	라디오니스	○	○	○	○	○	○	○
체육팀	체육센터 발전연구회	○	○	○	○	○	○	○
	온조 프로그램 연구회	○	○	○	○	○	○	○
문화팀	Dreamer	○	○	○	○	○	○	○
도서관팀	그림책이 필요한 37	○	○	○	○	○	○	○
	도서관 경영전략 연구회	○	○	○	○	○	○	○

- 발표회 결과 : 최우수조(체육센터 발전연구회), 우수조(경영전략연구회)

구분	학습조명	조 원	활동성과
최우수조	체육센터 발전연구회	김대웅 외 4인	<ul style="list-style-type: none"> · 수영장 수질개선 방안 마련 · 시설(보도블럭) 및 프로그램 개선 · 프로그램 강습료 개선방안 마련 · 창립 10주년 기념 행사 개최 · 골프장 운영 활성화

❑ 「오! 마이 멘토」 신규직원 훈련 프로그램

- 대 상 : 신규임용 직원
- 목 표 : 신입직원의 동기부여와 조직문화 적응에 도움
- 기 간 : 임용일로부터 6개월 내
- 과정운영 : 기초직무과정 → 전문직무교육 → 멘토링
- 교육실적 : 2013년 신규자(7명) 전원 멘토링 과정수료

❑ 기자들이 선택한 싱크탱크 강동공단

보도자료 대외신문사 기자들이 선택한 보도자료는 공인된 우수사례

실적

- 2013년 교육분야 보도자료
 - 구민신문 : 3건 (사내강사 육성에 힘 쏟아 외)
 - 토요저널 : 4건 (고객접점 전문화 위한 CS향상 교육 외)
 - 시정신문 : 3건 (강동구공단 신입교육 선임직원과 멘토링 외)
 - 기 타 : 6건 (책으로 소통하는 강동구도시관리공단 외)

3. 교육운영 우수사례

❑ 리더십 역량강화를 위한 전문교육 강화

추진배경

- 공단 자체 교육으로는 경영트렌드, 경영자의 사고혁신 등 거시적 안목을 배양할 수 있는 환경을 제공하기 힘들
- 전문교육 외부기관 및 대외세미나 참여를 통한 거시적 안목배양 유도

기 존

- 리더십과정 참여 소극적
- 전문적 교육기회 부재

개 선

- 리더역량 교육체계 구축
- 전문교육 기관 및 대외세미나 적극 지원 및 투자

실적

- CEO 외부교육 실적 : 28시간
 - 최고경영자과정 등 : 24시간(2회) / 지방공기업평가원
 - 최고경영자조찬회 : 4시간(2회) / 한국능률협회
- 중간관리자(팀장급) : 108시간
 - 리더스모닝포럼 : 28시간(14회) / 한국능률협회
 - 산업안전 관리감독자 교육 : 80시간(5인) / 대한산업안전협회

추진성과

- CEO 외부교육 : 전년대비 10시간 증가(56%)
 - ※ 2013년 28시간 / 2012년 18시간
- 중간관리자 산업안전 관리감독자 교육이수를 통한 산업안전보건법 준수 및 직무역량 강화

▼ 신규입사자 교육계획

구분	교육구분	교육구분	교육구분
구분	교육구분	교육구분	교육구분
교육구분	교육구분	교육구분	교육구분
교육구분	교육구분	교육구분	교육구분

강동구도시관리공단 신규입사자 교육계획

2013.06.13.



경영지원팀

GCMC 내부시스템을 통한 교육 및 평가 관리

▼ 신규직원 표준교육



▼ 비전리더십 포럼



▼ 최고경영자과정



▼ Best HRD 인증식



▼ 세계지식포럼



▼ 우수기관 국제연수 참가



▼ 공단명인 특별강의



▼ 10주년 공단 골든벨



▼ 공단살리기 프로젝트



■ 인적자원개발(HRD) 우수기관 인증 NEW

추진배경

- 인적자원개발 실적 및 예산 확대 지속적 추진
- 다양하고 혁신적인 교육제공 등은 대외평가에 좋은 결과로 나타남
- 더 높은 수준의 인적시스템 구축을 위한 국내 최상위 인증 도전

추진경과

- 2013. 6월 : 인증신청 및 보고서 제출
- 2013. 7.10일 : 1차 심사(서류)
- 2013. 7.23~24일 : 2차 심사(현장 및 인터뷰)
- 2013. 9.12일 : 우수인적자원 우수기관 인증

추진성과

- 인적자원개발 분야 국내 최상위 인증획득을 통한 인적자원 우수기관 지정 및 공신력 제고 (인증기관 : 고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소기업청)
- 인증 준비 및 심사진행에 따른 HRD분야 체계화 및 개선
- 인증을 통한 다양한 혜택획득
 - 제14회 세계지식포럼 참가(경영지원팀 김항규 외 2인)
 - 우수기관 국제연수 참여(경영지원팀 맹경남/싱가폴)
 - 「HRD, 기업을 움직이는 힘」 우수사례집 기재 및 비치

■ 고품격 인격향상 「사람 가꾸기 프로젝트」

추진배경

- 단순한 직무교육 중심의 학습체계 제공은 창의인재 양성에 어려움이 있음
- 급변하는 환경 속 적극적 능동인재를 배양을 위한 다채로운 교육제공 필요

추진경과

- 「사람이 답이다」 러닝플레이즈 운동추진
 - 방향설정 : 사람이 ↔ 사람과 함께 ↔ 사람을 위한 사람의 마음을 전하자!
 - 핵심슬로건 : Say hello to yourself everyday!
 - 공식 러닝로고 사용 및 공표
- 2013 교육운영 공감역량 강화 및 다각적 지혜나눔 추진

추진성과

- 한마음 Think-Shop 실시 NEW
 - 일시 : 2013.10.19
 - 내용 : 공단명인 특별강연, 10주년 골든벨, 한마음 도미노
- 「지나간 우리의 발자취」
 - 창립10주년 타임갤러리, 전직원 타임캡슐
- 사회트렌드 교육 : 마을공동체, 자살예방, 녹색, 정부3.0 등
- 고품격 인격향상 지속적 추진 및 범위 확대
 - '14 공단미소살리기(예산확보 10,106천원) NEW

□ 「無비용 高효율」 효율적 교육운영

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 공단의 정해진 예산은 한정되어 있으며, 이를 통한 교육제공에는 분명한 한계가 존재 대외 인적자원개발 지원프로그램 적극 참여 등 효율방안 마련 필요
추진경과	<ul style="list-style-type: none"> 노사파트너십(노사발전재단) 향상교육 참여 e-HRD 인프라 무상구축 및 지속적 운영
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 노사파트너십 향상교육 참여 실적 : 총3회 12명 ※ 예산절감 : 금3,600,000원(12명×30만원) e-HRD 인프라 구축 및 도입 <ul style="list-style-type: none"> 공단 e-HRD 주소 : http://igangdong.bizhrd.net/ 활용내역 : 교육컨텐츠, 교육이력 및 경력 등 현황 제공 ※ 예산절감 : 금50,000,000원(시스템 구축비) ▶ 강동구청 예산절감 우수사례 선정

□ 「2013 전국 도서관 운영평가」 우수도서관 유공자 연수 NEW

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 문화체육관광부 주관 2013 전국도서관 운영평가 공단 운영 구립 도서관(성내·암사) 선정 우수도서관 선정에 따른 전문연수 참여 가능
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 우수도서관 국내연수 참가 <ul style="list-style-type: none"> 목 적 : 도서관 정책 벤치마킹 및 서비스 체험 대상자 : 성내도서관 원정필 장 소 : 순천, 여수, 통영 등

□ 2013 제50회 전국도서관대회」 워크숍 참가 NEW

추진목적	<ul style="list-style-type: none"> 바람직한 도서관 환경 조성을 위한 방안 마련 도서관 관련 제반문제에 대한 의견 교환의 장 도서관 관련 전문단체와 학회 등의 활동의 장
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 내 용 : 도서관 관련 선진체계 벤치마킹 및 문화체육관광부 장관상 수상식 참여 기 간 : 2013.10.23 ~ 10.25 장 소 : 제주특별자치도 제주국제컨벤션 센터 참가실적 : 정기호 외 5명(도서관 사서 및 업무관련 직원) 주최·주관 : (사)한국도서관협회 투자비용 : 금2,744,000원 사후관리 : 벤치마킹 결과보고 및 우수사례 접목 진행

▼ 노사파트너십 수료증



▼ 공단 e-HRD 메인화면



▼ 우수도서관 유공자 연수



▼ 제50회 전국도서관대회

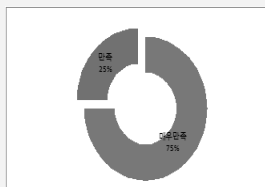


▼ 교육훈련 신청서

▼ 사내강사 전문화교육



▼ 양성교육 만족도결과
(매우만족 75% / 만족 25%)



□ 「원하는 교육 한방에!」 원클릭 교육신청서 NEW

추진배경

- 교육신청 및 접수가 지정된 양식없이, 개별적 작성 및 신청으로 진행
- 신속한 교육신청과 신청자의 혼란을 최소화하기 위한 방안모색

기 존

- 일관된 형식 ×
- 작성 · 제출에 시간소요 ↑

변 경

- 지정된 형식 ○
- 작성 · 제출에 시간소요 ↓

추진성과

- 지정 교육신청서 전자결재 등재 완료(2013. 3.18.)
- 기대효과 : 교육신청의 규격화 및 신속화 가능

□ 「CS역량 및 지식경영」 사내강사 양성 강화

추진목적

- 사내강사 운영 전문화를 위한 체계적인 양성시스템 구축
- 전문적 투자 및 교육을 통한 탈공단적 강사 배출 및 운영

추진경과

- 사내강사 양성 전문화 교육
 - 일시 : 2013. 7.11(목)
 - 장소 : 해공도서관 다목적홀
 - 강사 : 김다운
 - 대상 : 송미령 외 11명 ※ 지정 사내강사 전원
 - 실습분야 : CS, 직업체험교실, 업무교육, 기타행사
- 만족도 조사 실시
 - 조사기간 : 2013.7.11 ~ 16
 - 방법 : 전자설문
 - 결과 : 전반적 만족(100%), 교육장 만족(92%)

실적

- 사내강사 이용실적 : 전년대비 3건 증가 (12% ↑)
 - ※ 2012년 25건 → 2013년 28건
- 「현업직 등 표준교육」 신설·운영 가능
 - 시 기 : 2013.8월 ~ (월1회)
 - 대 상 : 신규입사자(현장근무자 포함 전원)
 - 내 용 : 공통,친절,직무교육 진행
 - 강 사 : 사내강사(교육수료자)

□ 「고객이 답이다」 전사적 CS교육강화

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> • 높아지는 고객의 요구에 대응할 수 있는 직원서비스 마인드 확립이 절실 • 이를 위한 다양한 노력과 방안 강구
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • CS경영강화를 위한 CS리더교육(2013. 3. 8 / 11명) • CS접점직원 전문교육 강화(2013. 6.21 / 77명) • 캠핑장 접점직원 CS교육(2013. 6. 7 / 8명) • 전직원 CS향상교육 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족도 피드백 교육(2013. 1.30 / 52명) - 서비스마인드향상교육(2013. 4. 5 / 54명) - 전화친절도향상교육(2013.10.30 / 3명) • CS리더 워크숍(2013. 6.28 / 17명) • 신규직원 친절교육(2013.8 ~ 매월 1회 / 5~10명 내외)
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • 전직원 CS마인드 역량강화 및 서비스 증진 • 전사적 CS교육강화를 통한 서비스마인드 고도화

▼ 고객만족 향상을 위한 CS 리더회의



▼ 고객만족 성과



▼ 소방 실제훈련 계획서

구분	소방 훈련	소방 훈련	소방 훈련
구분	소방 훈련	소방 훈련	소방 훈련
구분	소방 훈련	소방 훈련	소방 훈련
구분	소방 훈련	소방 훈련	소방 훈련

2013. 화재대비 소방 실제훈련

2013.05.09.



경영지원팀

▼ 소방 실제훈련(현장)



□ 「해봐야 안다」 재난안전 실전훈련 강화

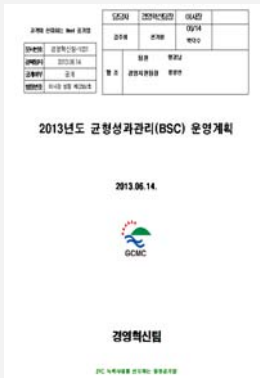
추진배경	<ul style="list-style-type: none"> • 응급재난 상황에 능숙히 대처하기 위해서는 단순이론 교육이 아닌 실습체험 교육이 중요함 • 반복적 응급대응 훈련을 통한 실제상황 대처능력 증진
실적	<ul style="list-style-type: none"> • 실시건수 : 3건 증가 (9% ↑) ※ 2012년 33건 / 2013년 36건 • 참여인원 : 104명 증가 (27% ↑)
우수사례	<ul style="list-style-type: none"> • 2013 소방 실제훈련 <ul style="list-style-type: none"> - 일 시 : 2013.5.22 - 장 소 : 공단본부 옥외 훈련장 - 인 원 : 27명 - 훈련기관 : 강동소방서 ※ 대외사이트 4회 보도(뉴시스 2013.5.22) • 사고유형별 시나리오 훈련 NEW <ul style="list-style-type: none"> - 대 상 : 공단 전사업장 - 기 간 : 2013.10 ~ 12 - 내 용 : 각 사업장별 취약상황에 대비한 모의 시나리오 상황훈련 실시 - 기 타 : 훈련결과 평가 후 우수사업장 포상

4. 인사평정에의 교육성과 활용의 적정성

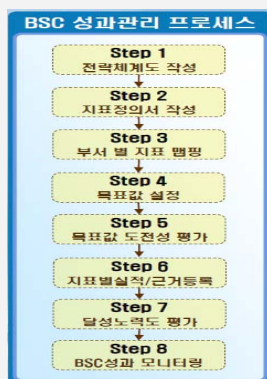
■ 인사평정 시 교육성과 활용

- 종합평정 시 교육성과 대폭 반영
 - 평가방법 : BSC 핵심성과지표를 통한 개별 교육성과 측정
 - 평가절차 : 교육실시 → 교육결과보고 → 결과보고서평가 → 성과평가 반영
- 반영내역
 - 교육이수 실적 (반영비율 : 6%)

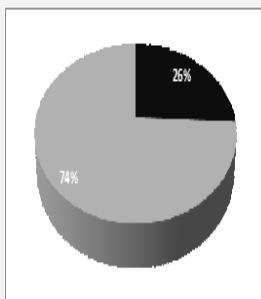
▼ 성과관리(BSC) 운영계획



▼ 성과관리(BSC) 운영계획



▼교육비중 26%(성과평가중심)



구 분	전략목표 : 인재양성 / CSF : 직원역량 강화					
피평가팀	전 팀 (개인배분)					
측정목적	교육기회 제공을 통한 역량 강화					
평가방법	교육이수시간 ÷ 교육이수 목표시간 × 100					
평가내용	유형별 교육이수시간 인정 현황					
	교육유형	교육이수 인정 시간				
	사내 · 외부 위탁 교육	교육시간				
	학 습 조	학습조 수행시간				
	온라인 (사이버)	<table><tr><td>1주 5시간</td><td>1주~2주 10시간</td><td>2주~1개월 15시간</td><td>1~2개월 20시간</td></tr></table>	1주 5시간	1주~2주 10시간	2주~1개월 15시간	1~2개월 20시간
	1주 5시간	1주~2주 10시간	2주~1개월 15시간	1~2개월 20시간		
독서경영, 직원제안	북포인트 시간x2% 인정 / 제안 1건 당 3시간 인정					
목 표 값	직원교육 훈련계획 방침에 의거하여 직급별 부여					
평가주기	하반기					

- 교육성과 성취율 (반영비율 : 7.63%)

구 분	전략목표 : 인재양성 / CSF : 직원역량 강화			
피평가팀	전 팀 (개인배분)			
측정목적	분야별 실무인재 육성을 통한 인적 역량 강화			
평가방법	· 직원 교육 실적(BSC 시스템 등재건에 한함) · 평가자(팀장)는 평가 기준에 따라 교육훈련 평가			
평가내용	· 교육훈련관리 평가기준			
	· 교육훈련과정 이행도 및 업무와의 연계성을 기준으로 4 단계 평가 · 등급구분 : SA(100점), A(90점), B(80점), C(70점)			
목 표 값	100점			
평가주기	상 · 하반기			

· 학습조 운영노력 (반영비율 : 2.16%)

구 분	전략목표 : 인재양성 / CSF : 지식경영
피평가팀	전 팀
측정목적	학습조 운영 강화로 조직학습 문화 정착
평가방법	(학습조 활동실적 ÷ 학습조 활동목표) × 80 + 학습조 발표회 참여 및 수상(20점) ※ 추가 학습조 활동실적 당 5점 가산
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> • 학습조 활동기간 : 3~10월 조별 월 1회 이상 정기 학습모임 • 학습조 활동목표 : 반기별 4회 • 학습조 활동실적 : BSC에 등록된 학습조 활동 결과보고 (BSC 지식경영관리 → 지식창고 → 학습의날) • 학습조 발표회 참여시 10점 가산 • 학습조 발표회 수상시 : 최우수(10점), 우수(5점) • 반기별 기본 학습조 활동목표(4건) 초과 시 1회 실적당 5점 가산
목 표 값	100%
평가주기	상 · 하반기

· 통합 지식창구 지식통 구축 기여 (반영비율 : 2.74%)

구 분	전략목표 : 경영혁신 / CSF : 지식경영							
피평가팀	전 팀 (개인배분)							
측정목적	조직 전체의 문제 해결 능력을 높일 수 있는 지식기반을 조성							
평가방법	구분	6건 이상	5건	4건	3건	2건	1건	0건
	점수	100점	95점	90점	85점	80점	75점	70점
평가내용	공단 전자결제 지식관리시스템 등록 실적							
목 표 값	반기별 1인당 6건 이상 등록 (1개월 1건)							
평가주기	상 · 하반기							

· 제안실적 목표달성률 (반영비율 : 2.44%)

구 분	전략목표 : 인재양성 / CSF : 조직문화				
피평가팀	전 팀(개인배분)				
측정목적	조직 발전을 위한 창조적 제안 유도				
평가방법	구 분	채택 시	최종 심사 대상	2건 이상 제안	1건 제안
	점 수	100점	95점	90점	80점
평가내용	<ul style="list-style-type: none">• 제안 실적 및 채택 유무• BSC 지식경영관리 직원제안 광장 등록 실적				
목 표 값	제안 채택				
평가주기	상 · 하반기				

▼ 학습조(체육사업팀)



▼ 창조적 학습조 발표회



▼ 성과관리 고도화



▼ 성과관리 추진방향



▼ 청렴·윤리교육 결과보고서

공제처 지정번호: 444-00000	부서명: 경영혁신팀	담당자: 김지현	작성일: 2014.02.21.
교육대상: 공제처 지정 대상	교육장소: 강동구청	교육시간: 1시간	교육인원: 10명
교육주제: 청렴·윤리교육	교육내용: 청렴·윤리교육	교육방법: 강의	교육결과: 100%

2013년 청렴·윤리교육 의무이수제 결과보고

2014.02.21.

강동구도시관리공단

강동구청

강동구도시관리공단

▼ '애고' 녹색교육 결과보고서

공제처 지정번호: 444-00000	부서명: 경영혁신팀	담당자: 김지현	작성일: 2014.02.21.
교육대상: 애고 지정 대상	교육장소: 강동구청	교육시간: 1시간	교육인원: 10명
교육주제: 애고 녹색교육	교육내용: 애고 녹색교육	교육방법: 강의	교육결과: 100%

2013년 애고 녹색교육 의무이수제 결과보고

2014.02.21.

강동구도시관리공단

강동구청

강동구도시관리공단

▼ 벤치마킹 결과보고서(예시)

공제처 지정번호: 444-00000	부서명: 경영혁신팀	담당자: 김지현	작성일: 2014.12.13.
교육대상: 벤치마킹 대상	교육장소: 강동구청	교육시간: 1시간	교육인원: 10명
교육주제: 벤치마킹	교육내용: 벤치마킹	교육방법: 강의	교육결과: 100%

영등포구도시관리공단 벤치마킹 결과보고(방문)

2014.12.13.

강동구도시관리공단

강동구청

강동구도시관리공단

· 윤리 · 녹색경영 교육추진 실적 (반영비율 : 2.74%)

구 분	전략목표 : 경영혁신 / CSF : 윤리 및 나눔경영, 녹색경영				
피평가팀	경영혁신팀				
측정목적	교육을 통해 우리공단 임직원 윤리·녹색경영 의식 고취				
평가방법	점 수	100점	90점	90점	80점
	윤리교육	○	○	×	×
	녹색교육	○	×	○	×
평가내용	교육실적 : 내부, 외부, 온라인 포함				
목 표 값	반기 윤리경영 교육 1회, 녹색경영 교육 1회 실시				
평가주기	상 · 하반기				

· 벤치마킹 목표 달성 (반영비율 : 2.16%)

구 분	전략목표 : 경영혁신 / CSF : 시스템 개선
피평가팀	전사업팀
측정목적	벤치마킹을 통해 업무의 질적 개선
평가방법	당해연도 벤치마킹 추진실적 ÷ 전년도 벤치마킹 추진실적 × 100점
평가내용	벤치마킹 추진실적
목 표 값	105%
평가주기	하반기

※ 성과평가 전체 중 교육이수 비중 26%

· 근무성적 종합평가 구성 비율

구 분		평가비율(평가별 가중치)	
		팀 원	팀 장
종합평가	성과평가	40	40
	(전사평가)	(20%)	경영성과계약 경영목표 (100%)
	(팀 평가)	(60%)	
	(개인평가)	(20%)	
	근무평정	60	60
	(인사평가)	(60%)	(70%) (30%)
	(다면평가)	(40%)	
합 계		100	100

■ 승진 심사 시 훈련성적 평정

【인사규정 시행내규】

제32조(훈련성적 평정) ① 직원의 교육훈련은 타기관에 위탁하여 실시할 수 있으며, 인사규정 제22조제2항의 규정에 의한 훈련성적의 평정은, 당해 직종의 직급 근무기간 중 공단이 명령한 교육 및 직급별 기준에 의해 교육을 이수한 직원은 “별표6”과 같이 평정한다.

② 공단은 매년 교육이수 목표와 기준을 직종, 직급별로 수립하여, 평정 대상 직원에게 알리고 연도 내 수시로 교육이수 현황을 통보한다.

③ 훈련성적평정 기준일은 12월말로 한다.

④ 훈련성적평정지는 인사담당부서의 장으로 하고, 확인지는 이사장으로 한다.

• 훈련성적 평정 배분체계 개선 UP↑

· 2012년

구 분	산 출 방 법	부가 점수	비 고
교육이수자 (목표대비 100% 달성)	해당연도 교육이수 기준에 의함 (100% 이상)	10점	
교육 미이수자 (목표대비 100% 미만)	해당연도 교육이수 기준에 의함 (10% 미만)	0점	



· 2013년

구 분	산 출 방 법	부가 점수	비 고
교육이수자 (목표대비 100% 달성)	해당연도 교육이수 기준에 의함 (100% 이상)	10점	
교육 미이수자 (목표대비 80%이상~100%미만)	해당연도 교육이수 기준에 의함 (80%이상~100%미만)	5점	NEW
교육 미이수자 (목표대비 80%미만)	해당연도 교육이수 기준에 의함 (80% 미만)	0점	

- 승진후보자 명부 작성 시 교육훈련 성적 활용
- 평정주기 : 연1회
- 승진후보자 명부 작성기준

구 분	승진후보자 명부 작성기준				
	근무성적 종합평정	경력	교육훈련	다면평가	자격증 가산
적용률(%)	60%	20%	10%	10%	+ 2

▼ 승진심사(다면평가)



▼ 공단인사규정시행내규

서울특별시강동구도시관리공단인사규정시행내규

【별표 6】 <개정 2008.3.25. 2012.7.1>

훈련성적평정배분표

구 분	산 출 방 법	부가 점수	비 고
교육이수자 (목표대비 100% 달성)	해당연도 교육이수 기준에 의함. (100% 이상)	10점	
교육 미이수자 (목표대비 80% 이상~100%미만)	해당연도 교육이수 기준에 의함. (80% 이상~100%미만)	5점	
교육 미이수자 (목표대비 80%미만)	해당연도 교육이수 기준에 의함. (80%미만)	0점	

▼ 인사평가 운영계획

구분별 사업예산: 144억 3,000원		사업일지		운영직무명단		예산	
예산내역		예산구분별(144억)		예산내역		예산구분	
예산내역		예산구분		예산내역		예산구분	
예산내역		예산구분		예산내역		예산구분	
예산내역		예산구분		예산내역		예산구분	

2013년 상반기 직원 종합평가 계획

2013.07.11.

 GICMC

경영지원팀

2013. 10. 10. 10:00 ~ 10:30 (수요일) 10월 10일

■ 팀장급이상(4급이상) 인사평가 시 직원육성능력 평가

- 측정목적 : 팀의 상위직급자 인사평가 시 직원육성능력을 평가하여
부하의 능력 개발에 더욱 많은 관심을 갖도록 유도하기 위 함
- 평가내용 : 원만한 지도통솔로서 목표달성에 공헌하도록 유도하여
상급자로서의 자격을 개발시키는 능력의 정도
- 평가대상 : 일반직 4급 이상
- 평정배점 : 20점

【인사규정 시행내규】

제24조(근무성적 평정요소 및 평정표) ① 근무성적의 평정은 인사평가와 다면평가를 합한 개념으로 인사평가는 평정기간내 근무실적에 대해, 다면평가는 능력(역량)에 대해 평가하여야 한다.

〈개정 2008. 3. 25〉

② 근무성적평정표는 인사평가표와 다면평가표로 구분되며, 인사평가표는 “별지 제11호 서식”내지 “별지11-1호 서식”에 의하고, 다면평가표는 “별지 제11-2호 서식”내지 “별지11-3호 서식”에 의한다.

〈개정 2008. 3. 25〉

【별지 제11호 서식】

[인사평가표 (4급이상)]

평정요소 및 평 정 배 점		착 안 사 항	평정등급 및 점 수		1차 평정차	2차 평정차
업무수행 능력	직원육성 및 통 술 력 (20)	원만한 지도통솔로서 목표달성에				
		공헌하도록 유도하여 상급자로서의				
		자격을 개발시키는 능력의 정도				

▼ 지식창고(교육결과 공유)

5. 교육성과의 기타 활용

■ 교육결과의 공유 및 전파

- 공유방법 : 결제된 교육결과보고서를 공단 BSC시스템을 통한 전직원 공람
 ※ 공유게시판 : 지식경영관리 → 지식창고 → 교육정보 게시판
- 공유목적 : 교육결과 보고서를 공유함으로써 타직원 전파교육 및 간접적 학습의 기회 제공

■ 독서경영 우수자 포상 확대

- 목 적 : 북포인트 누적점수가 높은 직원 및 활성화된 독서토론모임 포상실시
- 대 상 : 누적포인트 2,000~3,100포인트 득점자 (총10명)
- 기대효과 : 독서경영 성과에 대한 포상을 통한 동기부여 실시
- 포상실적

구분	연번	포인트	대상자	포상
개인별	1순위	2,200점	정기호(도서관)	10만원도서상품권
	2순위	2,100점	변재환(주차), 장대철(도서관)	5만원도서상품권
	3순위	1,600점	김경애, 윤은경, 정혜정 오현정, 최영환, 이인숙, 조미나	1만원도서상품권
독서토론모임			책임감, 헵시바	5만원도서상품권
총 계				37만원

▼ 독서경영 우수자 포상



■ 교육수요조사 시 전직원 수강이력 활용 NEW

- 내 용 : 교육수요조사 시 전년도 교육이수과정 지침목록 배부
- 수강과정 : 120개(2013년)
- 반영방법 : 수요조사 실시안내 시 과정목록 배부 및 전파

□ 교육만족도 심층조사를 통한 결과활용

- 조사목적 : 교육만족도 결과분석의 다각적 피드백 및 맞춤형 개선
- 조사기간 : 2014.1.7~1.13(7일간)
- 조사대상 : 교육대상 전원
- 심층조사(문항수:6개 → 9개, 조사방향:단편적 → 다각적)

<p>실적</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 결과에 따른 환류 및 개선조치 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 근무공백 해소를 위한 사이버 교육 증대 - 인문학,재테크 등 직무 외 다채로운 교육제공 - CS 교육강화를 위한 교육투자 증대 - 교육커리큘럼 제작 및 비치를 통한 연간일정 상시 안내
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼수강이력 활용(화면)

[illegible]

04

내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?

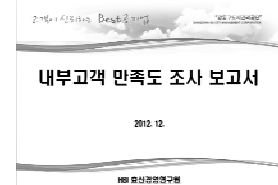
1

내부고객 만족도 조사 시행 및 분석

1. 2012년도 내부고객 만족도 조사 시행

- 조사기간 : 2012.12.06~12.14
- 조사기관 : (주)효산경영연구원
- 조사항목
 - 조직 비전 및 미래상
 - 조직 속성 및 체계, 리더십 커뮤니케이션
 - 근무환경 관리 및 직무만족도
 - 직무수행 형태, 복무후생제도, 교육훈련제도
- 설문수집방법 : 직원에게 설문지 배포 및 작성 제출
- 정규직과 비정규직(기간제근로자)를 분리하여 조사 시행 및 분석
- 분석방법 : SPSS를 이용한 통계분석, 빈도·교차·신뢰도 분석
IPA(Importance Performance Analysis) 중요도-만족도 분석

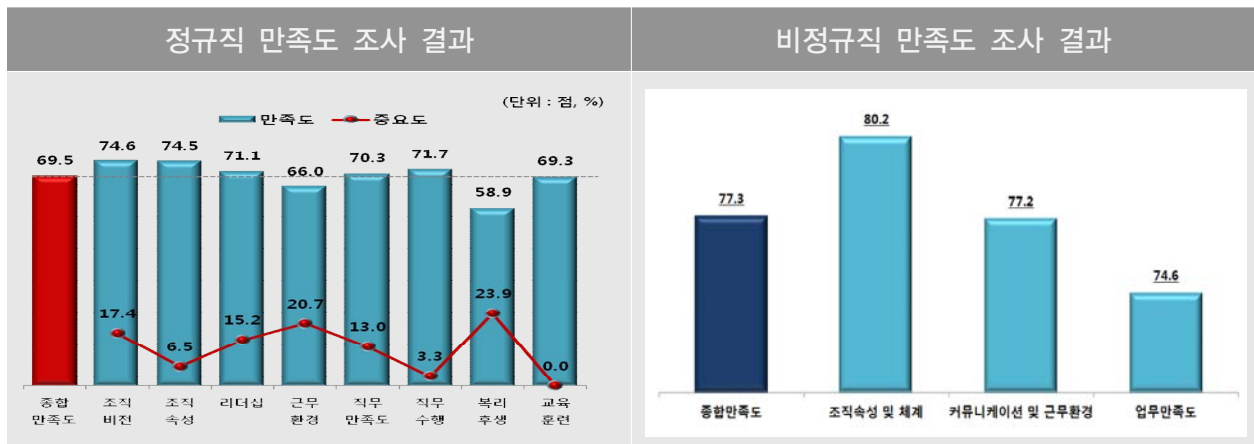
▼ 2012 내부고객만족도조사



▼ 2013 내부고객만족도조사



2. 내부고객 만족도조사 분석결과



2

내부고객 만족도 조사 결과의 활용

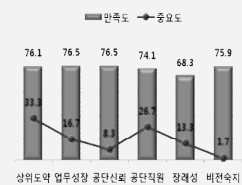
□ 조사항목별 만족도 분석

구 분 (조사항목)	만족도가 높은 항목 (유지, 강화)	만족도가 낮은 항목 (개선필요)
조직 비전 및 미 래 상	<ul style="list-style-type: none"> 상위도약(조직 및 개인) 업무성장 공단신뢰 비전숙지 	<ul style="list-style-type: none"> 공단 비전 및 미션 공유 활성화를 통한 장애성 제거
조직의 속성 및 체 계	<ul style="list-style-type: none"> 혁신노력 결정신속 공과사 부서팀웍 	<ul style="list-style-type: none"> 개선영역 나타나지 않음
리더십 및 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> 구성원간의 소통원할 상급자 소통 	<ul style="list-style-type: none"> 개선영역 나타나지 않음
근무환경 관리	<ul style="list-style-type: none"> 유지강화 영역 나타나지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 사무분위기 근무쾌적
직무만족도	<ul style="list-style-type: none"> 직무만족 책임권한 	<ul style="list-style-type: none"> 업무량 직무분담
직무수행행태	<ul style="list-style-type: none"> 정보활용 능력발휘 	<ul style="list-style-type: none"> 업무메뉴얼 참조 창의도전
복리후생	<ul style="list-style-type: none"> 유지강화 영역 나타나지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> 보수공평 여가활용
교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> 자기개발 교육기회 	<ul style="list-style-type: none"> 능력투자 적극적 인재육성

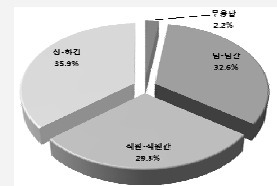
□ 조사 항목별 만족도 분석

- 조사결과에 대한 주요 문제점 파악
 - 조직속성 및 체계, 리더십 및 커뮤니케이션에서 모든 항목들이 유지강화 영역으로 나타나 그간의 내부만족도 개선 노력의 실적이 나타나고 있으나, 장애성, 사무분위기, 합리적 직무분담 및 업무량 조절 방안을 모색하고, 자기분야에 대한 개발 시간 확보를 위한 방안 모색이 필요함
- 조사결과에 대한 개선방안 마련
 - 조사결과에 근거하여, 문제점을 파악 연도 주요업무계획, 인사운영계획, 교육운영계획 등에 반영하고 구체적인 실행계획을 수립하여 단계적으로 추진시행

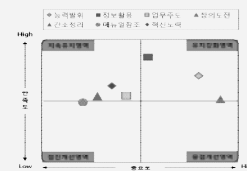
▼ 조직비전 및 미래상



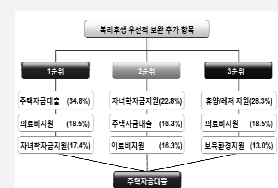
▼ 리더십



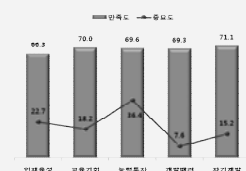
▼ 직무수행 IPA분석



▼ 복리후생 Needs



▼ 교육훈련



□ 문제점 대비 개선조치 노력

구 분 (조사항목)	문제점	개 선 실 적
조직 비전 및 미래상	공단 비전 및 미션 공유 활성화 장래성 제고	<ul style="list-style-type: none"> 정례조례 및 경영전략회의, 간담회, 워크숍 등을 통한 공유 강화 연도 경영전략, 인사운영계획, 교육훈련 계획 등 수립 및 전직원 공지 조직·인사 운영에 대한 연도계획을 전직원에게 공지하여 공정, 투명, 예측가능성 확보 근무평정 시 성과평가 및 다면평가 도입으로 객관적 평가제도 안착 각종 인증 및 포상 획득 <ul style="list-style-type: none"> 근로자의날 유공자 표창 / 2013.04.30 / 고용노동부 지방공기업 경영평가“가” 등급 / 2013.09.06 / 행정안전부 인적자원개발우수기관 / 2013.09.12 / 고용노동부, 교육부 등 4개 부처 우수도서관(성내, 암사 도서관) 표창 / 2013.10.23 / 문화체육관광부 서비스품질 우수기업 인증 / 2013.10.29 / 한국서비스산업진흥협회 날씨경영 인증 / 2013.10.31 / 기상청 책읽는 서울구현 우수기관 표창 / 2013.12.27 / 서울특별시
조직의 속성 및 체계	개선영역 나타나지 않음 -강화노력-	<ul style="list-style-type: none"> 워크숍 개최 <ul style="list-style-type: none"> 워크숍 개최를 통하여, 동료간, 팀 내외의 소통 관계 개선 적절한 시기에 전보를 통해 팀 분위기 개선 연차유급휴가 사용 촉진 및 사용 활성화 진행 고용구조 개선 진단 및 개선 컨설팅 <ul style="list-style-type: none"> 비정규직 직무별 내용 분석 무기계약직 관련 규정 산출 윤리경영 강화를 통한 공기업의 사회적 책임 의무를 다함 노사협력을 통한 다각적인 지역사회 공헌활동 추진
리더십과 커뮤니케이션	개선영역 나타나지 않음 -강화노력-	<ul style="list-style-type: none"> 경영전략회의 등 실무자의 정책결정 참여 기회 확대 공단 SNS(facd book, 블로그, 트위터)를 통한 소통강화 노사합의를 통한 문제해결 노력 등 정책토론회, 자원 봉사 활동 등을 통한 비정형적 대화채널 지속 확대 제안안건 분석 내용 공표
근무환경 관리	사무분위기	<ul style="list-style-type: none"> 근무환경 개선을 위한 노력 지속 <ul style="list-style-type: none"> 고객만족센터 공기청정기 구매 등 CS 컨설팅에 따른 환경개선(화분구비 등)
	근무쾌적	<ul style="list-style-type: none"> 부드럽고 자유로운 분위기 조성노력 알가정 양립 지원을 위한 가족친화경영 추진 <ul style="list-style-type: none"> 연차휴가 사용 활성화 육아휴직, 유연근무제 확대 시행
직무만족도	업무량, 직무분담	<ul style="list-style-type: none"> 개인별 업무능력을 고려한 인력 배치 팀별 업무분장 시 직급 및 능력, 업무량을 감안한 적절한 직무분담
직무수행행태	업무수행 매뉴얼 창의도전	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001/14001 매뉴얼 및 절차서 활용 창의적 학습조직(CLO) 운영을 통한 창의력 향상 노력

구 분 (조사항목)	문제점	개 선 실 적							
복리후생	보수공평, 여가활용	<ul style="list-style-type: none">성과관리에 따른 연봉제를 시행함근무평정(성과평가 40%, 인사평가 60%)에 따라 연봉, 성과급 차등맞춤형 복지제도 복지포인트 배정금액 및 사용금액의 단계적 증가로 직원 복리후생 증진							
		구분	배정금액	사용금액	2013년	110,457,000원	108,764,580 원		
		구분	배정금액	사용금액					
2013년	110,457,000원	108,764,580 원							
<ul style="list-style-type: none">연차유급휴가 사용 촉진제도를 통한 근로자의 휴식 권장									
교육훈련	능력개발, 인재육성	<ul style="list-style-type: none">교육수요(SDP) 실시로 개인별 교육수요 및 니즈 파악 적용한국능률협회 회원사 가입 및 외부교육 시행(3,966시간)직무역량 프로그램 도입·운영 중 - 직무특성화 교육, 전문화교육 강화‘인적자원개발 우수기관인증’을 통한 인재육성 노력 대외 인정교육관련 예산의 지속적 증액 편성을 통한 인재육성 기반 확대							
		2011년	2012년	2013년	2014년	34,916천원	34,895천원	35,495천원	43,907천원
		2011년	2012년	2013년	2014년				
34,916천원	34,895천원	35,495천원	43,907천원						

□ 2013년 「직원만족도 조사」 개선으로 내부의견 수렴 강화

추진목적

공단 직원들의 직무만족도를 향상하고 효율적인 조직관리 체계를 확립하기 위한 개선과제를 도출하는 등 전문 조사기관 객관적 시각의 조사·분석을 통해 직원들의 내부의견을 종합하여 파악함으로써 공단의 전략적 조직관리 체계를 확립하는 데 기여코자 함

▼ 조사배경 및 목적



기 존(2012)

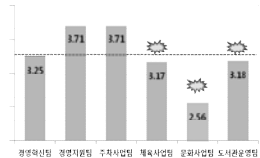
- 종합만족도, 차원만족도, 차원 중요도만을 파악
- 중요도-만족도 등 빈도 분석 위주의 분석으로 조사 결과가 단순하고 직원들의 문제가 발생하는 원인을 찾아내기 어려웠음

개 선(2013)

- 조사 설문 영역 등 설계 변경
- 빈도분석을 기반으로 빈도별 교차분석을 시행
- 신뢰도 분석 시행
- 통계적 유의미를 위한 분산분석
- 다중 회귀분석을 통해 인과관계 확인

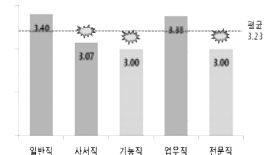
▼ 근무부서별 분석

• 근무부서별 비교



▼ 직종별 분석

• 직종별 비교



추진효과

- 단순한 중요도와 만족도의 빈도 분석이 아니라 교차분석을 통해 원인이 있는 부서와 직종 등을 정확히 판단 가능
- 객관적 시각의 전문기관의 분석을 통해 직무만족도 향상 및 효율적 조직관리체계 확립을 위한 개선 과제 도출

05

성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?

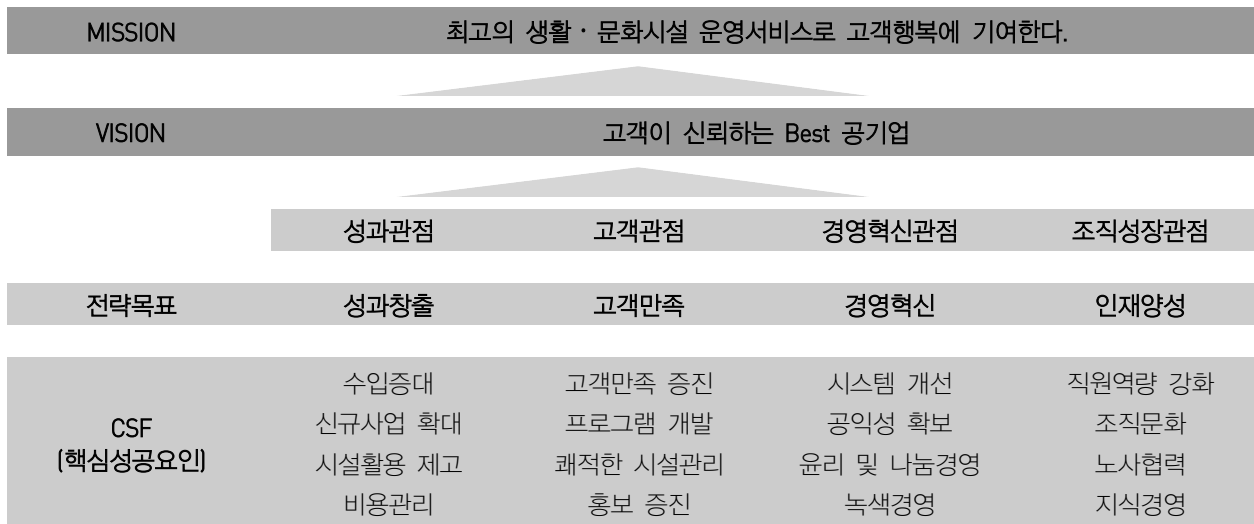
1

경영목표 달성을 위한 객관적 성과관리체계 구축·운영

□ 성과관리시스템 정착 운영(2005~)

- 성과관리시스템 업그레이드 및 운영 정착 : '09부터 팀장 경영성과계약시행

□ BSC 성과관리 추진체계



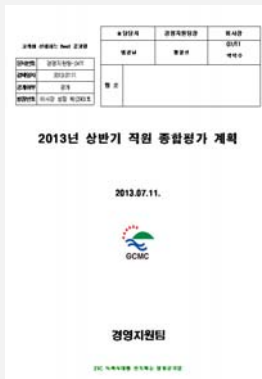
□ 2013년 KPI(Key Performance Indicator) 구성

관 점	전략목표	CSF (성공요인)	KPI		
			성과지표	목표	평가주기
재무관점	성과창출	수입증대	사업수입 목표 달성률	105%	반기
		신규사업확대	신규사업 확대를 위한 노력	2건 이상	반기
		시설활용 제고	시설물 가동률	100%	반기
			월회원 증가율	+5%	반기
			일일회원 증가율	+5%	반기
			도서 대출 증가율	+5%	반기
		비용관리	대행사업비 절감률	-10%	반기

2

성과평가 결과의 적극적 활용

▼ 종합평가 계획



▼ 팀장 경영성과 계약서



▼ BSC 성과관리 워크숍



▼ BSC 성과관리위원회



□ 성과평가(반기 1회) 반영 비율 : 공단 종합인사평가에 40% 반영

구 분		평가비율(평가별 가중치)	
		팀 원	팀 장
종합평가	성과평가	40	40
	(전사평가)	(20%)	경영성과계약
	(팀 평가)	(60%)	경영목표
	(개인평가)	(20%)	(100%)
근무평정	(인사평가)	60	60
	(다면평가)	(60%)	(70%)
	(다면평가)	(40%)	(30%)
합 계		100	100

□ 성과평가 결과에 따른 성과급 · 연봉 차등지급

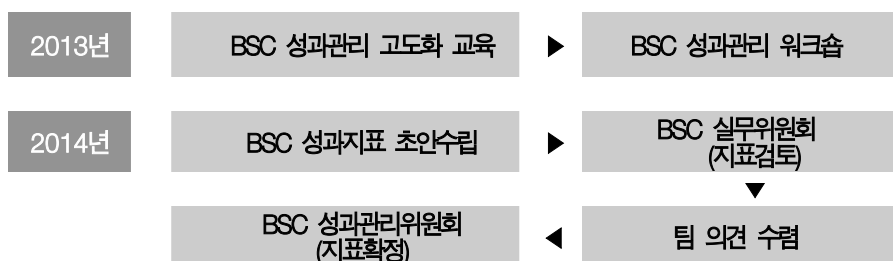
- 성과급 지급 시 종합평가 결과에 따라 **차등 지급**
 - 성과급 지급총액 한도 내에서 4등급(수, 우, 양, 가) 차등 지급
 - 최고, 최저 등급간 지급률 격차 50% 이상
 - 최고등급 20% 이내, 최저 10%이상 강제배분
- 연봉 인상률 결정 시 종합평가 결과에 따른 **차등 지급**
 - 연봉 인상 총액 한도 내에서 4등급(수, 우, 양, 가) 차등 인상
 - 총인건비 인상률 준수 및 성과평가 결과의 적극적 활용

□ 이사장, 팀장의 경영성과계약 결과의 연봉 인상액 차등 적용

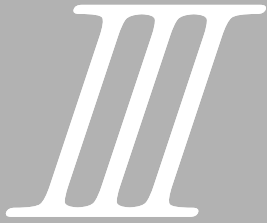
□ 승진심사 시 성과평가 결과가 반영된 근무평정 결과를 60% 반영

구 분	계	근무 평정	경력 평정	교육 훈련 평정	다면 평가	자격증가산
적용률(%)	100%	60%	20%	10%	10%	0.3%이내

□ 성과평가 지표 개선 노력 지속(2013~2014)



※ 2013년 성과지표(36) → 2014년 성과지표(27) : 신설(11), 폐지(20)



Ⅱ · 1 · 3 노사관리

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 대 리 맹경남

| 지표정의 |

- 공기업의 노사관계를 발전시키고 합리적으로 관리·운영하기 위한 노력을 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?
2. 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적정한가?
3. 노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을 최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?
4. 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?
5. 사내근로복지기금 운영의 적정성(기금 운영 공기업만 해당)

01

노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로
설정되어 실천되고 있는가?

1

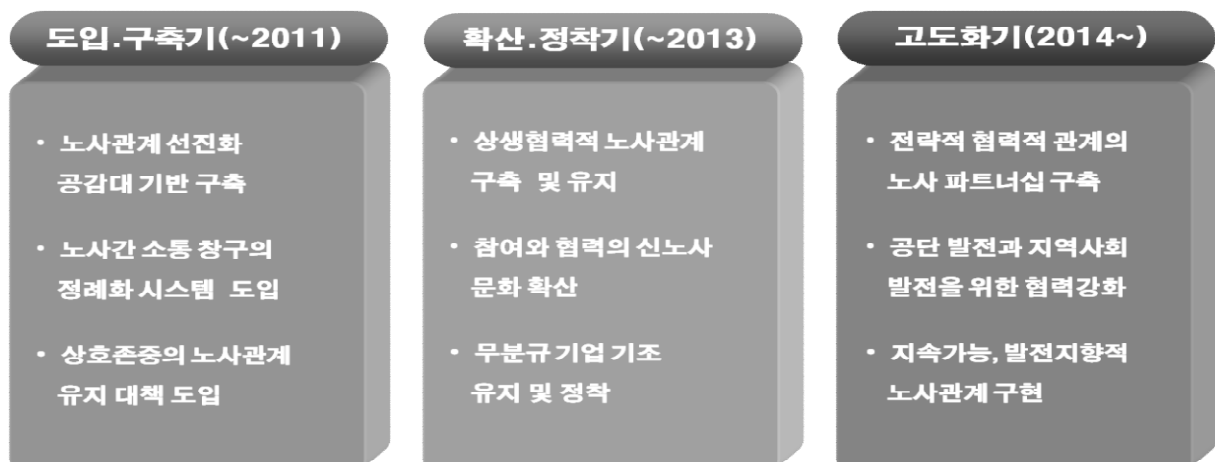
상생협력적 노사관계 유지·발전을 위한 노사 공동노력

1. 노사 선진화 목표 및 추진체계

■ 추진목표 및 방향



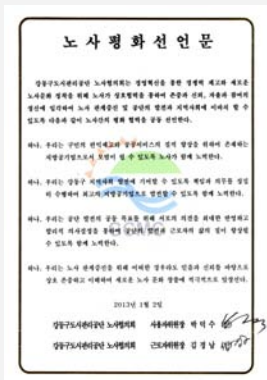
■ 노사관계 선진화 단계별 로드맵



▼ 노사평화선언



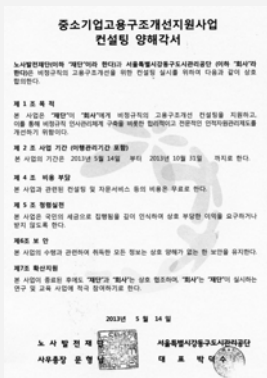
▼ 노사평화선언문



▼ 노사협의회



▼ 컨설팅 양해각서



■ 신노사 문화 확산을 위한 「노사평화선언」 시행

추진목적	기업 경쟁력 제고와 새로운 노사문화 정착을 위해 노사가 상호협력을 통하여 존중과 신뢰, 자율과 참여의 정신에 입각하여 노사관계증진 및 공단의 발전과 지역사회에 이바지함을 목적으로 함
선언내용	<ul style="list-style-type: none"> • 구민 편익제고와 공공서비스의 질적향상을 위해 상호 노력 • 지역사회 발전에 기여할 수 있도록 책임과 의무를 성실히 수행 • 공단발전의 공동 목표를 위해 서로의 의견을 최대한 반영 • 합리적 의사결정을 통하여 공단의 발전과 근로자의 삶의 질 향상을 위해 노력 • 믿음과 신뢰를 바탕으로 상호 존중이해의 새로운 노사문화 창출에 적극적으로 앞장섬
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 참여와 협력의 신노사문화 확산 • 창립이후 무분규 기업(사업장) 유지 • 경영목표 달성을 위한 상호 협력적 내부동기 강화

■ 2013년 전략별 주요 시행 사례

구 분	합 계		
존중과 신뢰	<ul style="list-style-type: none">• 노사협의회 운영 : 연 4회 개최(보고사항 13건, 협의사항 9건)• 노사평화선언 : 2014년 1, 2.(시무식 행사 시)• 비정규직 처우개선 노력 공동 추진<ul style="list-style-type: none">- 고용구조 개선 컨설팅 공동 수행(규정개정안 마련)• 직원의 실질적 고충처리 활성화 공동 추진<ul style="list-style-type: none">- 근로자지원프로그램(EAP:Employee Assistant Program)		
일·가정 양립지원	<ul style="list-style-type: none">• 유연근무제 확대 시행 : 2013년 4명 이용<ul style="list-style-type: none">- 시차 출퇴근형 : 3명, 근무시간 선택형 1명• 육아휴직의 적극적 활용을 통한 출산 장려<ul style="list-style-type: none">- 2013년 6명의 직원이 육아휴직을 활용함(여 5, 남 1)• 선택적 복지제도, Family Day 지속시행• 연차유급휴가 사용촉진, 대체휴무제를 통한 휴식 보장 강화		
성과에 대한 공정한 보상	<ul style="list-style-type: none">• 성과평가에 따른 연봉계약 : 등급별 차등 인상<ul style="list-style-type: none">- 최고등급 · 최저등급 간 기본급 인상률 3% 차등• 성과평가에 따른 성과급 지급 : 등급별 차등 인상<ul style="list-style-type: none">- 최고등급 · 최저등급 간 50% 차등• 포상제도 강화 및 다양화 : ‘올해의 공단인’ 등 23명		
나눔과 봉사 사회적 책임	<ul style="list-style-type: none">• 해바라기 봉사단 활동을 통한 기업의 사회적 책임 강화 주요실적		
	활동사항	일 시	참여인원
	1사1촌 일손지원 1, 2차	5.24~5.25, 7.19~7.20	19
	1사1촌 직거래장터 1, 2, 3차	8.16, 11.22, 12.20	45
	사랑의 연탄, 떡 나눔	2.6, 12.27	23
	사랑의 쌀 모으기	5.30	72
	기술봉사(Happy House)	11.1	12
	그린볼런티어	3.14, 3.28	45
	명진들꽃사랑마을 친교봉사	9.27	10
	<ul style="list-style-type: none">• 양지골목 전통시장 자매결연 및 물품구매 ; 1,600천원		

02

협력적이고 생산적인 노사관계 구축을
위한 노력과 성과는 적정한가?

1

경영정보 제공 등 실질적 · 효율적 노사협의회 운영 노력

1. 노사협의회 운영

■ 설치근거 : 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 및 노사협의회 규정

■ 설치일 : 2005. 3월

■ 협의회 구성

- 노사공동위원장 : 이사장
- 사용자위원 : 경영혁신팀장, 경영지원팀장
- 근로자위원 : 김경남, 마지연, 박운호
- 노사협의회 임무 : 노사협의회 운영규정 제23조 내지 제25조

협의 사항

1. 생산성 향상과 성과배분 2. 근로자의 교육훈련 3. 근로자의 고충처리
4. 안전, 보건, 그 밖의 작업환경 개선과 근로자의 건강증진
5. 인사노무관리의 제도개선 6. 경영상 또는 기술상의 사정으로 인한
인력의 배치전환등 고용조정의 일반원칙 7. 작업과 휴게 시간의 운용
8. 임금의 지불방법·체계·구조 등의 제도 개선 9. 신 기계기술의 도입 또는
작업 공정의 개선 10. 작업 수칙의 제정 또는 개정
11. 중업원지주제와 그 밖에 근로자의 재산형성에 관한 지원 12. 직무
발명등과 관련하여 해당 근로자에 대한 보상에 관한 사항 13. 근로자의
복지증진 14. 사업장 내 근로자 감시 설비의 설치 15. 여성근로자의
모성보호 및 알가정의 양립을 지원하기 위한 사항 16. 그 밖의
노사협조에 관한 사항

의결 사항

1. 근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본계획의 수립
2. 복지시설의 설치와 관리
3. 사내근로복지기금의 설치
4. 고충처리위원회에서 의결되지 아니한 사항
5. 각종 노사공동위원회의 설치

보고 사항

1. 경영계획 전반 및 실적에 관한 사항
2. 분기별 생산계획과 실적에 관한 사항
3. 인력계획에 관한 사항
4. 기업의 경제적, 재정적 사항

■ 노사협의회 운영시기

- 운영시기 : 매분기 마지막 월 노사가 합의한 날
- 기타 노사 양측 대표가 안건을 제기하는 경우

▼ 노사협의회 개최공고

공 고		
2013년도 제4차 노사협의회 소집결의를 위하여 공고합니다.		
■ 장	시 : 2013. 12. 24(화) 18:00	
■ 장	소 : 공단본부	
■ 대	상 : 노사대표위원회 8명	
	· 사용자위원 : 김경남, 마지연, 박운호	
	· 근로자위원 : 본부장, 경영지원팀장, 경영혁신팀장	
■ 단원	현황	
구분	관한 내용	비고
보고사항	· 2013년도 3분분기 실적(보고자료 제출) · 경영혁신 실적(보고자료 제출) · EAP 실적(보고자료 제출)	
협의사항	· 2013년도 노사대표위원회 운영(안건) · 2013년도 노사대표위원회 운영(안건)	
2013년 12월 24일		
강동구도시관리공단 노사협의회 공동의장 박덕수		

▼ 노사협의회



▼ 노사협의회 회의록

제4차(월례, 임시) 노사협의회 회의록	
회의일시	2013. 12. 24(화) 18:00 ~ 17:00
회의장소	공단본부
보고사항	1. 2013년도 3분분기 실적(보고자료 제출) 2. 경영혁신 실적(보고자료 제출) 3. EAP 실적(보고자료 제출)
협의사항	1. 2013년도 노사대표위원회 운영(안건) 2. 2013년도 노사대표위원회 운영(안건)
의결사항	○ 공단 회장 재결함
합의·이결할 사항 및 그 이행에 관한 사항	○ 2013년도 노사대표위원회 운영(안건) · 2013년도 노사대표위원회 운영(안건)에 따라, 근로자위원 3명, 사용자위원 3명, 본부장 1명 등 7명인 노사대표위원회를 구성한다. ○ 2013년도 노사대표위원회 운영(안건) · 2013년도 노사대표위원회 운영(안건)에 따라, 근로자위원 3명, 사용자위원 3명, 본부장 1명 등 7명인 노사대표위원회를 구성한다.
기타 참고사항, 첨부 의결된 사항 이행사항	○ 공단 회장 재결함

2. 2013년 노사협의회 운영현황

구 분	보 고 사 항	협의 · 의결 사항
계	13건	9건
1분기 2013. 3.20	<ul style="list-style-type: none"> 2012년도 결산 보고 2013년도 인적자원관리(HRM) 계획 2013년도 경영평가 실시 계획 	<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장비 대여 <ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 운영부서와 협의하여 캠핑장비를 대여함으로써 직원들의 건전한 휴식문화를 장려하고 알·가정 양립을 지원 직원 표창 범위 확대 <ul style="list-style-type: none"> 직원의 소속감과 사기진작을 위한 표창범위 확대 시행과 관련하여 포상 예산 확보 등 제반 사항을 검토하여 시행될 수 있도록 적극 노력
2분기 2013. 6.20	<ul style="list-style-type: none"> 전 분기 경영실적 보고 고용구조개선 컨설팅 시행 인적자원개발 우수기관 인증 신청 전분기 협의사항 이행 보고 (캠핑장비 대여 시행) 	<ul style="list-style-type: none"> 직원 야외 휴식 공간 조성 <ul style="list-style-type: none"> 관계 기관과 협의하여 야외 휴식공간을 조성함으로써 직원의 능동적인 휴식 기회를 부여하고, 근로자의 근로의욕을 높임 공익근무요원 제복 착용 <ul style="list-style-type: none"> 사업장 특성에 맞는 공익근무요원 제복을 지급하여 착용케 함으로써 소속감과 책임을 부여하고 효율적 복무관리를 위해 노력
3분기 2013. 9.26	<ul style="list-style-type: none"> 전 분기 경영실적 보고 인적자원개발 우수기관 인증 획득 전 분기 협의사항 이행 보고 (공익요원 제복 지급 시행) 	<ul style="list-style-type: none"> EAP(근로자지원프로그램) 도입 <ul style="list-style-type: none"> 관련예산 등을 종합적으로 검토하여 근로자지원프로그램을 도입시행 함으로써 직원 만족도를 높이고 조직의 활력을 꾀함 현업직근로자 복지포인트 지급 <ul style="list-style-type: none"> 현업직근로자의 복리후생 처우개선 필요성을 공감하고 있으나, 예산확보 등의 문제로 실행하지 못하고 있는 바, 2014년 예산편성 노력을 통해 향후 시행 될 수 있도록 적극 노력 직원할인제도 도입 <ul style="list-style-type: none"> 관련 규정(조례)의 적용 가능여부 검토, 외부 고객의 민원발생 예상 등 다양한 내외부 여건 등을 고려하여, 장기적인 관점에서 보완 시행될 수 있도록 노력
4분기 2013.12. 2	<ul style="list-style-type: none"> 전 분기 경영실적 보고 전 분기 협의사항 이행 보고 (현업직 복지포인트 확보) 전 분기 협의사항 이행 보고 (EAP-근로자지원프로그램 시행) 	<ul style="list-style-type: none"> 현업직 근로자 근로계약기간 연장 <ul style="list-style-type: none"> 현업직 근로자의 고용안정 및 처우개선을 위해 근로계약기간 조정, 무기 계약 전환 검토 등 다양한 노력을 기울임 2014년도 『노사평화선언』 시행 <ul style="list-style-type: none"> 2014년 사무식 행사 시 노사평화선언을 발자와 같이 시행하고 근로자 측 및 사용자측 대표가 서명 날인

2

공식, 비공식 의사통로를 통한 노사화합 노력 및 실적

1. 노사간 경영정보 공유 및 전파체계



▼ 정례조례



▼ 경영전략회의



2. 공식·비공식적 의사통로를 통한 노사화합 노력 및 실적

■ 열린 노사관계를 위한 적극적 경영정보 제공

추진목적 경영 현안 문제점 해결(공유) 및 조직·인사운영의 합리성과 신뢰성 제고

추진내용	• CEO 주관의 각종 정책 및 현안 해결을 위한 경영정보 제공		
	정례조례	경영전략회의	주간회의
	분기 1회	월 1회	주 1회
	▶ 경영계획 및 실적 ▶ 직원공감대 형성 ▶ 전직원 대상	▶ 경영전략 토의 ▶ 핵심현안 점검 보고 ▶ 팀장 및 실무자	▶ 당면현안 해결 ▶ 팀별 현안 협의 결정 ▶ 팀장
• 연도 인사운영계획 공시 : 조직·인사(조직개편, 승진, 인사, 복리후생 등) 운영 정책에 대해 전 직원 공지 시행			

추진효과

- 경영정보 제공을 통한 경영현안 문제 해결
- 인사운영 방향에 대한 사전 공지로 예측가능성 제고
- 적극적 경영정보 제공으로 노사간 신뢰도 향상

▼ 주간회의



▼ HRM 계획



▼ 산업안전보건위원회 회의록

2013년 제2차 산업안전보건위원회

1. 회의일시 : 2013년 6월 19일
2. 개최장소 : 산업안전보건팀 제1회의실
3. 출석 : 공단본부 3명, 위원 1명
4. 회의내용

항목	내용				
참석위원	1. 산업안전 보건위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장), 김희철(위원), 김희철(위원) <tr> <td>1차 회의</td> <td>1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) <tr> <td>2차 회의</td> <td>1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) </td></tr></td></tr>	1차 회의	1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) <tr> <td>2차 회의</td> <td>1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) </td></tr>	2차 회의	1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장)
1차 회의	1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) <tr> <td>2차 회의</td> <td>1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) </td></tr>	2차 회의	1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장)		
2차 회의	1. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장) 2. 산업안전보건위원회 산하인 산업안전보건위원회 위원장 : 김희철(위원장)				

5. 회의결과

항목	내용
1. 산업안전 보건위원장 : 김희철(위원장)	1. 산업안전 보건위원장 : 김희철(위원장)
2. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)	2. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)
3. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)	3. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)
4. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)	4. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)
5. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)	5. 산업안전 보건위원 : 김희철(위원장)

▼ 워크숍(도미노)



▼ 2013년 연도경영계획



▼ GCMC 스마트 스토리



■ 노사간 의사소통을 통한 화합노력

구 분	주 요 내 용
노사협의회	<ul style="list-style-type: none"> 구 성 : 6명(노사 각3명) 운 영 : 분기 1회 이상(정기), 임시(수시) 2013년도 주요시행 현황 : 회의개최 : 총 4회
고충처리위원회	<ul style="list-style-type: none"> 구 성 : 3명 (노 3명, 노사협의회 위원으로 구성) 운 영 : 임시(수시)
산업안전 보건위원회	<ul style="list-style-type: none"> 구 성 : 10명(노 5명, 사 5명) 운 영 : 분기 1회 이상(정기), 임시(수시) 2013년도 주요시행 현황 : 회의개최 총 4회
정책결정 경영성과 분석회의	<ul style="list-style-type: none"> 경영전략 회의(CEO, 팀장, 대리, 과장, 선임주임 / 월1회) 경영수지분석 및 주제별 현안에 대해 CEO와 함께 풀어나 가는 의사소통 창구 주간 회의(CEO, 팀장, 경영평가 담당 / 주1회) 주제별 현안에 대한 의사소통 창구
정례조례	<ul style="list-style-type: none"> CEO주관 / 전직원 참석(분기 1회) 기업경영설명회의 날(경영현황 등 주요사항 전달 및 포상)
워크숍	<ul style="list-style-type: none"> CEO주관(연1회) 노사화합과 경영전반에 대한 혁신활동 및 단합을 목적으로 함 『한마음 Think-shop』 직원들과의 자유로운 의견교환 10주년 기념 동영상, 도전골든벨, 도미노 등 팀워크 활동
수시간담회	<ul style="list-style-type: none"> 팀별 수시 간담회 개최 CEO 경영철학 및 주요 현안 공지, 건의 및 애로사항 등 퇴직(정년,의원면직)직원 간담회 운영(수시) 퇴직 직원에 대한 공단 건의사항 청취
CEO와 직원간 신속한 의견교환	<ul style="list-style-type: none"> BSC홈페이지 「CEO코너」 운영 최고경영자와의 커뮤니케이션 접근성 강화

■ 경영사항에 대한 『대내 개방적 채널』 확보

추진목적	주요사업계획, 사업별 수입, 수지분석, 이용고객 현황, 고객만족도 등 경영진의 주요 경영판단 지표 공유를 통하여, 경영목표 달성을 위한 공감대 형성
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 도서발간 : 중장기전략계획, 공단소식지, 브로슈어 등 발간배부 심사분석 자료 공개 : 사업별 수입목표달성도 등 주요 경영지표 공개 그룹웨어 정보공유 : 개정 정부지침 및 내부 규정사항, 주요 업무추진 자료, 회의자료, 행사자료, 월별경영 수지분석자료 등 SNS운영(페이스북, 트위터 등), 공단 스마트 스토리 운영
추진효과	경영진의 주요 경영판단 지표 공유를 통하여, 경영목표 달성을 위한 전 직원 공감대 형성은 물론, 문제 해결을 위한 조직역량 집종의 계기가 됨

□ 자원봉사 활동 참여를 통한 다양한 의사소통 확대

추진목적	주요 사회공헌 활동에 CEO가 직접 참여함으로써, 직원들과의 다양한 의사소통 채널로 활용		
추진내용	■ 월별 활동현황		
	구분	추진 사항	비고
	매월	• 다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	계속
		• 천호동 건물붕괴사고 유가족(다문화가족) 지원	계속
	2월	• 설맞이 사랑의 떡국떡 나눔	신규
	3월	• 환경봉사활동 '그린 볼런티어' 실시 1차, 2차	계속
	4월	• 이웃사랑 작은 나눔 운동 시행	계속
	5월	• 농촌사랑 1사 1촌 일손지원 봉사활동 1차	신규
		• 사랑의 쌀 모으기	계속
	7월	• 농촌사랑 1사 1촌 일손지원 봉사활동 2차	
	8월	• 농촌사랑 1사 1촌 직거래장터 운영 1차	신규
	9월	• 명진들꽃사랑마을(구 명진아동복지센터) 친교봉사	계속
	11월	• 기술봉사(Happy House)활동	계속
		• 농촌사랑 1사 1촌 직거래장터 운영 2차	
	12월	• 농촌사랑 1사 1촌 직거래장터 운영 3차	
		• 사랑의 연탄 나눔운동	계속
추진효과	다양한 봉사활동을 함께 함으로써 노사 상호간 공감대를 형성하고 자유로운 분위기에서의 대화로 고충사항 접수 등 화합노력의 기반이 됨		

□ 위·수탁사업 추진 실무자 합동평가 보고회

추진목적	강동구청 담당 팀장 및 직원과 공단 실무자와의 의견 교류확대 기회를 제공 함으로써, 공단 직원의 업무상 고충과 건의사항을 공식적으로 개선하여 근로자의 위상 정립		
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 위·수탁사업 추진 현황 및 실적 공유 • 위·수탁사업 추진 애로사항 및 건의사항 개선 • 강동구청 담당부서 및 공단의 상생협력 발전방안 모색 		
추진효과	유관기관 및 공단 실무자 간 상호협력의 장을 마련하여 CEO가 공단 위·수탁사업에 대한 전반적인 내용을 파악하고, 유관기관과의 상호협력을 통해 구민에게 질 높은 서비스를 제공		

▼ 환경봉사(그린 볼런티어)



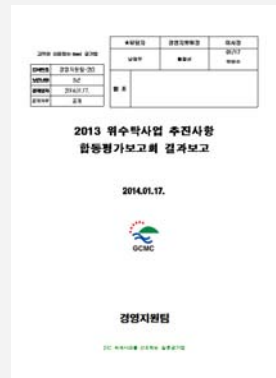
▼ 농촌사랑 1사1촌 일손지원



▼ 사랑의 연탄나눔



▼ 위수탁사업 합동평가회 보고



▼ 위수탁 합동평가 보고회



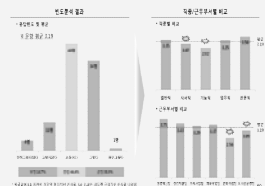
▼ BSC상담코너



▼ 2013 내부고객만족도조사



▼ 내부고객만족도 조사



▼ CEO청책 토론회



■ BSC 온라인 게시판을 통한 고충상담 운영

추진목적

열린경영의 일환으로 직원들이 오프라인에서 말하기 힘든 여러 문제들을 온라인 게시판을 통해 상담하여 보다 쉽고 친숙하게 직원들의 다양한 의견을 청취할 수 있는 소통창구 마련

추진내용

- CEO 코너 : CEO와 직원과의 1:1 대화의 장
- 고충상담실 : 건전한 조직문화 구성을 위한 직장생활 고충 상담 창구
- 직원의 애로 및 건의사항 청취 및 조치를 통한 내부적 소통 강화

추진효과

직원의 애로 및 건의사항 청취 후 조치를 통한 내부적 소통 강화

■ 『직원만족도 조사』 개선으로 내부의견 수렴 강화

추진목적

전문조사기관 객관적 시각의 조사·분석을 통해 직원들의 내부 의견을 종합적으로 파악함으로써 노사간의 문제점에 대한 대책 강구

기 존 (2012년)

- 종합만족도, 차원만족도, 차원 중요도만을 파악
- 중요도-만족도 등 빈도 분석위주의 분석으로 조사 결과가 단순하고 직원들의 문제발생 원인을 찾아내기 어려웠음

개 선 (2013년)

- 조사 설문 설계 변경
- 빈도분석을 기반으로 빈도별 교차분석을 시행
- 신뢰도 분석 시행
- 통계적 유의미를 위한 분산분석
- 다중 회귀분석을 통해 인과관계 확인

추진효과

- 직원의 애로 및 건의사항 청취 후 조치를 통한 내부적 소통 강화
- 객관적인 시각을 갖고 있는 전문기관의 분석을 통해 직무만족도 향상과 효율적 조직관리체계 확립을 위한 개선과제 도출

■ 『CEO 현장시설 청책토론회』 등 적극적 의견수렴

추진목적

현장의 애로사항과 아이디어 청취를 통해 임·직원간 소통의 기회를 넓혀 내부고객 만족도 제고

추진내용

- 총 4개팀 17개 시설
- 현장 확인, 애로사항 청취, 현장 근로자 아이디어 발굴

추진효과

- 직원이 능동적 경영 참여 「임파워먼트 리더십 강화」
- 현장직원의 애로사항을 파악하여 개선 방안 검토(내부만족도 제고)

3

노조전임자 또는 타임오프제 기준 준수여부

■ 노동조합 미 설립으로 해당사항 없음

03

노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을
최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?

1

노사화합과 신뢰성 증진을 위한 노사 간 공동 노력

1. 내부직원 감동 이벤트 『With U Festival』 시행

추진목적

CEO가 직접 직원들의 사기진작을 위한 감동이벤트를 전개하여, 직원들의 노고를 격려하고 노사가 화합할 수 있는 분위기 조성

추진
내용

■ 시행내용

- 이벤트명 : 『With U 비타민』
- 전 직원에게 사무실에서 먹을 수 있는 비타민과 CEO의 격려 메시지 전달
- 이벤트명 : 『With U 사진 콘테스트』
- LOVE를 주제로 한 팀별 사진공모전을 실시하고 내부심의위원회를 통해 선정된 우수한 부서(최우수작 1, 우수작 2)에게 간식비 제공
- 이벤트명 : 『Cinema Time With Family』 영화티켓 이벤트
- 이사장, 팀장들의 추천을 통해, 팀별 뽑힌 직원에게 가족 또는 연인과 함께 영화 관람할 수 있는 영화티켓 제공
- 이벤트명 : 『CEO가 전하는 With U 도시락』
- 소사업장 직원들을 위한 CEO 도시락 배달
- 이벤트명 : 『공단가족 Family DAY!』
- 5. 29 을 『공단가족 Family DAY』로 지정하여, 당직, 보안 근무자를 제외한 모든 직원은 오후 6시 정시퇴근

추진효과

최고경영자가 직원들에게 감사의 마음을 전함으로써 상호 화합과 신뢰를 쌓는 신 노사문화 정착

▼ With U 비타민



▼ Cinema Time With Family



▼ With U 사진 콘테스트



▼ With U 사진 콘테스트



▼ 골든벨



▼ 팀빌딩! 도미노



▼ 국외연수



▼ 국외연수(홍콩중앙도서관)



2. 창립 10주년 『한마음 Think-shop, Do together!!』 실시

추진목적 공단 창립 10주년을 맞이하여 소통과 배려, 협력과 상생을 바탕으로 한 직원 워크숍을 개최하여 공단의 역량강화와 개인의 성취감 고취에 기여

추진내용	구분	주요내용
	일시	2013.10.19
	장소	해공체육문화센터
	워크숍 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> • 고객서비스헌장 선포식 • 창립 10주년 기념 동영상 • 10주년 특별강의 『내가 걸어온길! 가야할 길』 <ul style="list-style-type: none"> - 강사 : 근속 10주년 직원 2명, 신규직원 1명 • 『가리자! 골든벨!』 <ul style="list-style-type: none"> - 퀴즈를 통한 공단의 10년 알아보기 • 『소통의 마당! 팀 빌딩! 도미노』 • 『화합의 마당!』 팀별 화합의 간담회

추진효과 워크숍을 통한 노사화합 의지 강화, 암·직원 간 화합 도모

3. 2013년 직원 국외연수 시행

추진목적 고객을 향한 끊임없는 관심과 노고로 지친 직원들에게 잠시나마 정신적 여유와 힐링의 기회를 제공하고, 다양한 문화 체험을 통한 오감(五感) 배양 및 창의성 증진 등 새로운 공단을 향한 또 다른 에너지를 얻고자 함

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 연수국 : 홍콩·마카오 • 참가직원 : 12명(국외연수 선정위원회를 통한 대상자 확정) • 연수일정 : 2013. 6. 10 ~ 6. 14 • 주요방문 기관 : 홍콩 중앙도서관, Wilson Parking, 구룡공원 수영장 		
	구분	기존 국외연수	글로벌 감성연수
	대상자	일반추천	일반추천 + 특수공적자
	배정인원	기본배정	기본배정 + 수혜비율
	연수범위	공단 역량강화	공단 역량강화 + 감성충만(힐링)
	연수테마	없음	대상지의 특색을 살린 테마 설정

추진효과

- 형식적인 국외연수를 벗어나, 새롭게 도약할 수 역량을 확보할 수 있는 연수 프로그램 기획
- 우수직원에 대해 해외연수 기회를 제공하여 성과보상 및 인센티브 부여
- 현장근무 감정노동자들의 정서적 고충을 치유하기 위한 정서적 힐링 프로그램 감성연수 추진
- 해외 우수사례를 직접 체험함으로써 직원의 직무능력 향상 및 공단경쟁력 강화

4. 노사 상생협력 교육 시행

추진목적	노사 상생협력적 의식제고를 통하여 노사 갈등을 사전에 예방· 해소하고 선진적 노사관계 정착에 기여하고자 노사파트너십 향 상교육 시행
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 교육주관 : 노사발전재단 • 교육내용 <ul style="list-style-type: none"> - 노사관계 및 파트너십에 대한 이해 - 합리적 노사관계 발전 방안 - 현장에서 발생하는 개별 근로관계법 - 노동법 주요 개정 사항 • 교육실적 : 총 12명 노사상생협력 기본과정 수료
추진효과	노사파트너십에 대한 개념적 이해와 실제 사례 등을 교육, 체험함으로써 공단의 노사갈등 및 분쟁을 사전에 예방하 고 상호 존중하는 노사문화 정립에 기여

5. 유연근무제 시행을 통한 일·가정 양립 지원

추진목적	유연근무제를 지속적으로 확대 시행하여 일과 가정의 조화로운 양립 지원은 물론 직원들의 업무 만족도 향상과 이를 바탕으로 기업의 생산성 제고에 기여						
추진내용 · 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 2013년 유연근무제 실시 유형 <table border="1" data-bbox="343 1256 1029 1453"> <thead> <tr> <th data-bbox="343 1256 520 1290">유형</th><th data-bbox="520 1256 1029 1290">내용</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="343 1290 520 1357">시차출·퇴근형</td><td data-bbox="520 1290 1029 1357"> - 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용 - 1일 8시간 근무유지 </td></tr> <tr> <td data-bbox="343 1357 520 1453">근무시간선택형</td><td data-bbox="520 1357 1029 1453"> - 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용 - 주 40시간 근무 </td></tr> </tbody> </table> • 추진실적 : 총 4명 이용 <ul style="list-style-type: none"> - 시차출퇴근형 : 3명, 근무시간선택형 : 1명 	유형	내용	시차출·퇴근형	- 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용 - 1일 8시간 근무유지	근무시간선택형	- 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용 - 주 40시간 근무
유형	내용						
시차출·퇴근형	- 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용 - 1일 8시간 근무유지						
근무시간선택형	- 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용 - 주 40시간 근무						

6 연차유급휴가 사용촉진 시행을 통한 일·가정 양립 지원

추진 내용 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 연차유급휴가 사용촉진(취업규정 제31조 내지 제31조의1) <ul style="list-style-type: none"> - 연도 초 개인별 연차사용한도 일수 통보 - 하반기에 개인별 미사용 연차일수 통보 및 사용계획 수합 - 연차사용촉진 시달 • 추진실적 <ul style="list-style-type: none"> - 2013년 개인별 평균 16.1일의 연차유급 휴가 중 평균 14.7일의 연차유급휴가 사용
----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼ 노사상생협력 교육 수료증



▼ 유연근무 신청서

유언건무제 회람 신청서

사망
연월일

사망
연월일

사망
연월일

1. 신청인

2. 유언장 작성 일자

3. 유언장 작성 장소

4. 유언장 작성 방법

5. 유언장 작성 내용

6. 유언장 작성 방법

7. 유언장 작성 방법

8. 유언장 작성 방법

9. 유언장 작성 방법

10. 유언장 작성 방법

11. 유언장 작성 방법

12. 유언장 작성 방법

13. 유언장 작성 방법

14. 유언장 작성 방법

15. 유언장 작성 방법

16. 유언장 작성 방법

17. 유언장 작성 방법

18. 유언장 작성 방법

19. 유언장 작성 방법

20. 유언장 작성 방법

21. 유언장 작성 방법

22. 유언장 작성 방법

23. 유언장 작성 방법

24. 유언장 작성 방법

25. 유언장 작성 방법

26. 유언장 작성 방법

27. 유언장 작성 방법

28. 유언장 작성 방법

29. 유언장 작성 방법

30. 유언장 작성 방법

31. 유언장 작성 방법

32. 유언장 작성 방법

33. 유언장 작성 방법

34. 유언장 작성 방법

35. 유언장 작성 방법

36. 유언장 작성 방법

37. 유언장 작성 방법

38. 유언장 작성 방법

39. 유언장 작성 방법

40. 유언장 작성 방법

41. 유언장 작성 방법

42. 유언장 작성 방법

43. 유언장 작성 방법

44. 유언장 작성 방법

45. 유언장 작성 방법

46. 유언장 작성 방법

47. 유언장 작성 방법

48. 유언장 작성 방법

49. 유언장 작성 방법

50. 유언장 작성 방법

51. 유언장 작성 방법

52. 유언장 작성 방법

53. 유언장 작성 방법

54. 유언장 작성 방법

55. 유언장 작성 방법

56. 유언장 작성 방법

57. 유언장 작성 방법

58. 유언장 작성 방법

59. 유언장 작성 방법

60. 유언장 작성 방법

61. 유언장 작성 방법

62. 유언장 작성 방법

63. 유언장 작성 방법

64. 유언장 작성 방법

65. 유언장 작성 방법

66. 유언장 작성 방법

67. 유언장 작성 방법

68. 유언장 작성 방법

69. 유언장 작성 방법

70. 유언장 작성 방법

71. 유언장 작성 방법

72. 유언장 작성 방법

73. 유언장 작성 방법

74. 유언장 작성 방법

75. 유언장 작성 방법

76. 유언장 작성 방법

77. 유언장 작성 방법

78. 유언장 작성 방법

79. 유언장 작성 방법

80. 유언장 작성 방법

81. 유언장 작성 방법

82. 유언장 작성 방법

83. 유언장 작성 방법

84. 유언장 작성 방법

85. 유언장 작성 방법

86. 유언장 작성 방법

87. 유언장 작성 방법

88. 유언장 작성 방법

89. 유언장 작성 방법

90. 유언장 작성 방법

91. 유언장 작성 방법

92. 유언장 작성 방법

93. 유언장 작성 방법

94. 유언장 작성 방법


95. 유

▼ 연차사용촉진 계획

주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장
주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장
주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장
주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장	주최처 주최처장 주최처장 주최처장

2013년도 연차휴가 사용촉진 시행 계획

2013.01.04.



 GCMC

경영지원팀

2013.01.04. 2013.01.04. 2013.01.04. 2013.01.04.

2

적극적 고충처리를 통한 노사갈등 사전예방 노력

1. 직원 만족도 및 조직활력을 위한 Win-Win 프로젝트

EAP(근로자지원프로그램) 시행

※ EAP(Employee Assistance Program)

근로자의 업무만족에 문제가 있는 직무조직을 돕고 건강문제, 부부 및 가족 생활문제, 법률 및 재정문제, 알코올, 도박 등 중독문제, 정서문제, 스트레스 등 업무성과 전반에 영향을 미칠 수 있는 근로자 문제를 해결하기 위한 지원 프로그램

추진목적

다양한 분야의 감정노동을 수행하고 있는 공단 직원들에 대하여 스트레스 수준을 진단하고 전문가의 조언과 상담을 통한 문제해결을 지원함으로써, 내부고객 만족도 제고 및 능동적이고 활기찬 직장문화 조성에 기여하고자 함

추진내용

• 추진근거

- 2013년 제3차 노사협의회 협의 안건
- 2013년 경영평가 보고서(고충처리 프로세서 개선)

• 진행절차

스트레스진단 → 상담신청 → 전문가 상담

• 스트레스 진단 : 스트레스 증상, 요인, 회복 탄력성, 우울감 등

- 진단 후 개인이 직접 진단결과를 확인할 수 있음

• 상담

- 개인 신청 후 개별 상담(비밀 보장)
- 상담분야 : 직무, 개인, 가정 등
- 소요비용 : 4,125천원

• 추진실적

- 온라인 스트레스 진단 : 총 89명 진단
- 개인상담 : 총 12명이 28건의 전문가 상담을 받음

추진효과

직원들의 사회·심리적인 안정을 도모하고 업무로 인해 발생되는 다양한 고충을 해소하여 일과 생활의 균형을 이룸으로써 구성원의 조직몰입도 향상과 소속감 증진에 기여.

▼ EAP 시행 계획

구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분

EAP(근로자지원프로그램) 시행 계획

2013.10.02.



경영지원팀

GCRC 자체개발을 통한 고충처리 프로세서

▼ EAP스트레스 진단 보고서



▼ EAP 이용 보고서



▼ EAP 이용분야

구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분

3

직원 의견수렴 경로 확대

1. 정책 및 의사결정 시 직원의견 수렴

제 목	조사기간	주관부서	조사방법
2012년 교육 만족도 조사	1. 7 ~ 1.14	경영지원팀	설문
성과관리체계 교육 만족도 조사	1.31 ~ 2. 4	경영혁신팀	설문
고객만족도조사 피드백 교육 만족도	1.31 ~ 2. 4	경영혁신팀	설문
2013. 맞춤형 교육수요조사	2. 4 ~ 2. 8	경영지원팀	설문
포상제도 개선 설문조사	3. 4 ~ 3. 8	경영혁신팀	설문
양자골목(전통)시장 활성화 아이디어 공모	3.11 ~ 3.21	경영혁신팀	설문
2013. 강동북페스티벌 직원 설문조사	5.14 ~ 5.19	도서관운영팀	설문
창립10주년 기념 이벤트 설문조사	7. 3 ~ 7.10	경영혁신팀	설문
2013. 직원 국외연수 만족도 조사	7.29 ~ 8. 4	경영지원팀	설문
창립 10주년 기념 워크숍 시행 설문조사	7.30 ~ 8. 5	경영지원팀	설문
주거지주차 안내표지판 선정 설문조사	8.29 ~ 9. 4	주차사업팀	투표
임원, 팀장 술선수범 수칙 제정	9.24 ~ 9.30	경영혁신팀	투표
주거지주차 신청 시 배정 예정 시기	10.30 ~ 11. 4	주차사업팀	설문
직원 동계 근무복 품평회	10.31	경영지원팀	투표

▼ 설문조사



▼ 근무복 품평회



2. 직원들이 직접 뽑는 포상 “2013. 올해의 공단인”

추진 내 용 · 효 과	<ul style="list-style-type: none"> 추진근거 <ul style="list-style-type: none"> - 2011년 제4차 노사협의회 협의 안건 진행절차 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 후보자 추천 → 투표인단 구성 → 투표 및 포상 </div> 투표인단 구성 : 이사장, 팀장 6명, 팀별 각 3명 선정원칙 <ul style="list-style-type: none"> - 투표인단 1인별 2표씩 행사 - 투표결과 다득표자 선정 추진효과 <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 직접 참여를 통한 포상으로 노사간 상호존중 - 임·직원이 평등한 입장에서 공동의 협력 기회 제공
-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼ 올해의 공단인 트로피



▼ 올해의 공단인 포상



4

각종 포상, 인증을 통한 노사 상생협력 공로 대외 인정

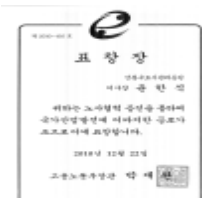
1. 2010년 이후 지속적 정부 포상

▼ 2010년 정부포상



■ 노사상생협력 유공자 정부포상

- 일 시 : 2010.12.22
- 대 상 : 노사협의회 사측 위원장(이사장)
- 훈 격 : 고용노동부장관 표창

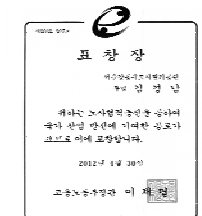


▼ 2011년 정부포상



■ 근로자의 날 유공자 정부포상

- 일 시 : 2011.04.29
- 대 상 : 노사협의회 노측 위원장(송미령)
- 훈 격 : 고용노동부장관 표창

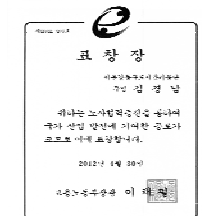


▼ 2012년 정부포상



■ 근로자의 날 유공자 정부포상

- 일 시 : 2012.04.30
- 대 상 : 노사협의회 노측 위원장(김경남)
- 훈 격 : 고용노동부장관 표창

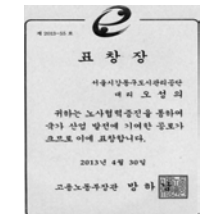


▼ 2013년 정부포상



■ 근로자의 날 유공자 정부포상

- 일 시 : 2013.04.30
- 대 상 : 사서직 5급(오성의)
- 훈 격 : 고용노동부장관 표창



▼ 자랑스런 워킹맘 100인 포상



2. 『2013년 대한민국 자랑스런 워킹맘 100인』 선정 및 포상

- 주 관 : GWP Korea
- 선 정 자 : 경영지원팀 사무직 6급 최윤정
- 수 상 : 한국여성경제인협회장상(2013.11.21)
- 선정기준 : 조화로운 일·가정 양립을 통해 타의 모범과 귀감이 되는 자
- 선정효과
 - 자치구공단 최초의 선정(포상)으로 다양한 일·가정 양립지원 정책들이 대외적으로 인정받고 있으며, 이를 통해 근로자의 자부심을 고취하고 향후 지속적인 일·가정 양립 지원 경영을 추진하는 좋은 계기가 됨

▼ 자랑스런 워킹맘 100인 선정



3. 인적자원개발 우수기관(Best HRD) 인증

□ 인증 개요

- 인증기준
 - 인적자원관리(인적자원 활용, 노사관계의 파트너십 구축정도, 복리후생제도 등) 및 인적자원개발(교육훈련, 인재육성 등)에 대해 심사하여 1000점 만점에 700점 이상 취득
- 인증주체 : 고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소기업청
- 인증기관 : 산업인력관리공단

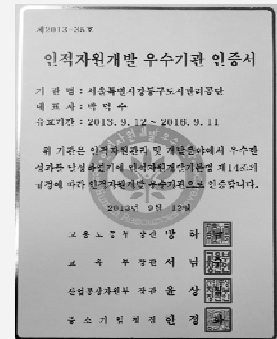
□ 추진 경과

- 인증신청 및 보고서 제출 : 2013.6.5
- 현장심사 : 2013.7.23 ~ 24
- 인증수여 : 2013.9.12
- 고득점 기관 담당자 해외연수 : 경영지원팀 사무직 5급 맹경남
 - 연 수 국 : 싱가포르
 - 연수일시 : 2013.11.19 ~ 24

□ 추진효과

- 인적자원 관리 및 개발에 대한 대외 인증을 획득함으로써 공단의 대내외 이미지를 제고하고 향후 노사협력을 기반으로 인적자원에 대한 개발과 투자를 확대하는 기틀 마련

▼ Best HRD 인증서



▼ 인적자원개발우수기관



▼ 인증 고득점 기관 해외연수



04

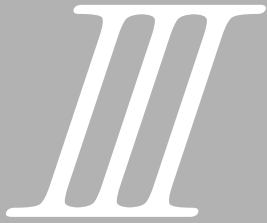
단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭 시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적정한가?

- 노동조합 미 설립으로 해당사항 없음

05

사내근로복지기금 운영의 적정성

- 사내근로복지기금 미 운영으로 해당사항 없음



Ⅱ · 1 · 4 재무관리

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 대 리 남정우
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 지표정의 |

- 건전한 재무구조를 유지하고 경영목표 달성을 위한 사업계획을 재무적으로 뒷받침하기 위한 예산·회계관리 운영노력을 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 예산 · 회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?
2. 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?
3. 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?
4. 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?

01

예산 · 회계관리는
합리적이고 투명하게 운영되는가?

▣ 재무관리 부문 지표관리 체계도

최고의 생활 · 문화시설 운영서비스로
고객행복에 기여한다.

고객이 신뢰하는 BEST 공기업

전략적 회계관리 시스템구축을 통한
재무건전성 확립

예산관리

- 경영목표와 연계한 예산편성
- 전사적 예산절감 노력
- 성과분석을 통한 문제해결

자금 및 원가관리

- 효율적 자금운용
- 원가기준확립
- 원가분석을 통한 Feed-back

재무회계관리

- 예산회계와 기업회계의적정연결
- 투명한 회계관리
- 내부통제 및 회계전문성 강화

자산관리

- 자산 시스템 개선
- 자산 수급계획수립 및 이행
- 취득자산의 효율적 관리

1

예산과 경영계획과의 연계성, 자원조달 등의 적정성

1. 예산과 경영계획과의 연계성

□ 경영계획 및 세부실행 목표

Vision 고객이 신뢰하는 Best 공기업

▼ 2013 연도경영계획



재무
목표

중장기 경영목표에 대한
투자우선순위 결정 및 관리

효율적인 재무관리를 통한
지속가능경영 실현

고객중심경영

서비스품질개선
고객만족도개선
서비스영역확대

자율책임경영

수탁사업활성화
체계적시설관리
지역발전기여

창의경영

창의업무개발
창의인재육성
창의조직문화

지속가능경영

윤리경영가속화
녹색경영발굴
사회공헌활동

□ 경영계획과 연계한 지표관리 목표

1. 예산관리

- ▶ 미래경영계획 및 재무계획과 연계
- ▶ 중장기 경영목표 사업에 대한 편성 강화
- ▶ 전사적인 원가절감

2. 회계관리

- ▶ 예산회계와 기업회계 적정연결
- ▶ 회계전산시스템 구축 강화
- ▶ 공정하고 투명한 회계 관리
- ▶ 회계 전문성 강화

실적분석 및 피드백

- ▶ 예/결산 차이분석 강화
- ▶ 제도 및 절차의 합리적 개선
- ▶ 원가분석 등 사후관리활동 강화

3. 재무관리

- ▶ 중장기 경영계획과 연계한 사업·투자·인력수급 계획
- ▶ 자원관리 다변화를 통한 금융 수익 최대화 및 비용 최소화
- ▶ 재무위험관리시스템 강화

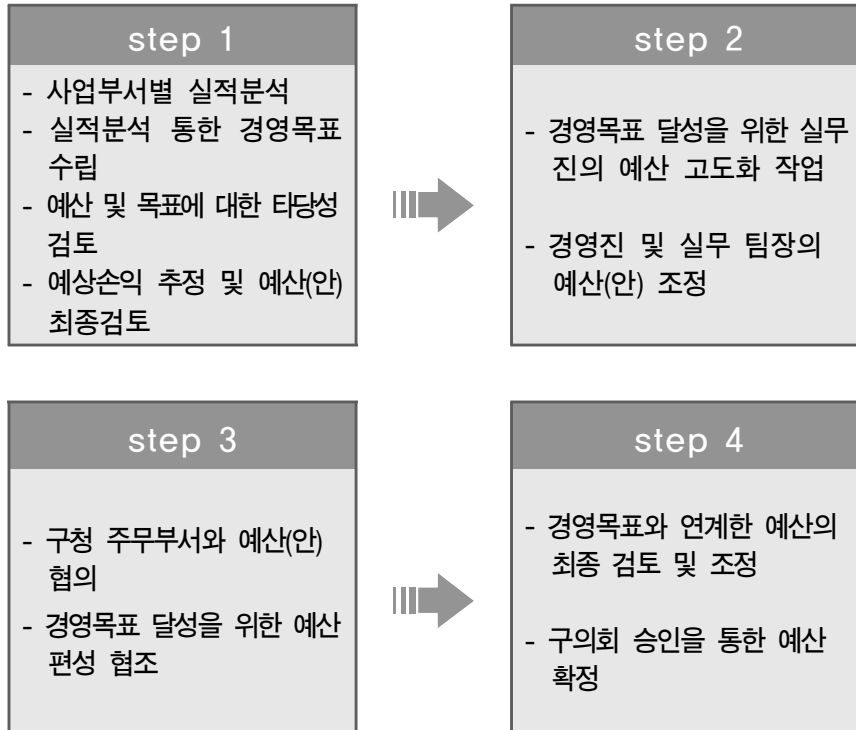
4. 자산관리

- ▶ 자산관리시스템 최적화를 통한 관리운영 효율화
- ▶ 고정자산 관리계획 수립 및 이행
- ▶ 계획적인 자산수급 계획 수립

▼ 중장기 전략계획



□ 경영계획과 연계한 예산편성 절차



□ 2013년도 예산편성 추진 실적

(단위 : 천원)

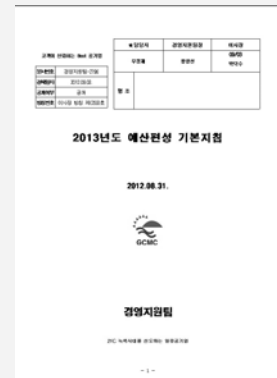
구 분	2013년	2012년	증 감	
			금 액	비율(%)
총규모	11,582,920	11,018,483	564,437	5.1%
일반회계	9,361,761	8,717,565	644,196	7.4%
특별회계	2,221,159	2,300,918	△ 79,759	△ 3.5%

□ 경영목표 달성을 위한 예산운용 방향

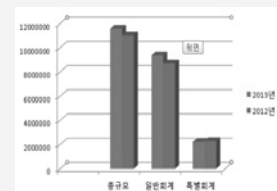
운용방향

- 합리적인 예산편성과 비용절감을 통한 수익증대
- 예산절감 목표수립으로 지속적 비용절감 노력
- 월별 수지분석을 통한 실적분석 및 Feedback 기능강화
- 시설물의 안전사고 사전예방 및 쾌적한 유지관리를 통한 고객 중심 경영
- 내부고객 만족도 향상과 조직력 향상을 위한 사람중심의 경영 확대

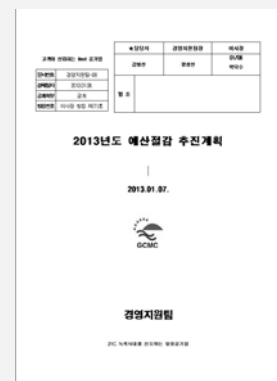
▼ 예산편성 지침



▼ 예산편성추이



▼ 예산절감 추진계획



2. 재원조달 등의 적정성

재원조달 등의 적정성

추진방향

- 2013년도 경영목표에 따라 수립된 세외수입액 달성을 위한 노력
- 대행사업 수행에 따른 수입은 자치단체 수입이므로 자치단체 세입으로 납입
 - 매월 경영전략회의(이사장주관) 시 사업장별 수입 및 지출내역 분석
 - 실행예산 수입을 통하여 공격적인 세외수입 달성 독려
 - 세외수입 목표대비 실적현황

(단위 : 원)

구 분	사업장	세외수입목표	세외수입실적	달성률
수익사업	공 단 본 부	52,638,000	63,564,680	120.8%
	현수막게시대	263,456,000	226,220,240	85.9%
	해 공 체 육	145,274,000	131,044,880	90.2%
	온조 체육관	2,626,714,000	2,396,801,885	91.2%
	일자산 1체육관	233,601,000	256,594,040	109.8%
	일자산 2체육관	56,349,000	53,889,160	95.6%
	일자산 캠핑장	173,905,000	212,440,460	122.2%
	민속의집	980,000	1,544,000	157.6%
	부 설 주 차	193,041,000	197,466,000	102.3%
	번호판탈부착	12,560,000	8,740,000	69.6%
	아트센터부설	161,316,000	175,230,200	108.6%
	동명 축구장	87,543,000	80,357,000	91.8%
	구 민 회 관	544,200,000	563,049,395	103.5%
	여성취업교실	18,576,000	23,234,000	125.1%
	강동추모의집	10,000,000	9,100,000	91.0%
	해공 골프장	231,818,000	237,238,260	102.3%
	노 상 노 외	1,868,471,000	1,845,791,225	98.8%
	주거지주차	3,412,060,000	3,510,896,071	102.9%
	소 계	10,092,502,000	9,993,201,496	99.0%
비수익사업	성내도서관	63,377,000	76,341,640	120.5%
	해공도서관	69,367,000	83,604,150	120.5%
	강일도서관	46,164,000	63,645,910	137.9%
	암사도서관	99,224,000	112,267,100	113.1%
	암사공부방	18,900,000	10,753,170	56.9%
	소 계	297,032,000	346,611,970	116.6%
총 합 계		10,389,534,000	10,339,813,466	99.5%

사업장별 수지분석

2013 상반기 공단 경영실적(총괄)

※ 상반기 수지분석

구분	연간 목표액(당분간)	연간 실적액(2013.06.30)	잔액	달성률
수입액	113,900,000	6,000,274	107,899,726	5.3%
지출액	112,071,400	6,771,115	105,300,285	6.0%
수지차액	1,828,600	-770,841	2,599,441	-42.2%

※ 연간 동기비율 수입 실적률 5.3%(4.3%이상), 5.3%이상
 ※ 연간 동기비율 지출 실적률 6.0%(5.5%이상), 5.5%이상

※ 상반기 실적 수지분석

구분	연간 목표액(당분간)	연간 실적액(2013.06.30)	잔액	달성률
수입액	113,900,000	6,000,274	107,899,726	5.3%
지출액	112,071,400	6,771,115	105,300,285	6.0%
수지차액	1,828,600	-770,841	2,599,441	-42.2%

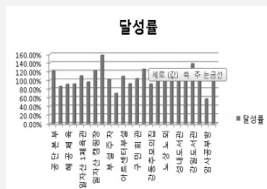
※ 연간 동기비율 수입 실적률 5.3%(4.3%이상), 5.3%이상
 ※ 연간 동기비율 지출 실적률 6.0%(5.5%이상), 5.5%이상

사업별 실행예산 편성

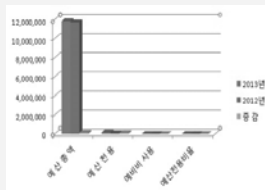
사업별 실행예산 편성

구분	사업명	예산액	수입액	지출액	잔액
수익사업	공 단 본 부	52,638,000	63,564,680	40,930,000	11,634,680
	현수막게시대	263,456,000	226,220,240	137,000,000	89,220,240
	해 공 체 육	145,274,000	131,044,880	85,000,000	46,044,880
	온조 체육관	2,626,714,000	2,396,801,885	1,500,000,000	896,801,885
	일자산 1체육관	233,601,000	256,594,040	140,000,000	116,594,040
	일자산 2체육관	56,349,000	53,889,160	30,000,000	23,889,160
	일자산 캠핑장	173,905,000	212,440,460	100,000,000	112,440,460
	민속의집	980,000	1,544,000	500,000	1,044,000
	부 설 주 차	193,041,000	197,466,000	120,000,000	77,466,000
	번호판탈부착	12,560,000	8,740,000	5,000,000	3,740,000
	아트센터부설	161,316,000	175,230,200	100,000,000	75,230,200
	동명 축구장	87,543,000	80,357,000	50,000,000	30,357,000
	구 민 회 관	544,200,000	563,049,395	350,000,000	213,049,395
	여성취업교실	18,576,000	23,234,000	10,000,000	13,234,000
	강동추모의집	10,000,000	9,100,000	5,000,000	4,100,000
	해공 골프장	231,818,000	237,238,260	140,000,000	97,238,260
	노 상 노 외	1,868,471,000	1,845,791,225	1,100,000,000	745,791,225
	주거지주차	3,412,060,000	3,510,896,071	2,200,000,000	1,310,896,071
	소 계	10,092,502,000	9,993,201,496	6,000,000,000	3,993,201,496
비수익사업	성내도서관	63,377,000	76,341,640	40,000,000	36,341,640
	해공도서관	69,367,000	83,604,150	40,000,000	43,604,150
	강일도서관	46,164,000	63,645,910	30,000,000	33,645,910
	암사도서관	99,224,000	112,267,100	60,000,000	52,267,100
	암사공부방	18,900,000	10,753,170	10,000,000	753,170
	소 계	297,032,000	346,611,970	180,000,000	166,611,970

달성도



▼ 예산변경추이



□ 예산변경 내역

(단위 : 원)

구 분	2013년	2012년	증 감
예 산 총 액	11,811,931	11,687,900	124,031
예 산 전 용	157,551	68,346	89,205
예비비 사용	0	0	0
예산전용비율	1.33%	0.58%	0.75%

변경사유

- 2013년도 경영평가 결과 최우수공기업 선정에 따른 성과급 지급액 증가로 전용 : 74,500천원
- 프로그램 활성화에 따른 강사로 증가로 보상비 전용 : 31,353천원
- 건물 노후화에 따른 긴급 수선비용 증가로 전용 : 29,853천원

2. 2013년도 예산의 이월 및 예비비 집행 내역 : 해당없음

3

회계장부의 전산화 및 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 회계규정과의 부합 여부

▼ 예산회계시스템



1. 회계장부의 전산화 및 회계규정과의 부합 여부

□ 회계장부의 전산화 여부(예산회계와 기업회계의 연결여부)

진행절차

- 예산배정 · 편성 · 집행은 지방공기업 예산편성기준에 의거 시행
- 예산편성 및 집행은 예산시스템에 입력하여 수행 - 지출결의서 입력
- 지출결의서 확인 후 승인절차를 거치면 자동분개가 되어 회계시스템으로 이동
- 회계시스템은 지방공기업법, 세법, 기업회계기준에 의거 수시 업데이트 실시
- 회계시스템의 일일결산 자료 및 보조원장을 통해 월말 결산 실시
- 월별 결산자료는 회계시스템 손익계산서, 대차대조표로 자동집계 (연말결산)

□ 회계시스템 고도화 작업 : 더존 G-20 시스템 구축

구축내용

- 기존 프로그램 대비 예산/회계 업무간 연동성 강화
- 수시 업데이트를 통해 개정세법, 기업회계기준을 실시간 적용
- 향후 시스템 안정화 단계에 접어들면 자산, 급여 시스템과 연동예정

□ 공기업ERP시스템, 자산시스템 등을 활용하여 예산회계와 기업회계 연결

□ 예산·회계 시스템 연동 흐름도



□ 회계장표의 비치 · 관리 상태

기본 운용방향	<ul style="list-style-type: none"> 공단의 재무상태를 총체적이고 체계적으로 파악하고 관리하기 위함 기업회계기준, 지방공기업법, 법인세법에 근거한 장부 및 관련 증빙을 체계적으로 관리하여 제규정 준수와 업무 효율성 제고
장부 관리방법	<ul style="list-style-type: none"> 문서보관 <ul style="list-style-type: none"> 지출결의서 및 관련 증빙 및 서류 / 일일 출납부 등 회계장표 전산보관 <ul style="list-style-type: none"> 수입/지출과 관련된 회계처리 내역 및 현금을 수반하지 않는 거래내역, 각종 회계처리 자료 입력 후 장표 보관

• 장부의 관리체계



• 장표의 보존

보존기간	회 계 장 부
영 구	• 결산서
준 영 구	• 총계정원장, 현금출납부
5년	• 지출결의서, 전표, 분개장, 합계잔액시산표

□ 회계관리 규정의 적정성

- 기업회계와 예산회계의 혼합 형태인 공단의 회계특성을 감안하여 지방공기업법 규정을 준수하여 효율적인 회계관리 시스템 구축
- 지방공기업법, 기업회계기준, 법인세법, 공단 회계규정에 의거하여 회계 처리

구 분	내부규정	외부규정	규정내용
예산관련	공단회계규정 공단회계규정시행내규	지방공기업법	예산편성 및 집행 전반
회계관련	공단회계규정 공단회계규정시행내규	기업회계기준 법인세법	공단 회계처리 전반
자산관련	공단물품관리규정	지자체를 당사자로 하는 계약에관한 법률	자산의 관리 규정

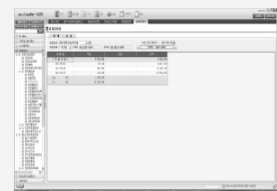
▼ 결의서 승인



▼ 금전출납부



▼ 총계정원장

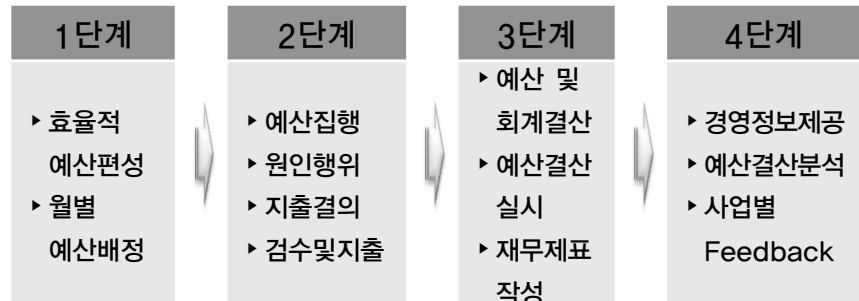


▼ 재무상태표



2. 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 적정성

□ 공단 예산·회계업무 흐름도



□ 회계규정에 의한 결산서 작성

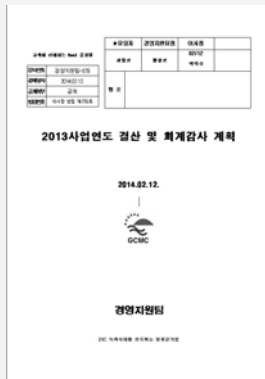
근거 및 절차

- 관련규정
 - 지방공기업법(제76조 준용), 2013사업년도 지방공기업 결산지침
 - 공단 설치조례(제27조) · 정관(제36조) · 회계규정(제158조~173조)
- 주요내용
 - 공단의 결산을 사업년도 종료('13. 12월말) 후 2개월이내 완료
 - 결산서류(회계감사보고서 첨부)를 자치단체장에게 제출 · 승인

결산 추진 사항

- 추진사항
 - 2014.2.28 : '13사업년도 결산 완료
 - 2014.3.10 ~ 11 : 외부회계감사
 - 2014.3.31 : 결산승인 (강동구청장)
- ▶ 제출서류
 - 사업보고서, 예산결산보고서(부속명세서), 재무제표(부속명세서) 등

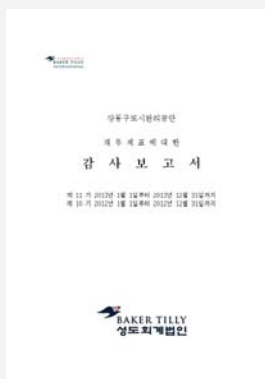
▼ 회계감사계획



▼ 결산서

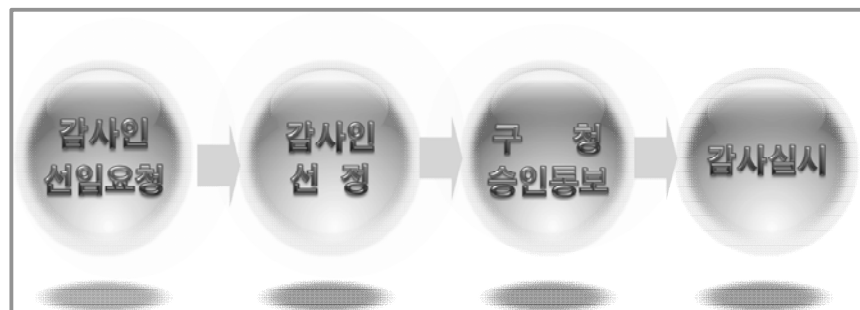


▼ 감사보고서



□ 감사보고서의 회계규정과과의 부합여부

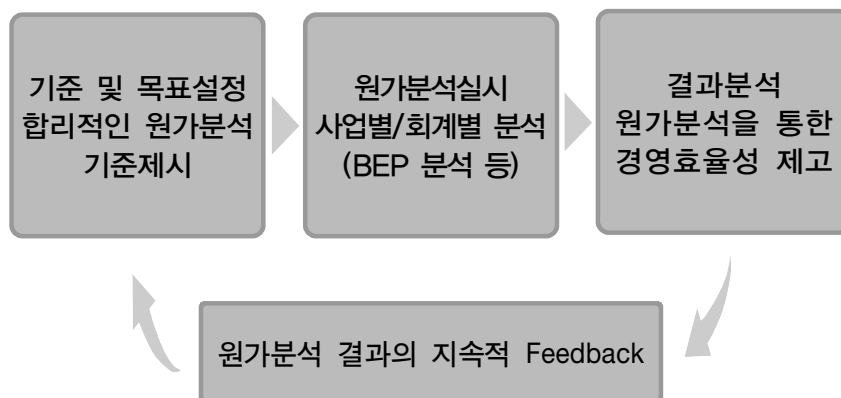
- 공인회계사 선정절차



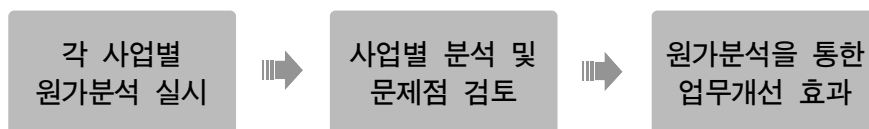
공인회계사 선정 기준	<ul style="list-style-type: none"> 지방공기업법 제35조 제3항 및 제66조 제2항 근거 공기업 감사실적이 있는 공인회계사 또는 회계법인 우선지정 전문성 확보 차원에서 3년 이내 교체 지양
공인회계사 지정 현황	<ul style="list-style-type: none"> 감사법인 : 성도회계법인 감사인 : 황성현, 허일식 회계사
결산감사의 신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> 결산감사 실시 : 2014.3.10 ~ 3.11 감사 의견 : 적정 이사회 의결 : 2014.3.25 (2013년 결산 승인) 자치단체장 승인 : 2014.3.31 결산공시 : 자치단체장의 승인 즉시 (강동구보 및 홈페이지)

2013년도 원가분석 보고서 작성

원가분석의 개요



원가분석의 절차



원가분석 추진방향

추진 방향	<ul style="list-style-type: none"> 원가절감 노력(고정원가 관리) 책임회계제도와 BSC를 접목한 사업별 예산절감 노력 신규 프로그램 개발 및 유희공간의 임대사업 추진을 통한 수익증대 노력 일상경비 절감 노력
----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼ 회계감사인 선임요청



▼ 회계감사인 지정



▼ 원가분석보고서

2013 원가분석 보고서



4

회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 전담요원 확보 및 내부통제 노력과 교육훈련 실적 등

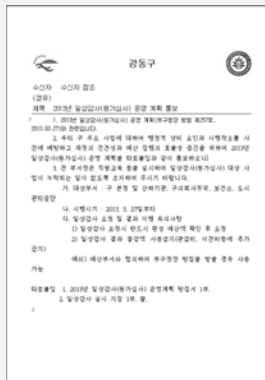
1. 투명성 제고를 위한 내부통제 강화

▣ 회계 관련 내부통제 체계

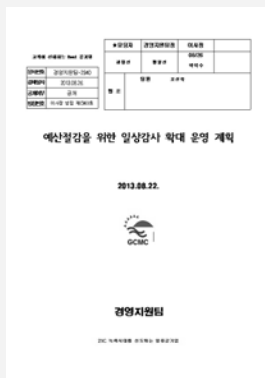
내부통제 체계

- 금전출납부의 일일결산 및 검수조서의 작성
- 정기적인 직원 내부교육 실시
 - 세출예산 집행기준 교육
- 수입금, 계약, 지출, 예산 담당업무의 분리
 - 상호견제 및 크로스체크 시스템
- 기업 인터넷뱅킹 도입을 통한 지출관련 업무의 통제능력 강화
- 예산집행 및 구매 계약 체결 시 담당자 및 경영지원팀장의 사전 협조
- 조달청 물품구매의 적극장려 및 클린카드 사용
 - 유협업소사용 원천봉쇄
- 수의계약 체결 시 철저한 시장조사에 의한 3개 업체 이상 견적서 첨부
- 현금 수납업무 시스템의 전산화 : 통합 회원관리 시스템 및 공영주차장 무인시스템 도입으로 현금 수납업무의 투명성 제고
- 체육시설 일일입장권 자동판매기 도입으로 담당자의 현금 수납업무 최소화
- 현금 수납 사업장의 정기 및 수시 감사 실시

▼ 일상감사 운영계획



▼ 일상감사 확대운영 계획



▣ 일상감사를 통한 내부통제

• 감사절차

일상감사 의뢰
(발주부서)

계약 발주부서에서 계약의뢰 전 강동구청
감사 담당관실에 일상감사 의뢰

일상감사 실시
(강동구 감사담당관)

- 서울특별시강동구 계약심사업무처리 규칙에 의거
 - 사업추진의 적법성 및 관련 계획과의 연계성
 - 설계내역 및 과업지시서 내용 검토
 - 사업의 필요성, 규모, 시기의 적정성 여부 등

감사결과 반영

- 통보받은 감사의견을 반영하여 계약의뢰
- 지적사항 검토 후 계약체결

기대효과	<ul style="list-style-type: none"> • 예산낭비 요인 사전제거와 시행착오에 대한 개선방안 부여 • 각종 공사·용역·물품 구매 시 철저한 원가계산을 통한 예산절감 • 계약전 일상감사 시행을 통한 청렴도 향상 등
일상감사 대상업무	<ul style="list-style-type: none"> • 주요정책 집행업무 <ul style="list-style-type: none"> - 주요정책과제(소요예산 5억원 이상) - 민간보조사업(소요예산 1억원 이상) - 구청장 . 부구청장의 정책 지시사항 • 원가심사 업무 <ul style="list-style-type: none"> - 1천만원이상 공사 - 1천만원이상 용역 - 3백만원이상 물품의 제조구매 - 3백만원이상 인쇄물 - 공유재산 등 자산매각 . 매입 (3억원 이상) - 설계변경 원가심사 : 모든 설계변경 • 예산관리 업무 <ul style="list-style-type: none"> - 예산의 이용 . 전용 (1회 2천만원 이상) - 예비비 집행 (1억원 이상) - 업무추진비 등 지출 (1회 100만원 이상) • 기타업무 <ul style="list-style-type: none"> - 하도급 관련업무 등

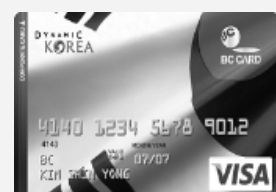
▣ 클린 법인카드 사용을 통한 내부통제 강화

추진목적	공단 법인카드 사용의 투명성 제고를 위하여 제도를 개선함으로써 공단 법인카드를 이용하는 부정한 예산집행을 사전에 방지함
추진시기	2013년도 연중
대상카드	공단 명의의 모든 신용카드 (11개)
추진내용	<p>의무적 사용 제한 업종 명시 : 유흥업종, 위생업종, 사행업종 등</p> <p>카드도안 변경 : 행정안전부에서 권장하는 도안으로 도안 변경</p> <p>신용카드 개인용도 및 업무의 사용금지 등 사용 기준 명시</p> <p>신용카드 사용부 작성 관리를 통한 실제 사용자 및 사용처 확인</p> <p>신용카드 사용 모니터링 실시 : 사용시간 및 사용처, 금액 등</p> <p>신용카드 사용절차 마련 : 발급절차, 사용절차, 포인트 관리 등</p>

▼ 일상감사 요청서

[illegible]

▼ 일상감사 확대운영 결과

[illegible]▼ **클리법인카드**

• 금전출납부의 일일결산 및 검수조서의 작성 시 중복 확인

구 분	확 인 자	확인방법
일일결산	경영지원팀장, 예산회계파트 선임	내부 품의
검수조서	해당 부서 팀장, 해당 부서 팀원 2명(총3명)	검수 후 검수조서의 날인

• 지출업무 통제시스템

- 지출원인행위 서류의 심사체계



- 지출통제



□ 현금 수납업무 최소화 및 임의 정산 방지

추진목적	가급적 근무자의 현금관리를 차단하여 발생 가능한 부패 관련 문제를 사전에 차단하고 현금수납 시 전산시스템에 근거를 남겨 근무자의 부정을 차단하고자 함
------	-------------------------------------------------------------------------------------

• 추진내용

사 업	요금정산방법	추진효과
주거지주차	지로고지서, 인터넷결제 등	지로, 인터넷 신용카드, 가상계좌 등 결제방법으로 현금결제를 대체함 (현금결제 불가)
공영 노외주차장	무인정산시스템, 지로고지서 등	신용카드, T머니를 통한 결제로 현금결제를 차단 함 (현금결제 불가)
공영 노상주차장	PDA를 통한 요금 정산	현금결제를 실시하나 요금 임의 정산 불가함
문화체육 사업	회원관리시스템 구축	신용카드 결제를 가능케 하여 현금결제를 대체하고 현금결제 시 요금의 임의 정산을 불가하게 함
도서관사업		

▼ 지출업무 처리지침

강동구 도시관리공단 예산회계팀

지출업무 처리 지침

2013.07.18.

강동구도시관리공단

2013.07.18.

▼ 금전출납부

금전출납부

2013년 12월 31일 (월)

강동구도시관리공단

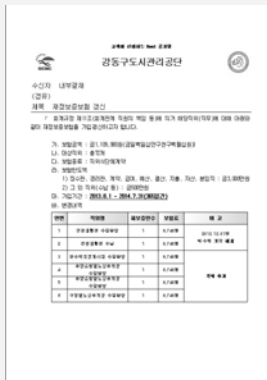
▼ 현금수납 최소화

강동구 도시관리공단

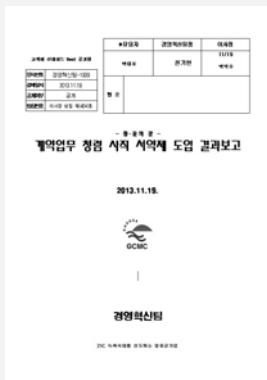
현금수납 최소화 방안

강동구도시관리공단

▼ 재정보증보험 갱신



▼ 계약업무 청렴서약제



• 회계 담당자의 재정보증 현황

업 무	직 급	보 험 가 입 액
경리관	본부장	3,000만원
예산, 결산, 계약, 지출	사 원	각 3,000만원
지출원	팀 장	3,000만원
분임 경리관	팀 장	3,000만원
각 사업장 현금 취급자	사 원	각 500만원

□ 청렴계약제도 시행

대상업무	공단에서 시행하는 100만원 이상 모든 발주에 적용
주요내용	계약에 참가하는 업체와 공단 양당사자 모두가 입찰신청, 낙찰, 계약이행 과정에서 뇌물을 제공하거나 받지 않고 위반시 제재를 받겠다는 것을 상호간 서약
서약대상	공단, 업체, 공단직원 (각각 청렴계약이행서약서 제출)

□ 수의계약분야 회계질서 확립

주요내용	<ul style="list-style-type: none"> 수의계약분야 회계질서 위반행위 상시점검 수의계약분야 가격조사방법 개선 시행
개선방안	<ul style="list-style-type: none"> 사업 착수 또는 완료 후 회계서류를 유통시키는 행위 전면 금지 기초금액 산출 조사 방법 개선
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> 불합리한 회계관행을 근절하여 건전한 회계질서 확립으로 투명한 회계 행정 정착 정당한 시장조사를 통한 예산절감 기여

• 점검방안

점검기간	점검대상	점검자	비고
분기별 1회	각 팀별 수의계약 중 1~2개 선별 점검	경영혁신팀 감사담당	경영지원팀 계약담당 협조

2. 회계관리의 전문성 확보

□ 회계전문성 확보(전담인력 확보)

- 공단본부 회계부서 현황

구 분	경영학	경영/회계학	비고
예산/결산관리		1	회계관련 자격 3개
회계/지출관리	1		회계관련 자격 1개

- 각 부서별 회계인력 현황

사업장	직급	업무	경력사항
경영지원팀	사무 5급	계약담당	(주)마이크로웨이브 경리부
경영지원팀	사무 5급	결산담당	(주)롯데리아 회계팀
경영지원팀	사무 6급	지출담당	(주)동신제약 회계팀
문화사업팀	사무 4급	예산담당	(주)아가방 경리부
체육사업팀	사무 6급	예산담당	(주)롯데상사 회계팀
문화사업팀	사무 5급	예산담당	명지전문대 기획실

□ 회계전문성 향상 교육훈련 실적

- 외부위탁, 사이버교육 등

교육기관	교육명	성명	교육시간
지방공기업평가원	공공물품 및 재산관리과정	남정우외 1명	42(h)
지방공기업평가원	알기쉬운 재무제표 이해 및 활용	김영일	23(h)
CFO아카데미	세금계산서와 지출증빙의 세무관리	조선숙외 1명	16(h)
지방공기업평가원	지방공기업 예산회계기초과정	김지현	24(h)
서울특별시	건설공사 계약금액조정 실무	장대철	3(h)
서울특별시	원가실무교육 (건축설비)	심현외 11명	3(h)
서울특별시	원가실무교육 (용역)	김호근외 13명	3(h)
서울특별시	원가실무교육 (물품)	김경남외 17명	3(h)
안전행정부	GFS 통계작성 시스템 교육	김형선	4(h)
안전행정부	공공부문 부채통계 작성교육	김형선	3(h)

- 내부(자체) 교육

교육재(팀)	교육명	교육인원	교육시간
조선숙(지원)	지출업무 처리지침 전파교육	14명	2(h)
최윤정(지원)	공공구매제도 전파교육	28명	1(h)
남정우(지원)	물품관리규정 전파교육	8명	2(h)
김형선(지원)	중소기업제품 우선구매 전파교육	32명	1(h)
김형선(지원)	예산편성기준 전파교육	8명	2(h)

▼ 2013 직원교육훈련 계획

구분	교육명	교육인원	교육시간
내부교육	공공구매제도 전파교육	28명	1(h)
외부교육	지방공기업평가원 예산회계기초과정	1명	24(h)

2013년 직원교육 훈련계획



▼ e-HRD



▼ 외부교육사진



▼ 자체교육사진



자금조달 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 구청 기획경영과와 협의를 통한 연간 자금배정계획 수립 • 예산집행계획에 의거 매월 구청에 자금교부 신청 • 조기집행 및 이자수의 극대화를 위하여 연간 예산 일괄자금 협의
추진방법	<ul style="list-style-type: none"> • 국내 저금리 정책기조 및 출구전략에 대비한 자금운용 계획수립 • 예산 전액배정을 적극 요청하여 이자수의 증대 노력 • 외부 상황변동을 고려하여 1, 2, 3, 6개월, 1년 단위 예금으로 분할 예치 • 금리 변동 상황을 고려하여 유연한 자금운용 시행 • 초단기 자금(1개월 미만)의 경우 MMDA를 활용하여 이자수의 극대화 노력

▼ 연간자금배정계획

[illegible]

2

유휴자금의 고수의 상품 운영으로 수익 최대화 노력

1. 2013년도 대행사업비 자금운용실적

■ 2013년도 현금성자산 평잔

(단위 : 천원)

평 잔	합 계	1월1일	1월	2월
2,570,536	33,416,973	2,186,077	1,908,019	2,161,399
3월	4월	5월	6월	7월
2,892,479	2,323,934	2,721,925	2,991,560	2,628,619
8월	9월	10월	11월	12월
2,692,818	3,355,783	2,846,887	2,491,209	2,216,259

■ 평잔대비 이자수의 실적

(단위 : 천원)

구 분	이자수익 (A)	평 잔 (B)	평잔대비 수익률(A ÷ B)
정기예금	19,933	754,433	2.64%
보통예금	19,275	1,816,102	1.06%

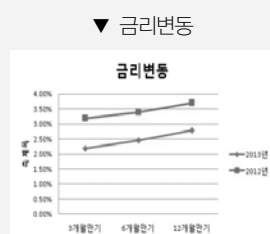
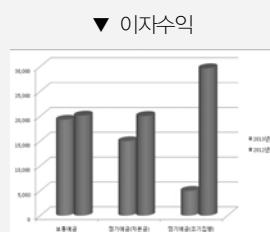
▼ 이자수익비중



▼ 정기예금예치

[illegible]

▣ 예금종류별 증감 현황



구 분	2013년	2012년	증 감	비 고
합 계	39,208	69,769	△30,561	
보통예금	19,276	20,105	△829	
정기예금(자본금)	14,955	20,030	△5,075	1년만기
정기예금(조기집행)	4,977	29,634	△24,657	

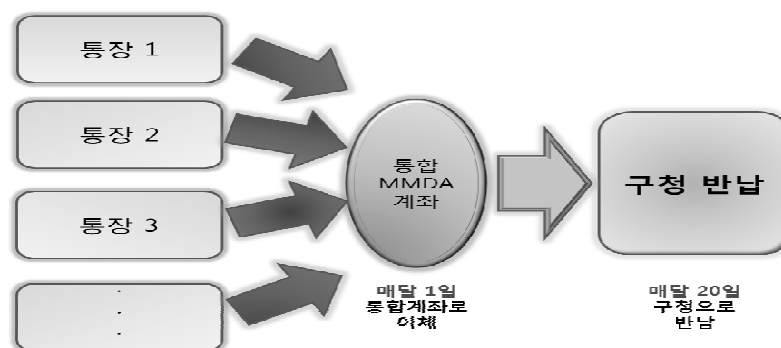
정기예금 금리변동 현황

구 분	2013년	2012년	증 감	비 고
3개월만기	2.20%	3.20%	△1.00%	1년 평균 금리
6개월만기	2.45%	3.40%	△0.95%	
12개월만기	2.80%	3.70%	△0.90%	

■ 이자수의 증감원인 분석

보통예금 (MMDA)	구청 자금사정 악화(실행예산 편성)로 배정액 제한 등 악화요인에도 불구하고 수입금 통합관리 및 반납시기 조정에 따라 유휴운용자금 관리에 만전을 기하였으나 시중예금 금리 하락에 따라 보통예금 이자수의 감소
정기예금 (자본금)	자본금은 1년만기 정기예금에 예치하고 있으며, 예치시점의 금리에 따라 이자수의 차이 발생
정기예금 (조기집행)	2012년도는 3월에 기획경영과 예산 1분기 자금과 특별회계 전체 자금이 입금되어 운용하였으나, 2013년도는 구 재정 상황 악화에 따른 배정액 제한으로 운용자금이 현격히 감소하였고 예금금리 하락에 따라 이자수의 감소

■ 기업MMDA 통합계좌 운용방법



03

자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?

1

고정자산 관리 전산화 및 장부의 증감기록 유지상태

1. 자산관리 체계 및 회계처리 방법

추진목적

추진목적

- 현물자산의 통계적 파악으로 기업회계의 투명성 확보
- 보유자산에 대한 중복투자 방지 등 효과적인 관리기능
- 자산관리업무의 신속, 정확, 편리성 확보로 업무 생산성 증대

자산관리 체계

취 득	보 관	사 용	처 분
<ul style="list-style-type: none"> · 계획수립 · 구매 	<ul style="list-style-type: none"> · 출급, 저장 · 정비 · 재물조사 	<ul style="list-style-type: none"> · 운영현황 · 이동/출고 · 관리전환 	<ul style="list-style-type: none"> · 불용결정 · 처분 · 내구연한반영

회계처리 흐름도

대행사업 취득자산



수탁자산관리

공단 취득자산

재무상태표
자산계정

감가상각(법인세법)

2. 자산관리 전산화

자산관리 전산시스템 구축 개요

구축개요

- 운영시스템 : 자산지킴이 AssetCop
- 관리업체 : (주)소프트체인
- 구축시기 : 2008.4월(Client User 4EA)
- 구축내용 : Client User 4EA, 바코드프린터 1대, PDA 2대

자산관리시스템



자산관리시스템 Client



시스템 유지보수계약



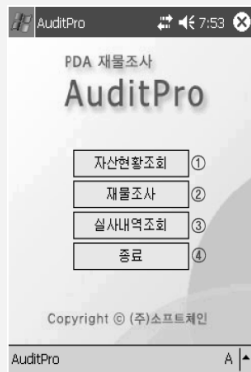
▼ 바코드 라벨지



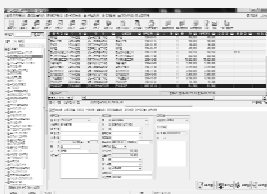
▼ PDA 단말기



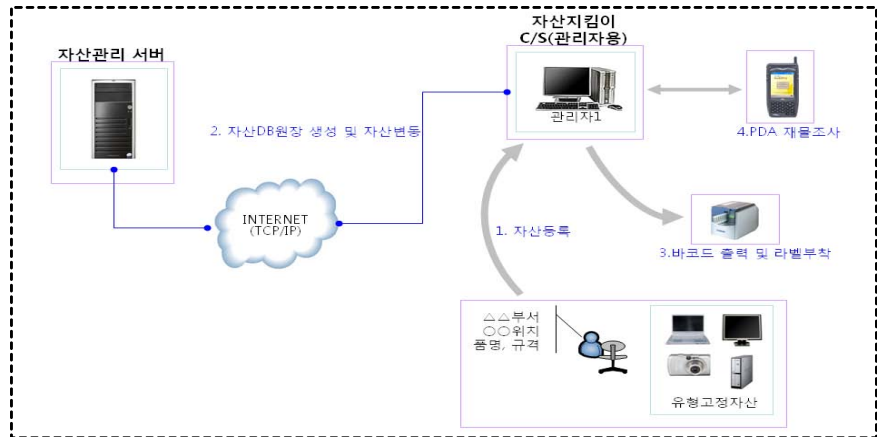
▼ PDA 메인화면



▼ 시스템 관리화면



□ 자산관리시스템 구성도



□ 자산관리시스템 메뉴구성

품목관리	자료관리	재물조사	기타관리
<ul style="list-style-type: none"> · 코드관리 · 이미지관리 · 이력관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 자산검색 · 통계관리 · 출력물관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 조사표 작성 · 조사결과입력 · PDA활용 	<ul style="list-style-type: none"> · 감가상각 · 소모품관리 · 라벨관리

□ 자산관리시스템 관리노력

추진성과

- 팀별 고정자산 수급계획에 따른 자산취득
- 후속조치 시 담당자와 유기적인 업무체계 확립
- 자산 변동 시 팀별 전산등록 관리 및 총괄부서에 통보
- 팀별 자산관리 담당자의 주기적인 교육과 회의 개최
- 취득시 검수(실물확인) 후 전산 입력관리로 자산관리 철저
- 수시 실사 확인을 통한 자산현황 관리 유지
- 개발업체를 통한 월1회 이상 자산관리시스템 정기점검 실시

3. 장부의 증감기록 유지상태

□ 담당자의 권한 및 책임 부여

구 분	자 격	임 무
물품관리자	이사장	물품 관리총괄
물품관리관	경영지원팀장	물품관리자에게 위임받은 업무
물품출납원	각팀 팀장	조사반장
계 수 자	경영지원팀 조사반	재물조사 실시
물품운용자	각 팀 물품담당직원	조사 입회

□ 2013년 물품수급관리

기대효과

- 계획적 구매를 통한 불요불급한 물품구매 지양 등 효율적인 관리도모
- 원활한 물품수급 및 비경제적 처분예방 등 자산운용의 건전성 제고 확보

• 물품수급처리 흐름도



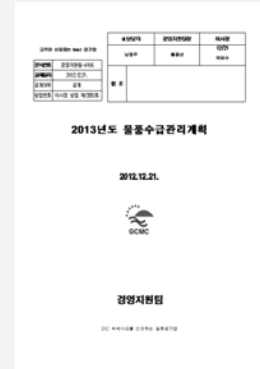
• 2013년도 물품 수급 계획

구 분	물품내역	금액
합 계		753,289,040원
구축물	환경개선공사 등	180,281,470원
무형자산	DB압축화 S/W 등	27,005,970원
공기구비품	제설기, 도장기 등	546,001,600원

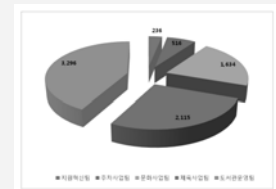
□ 고정자산 증감 현황

구 분	전기이월	증가	감소	기말잔액
수 량	9,295	449	1,480	7,827
금 액(천원)	74,759,809	1,033,789	942,381	74,851,217

▼ 물품수급계획



▼ 팀별 고정자산 현황



2

재물조사의 적정성

1. 재물조사 개요

□ 조사목적

조사목적

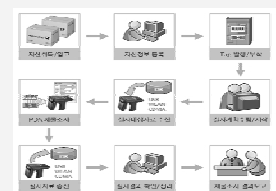
공단 재물 현황에 대한 실사로 물품관리 및 운용 실태를 조사하고, 이에 따른 필요한 조치를 통하여 자산의 효율적 활용과 관리 도모

□ 조사근거

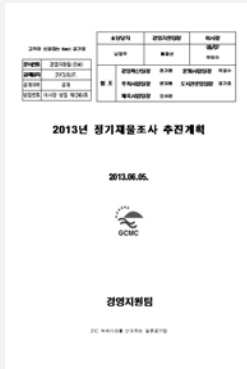
조사근거

- 지방재정법 제103조 제1항 및 동법시행령 제126조
- 공단 물품관리규정 제37조 (정기재물조사)

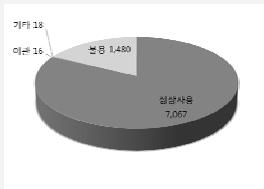
▼ 재물조사 흐름도



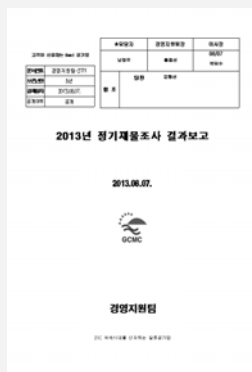
▼ 재물조사 계획서



▼ 재물조사결과



▼ 재물조사 결과보고



2. 2013년 재물조사

□ 조사일정

조사일정

- 1차조사 : 2013.6.21 ~ 7.12 (물품운용자가 조사)
- 2차조사 : 2013.7.15 ~ 7.26 (팀별 교차조사)

□ 조사방식

조사방식

- 기 준 일 : 2013.6.30
- 조사방식 : 폐창식
 - 고정자산 : 자본금을 재원으로 취득한 물품
 - 수탁자산 : 시설과 함께 수탁된 물품, 대행사업비를 재원으로 취득한 물품

□ 조사결과

- 물품수량 : 총 8,581개

구 분	계	정상사용	이관	기타	불용
수 량	8,581	7,067	16	18	1,480

※민간위탁 시설인 해공골프장 714개 제외

□ 조사결과 조치사항

조사결과

- 재물조정 : 과부족 수량 발견시 관계장부 또는 관리카드상의 기록이 현품과 일치하도록 조정
- 불용처분 : 1,480건
- 불용품 처리계획 : 강동구 재활용센터에 양여를 통하여 도시광산화 사업에 참여 (2014년 상반기 예정)

□ 적정성 확보를 위한 노력

적정성

확보노력

- 전담자 지정 : 부서별 조사전담직원 지정으로 책임성 있는 조사 진행
- 교차조사 : 부서간 교차표본조사 사항을 재물조사계획 수립 시 반영 타부서 교차 점검으로 정확성 및 신뢰성 확보 노력

피드백

- 정기재물조사 결과 분석 및 보고 ⇒ 물품관리관
- 교차표본조사 결과 상호 열람
- 조사결과 전 직원 공지를 통한 물품관리 중요성 환기

04

자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?

1

구분관리의 적정성 제고를 위한 제도 및 절차의 구비여부

1. 공단 자체 예산편성 기본지침 작성

작성지침

- 안전행정부의 지방공기업 예산편성지침 및 강동구 예산편성 지침에 따라 공단의 예산편성 기본지침 작성
- 작성시기 : 매년 8월말

안전행정부

전년도 6월말 작성 통보
(법 제66조의2, 제76조)

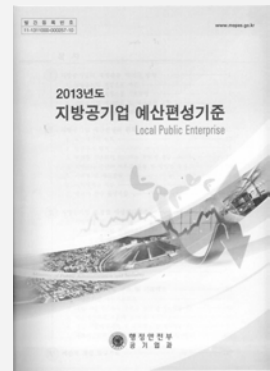
강동구

자치단체의 장은 7월
말까지 예산편성지침
을 작성하여 해당 공
기업에 통보 (영 제60조)

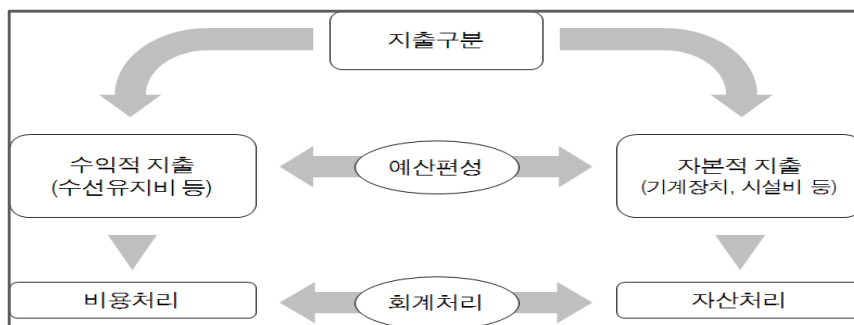
우리공단

안전행정부 및 강동
구의 지방공기업예산
편성지침과 공단 회
계규정 등 관련법규와
지침에서 정하는 바를
준용하여 자체 지침
작성

▼ 안전행정부 예산편성기준



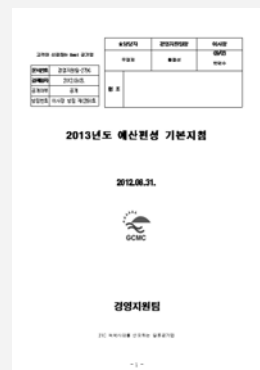
2. 회계처리 절차



처리절차

- 예산편성시 취득자산의 취득, 개량, 수선에 소요되는 자본적 예산과 공단운영에 소요되는 수익적 예산을 구분하여 편성
- 취득자산에 대한 내용연수 반영으로 취득원가에 대한 감가상각 계상

▼ 공단 예산편성지침



3. 2013년도 예산편성 및 집행현황

편성기준

- 지방공기업법 시행령 제22조, 지방공기업 예산편성지침(안전행정부), 공단 회계규정 제17조 등 관련법규와 지침에서 정하는 바에 따라 「자본적 지출 예산」과 「수익적 지출예산」 체계로 편성
- 팀별 예산담당자와 총괄 예산담당자간의 유기적인 협조체제 구축으로 합리적 예산집행 및 균형유지

(단위 : 천원)

수익적 지출				자본적 지출			
예산과목	예산액	집행액		예산과목	예산액	집행액	
영업비용	계	10,934,446	10,126,032	무형자산	소프트웨어	27,170	27,006
	인건비	4,424,386	4,059,626	유형자산	계	811,885	726,283
	경비	6,083,497	5,639,954		건물	225,367	180,281
	성과급	426,563	426,452		기계장치	-	-
	영업외비용	12,000	-		차량운반구	-	-
예비비	25,000	-			공기구비품	586,518	546,001
합계	10,971,446	10,126,032		합계	839,055	753,289	

4. 구분계리 전파노력

전파노력

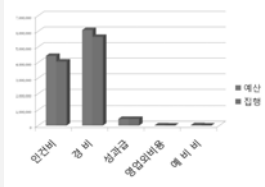
- 지출업무 처리지침 수립 및 전파교육 실시
- 교육일시 : 2013.7.31(수) 16:30 ~ 17:30
- 교육장소 : 공단본부 회의실
- 참여인원 : 총12명(사업팀 10명, 담당2명)

5. 구분계리 효과

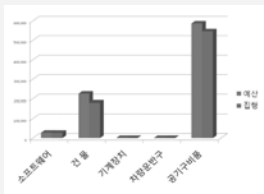
효과

- 회계원칙에 맞게 회계과목을 조정 계리하여 회계처리의 적정성 도모
- 자본적 지출인 경우 그 원가를 일정기간에 걸쳐 감가상각 절차를 통해 적정하게 배분·계리하여 원가계산 및 당기순이익 등 경영성과 파악에 기여
- 수익적 지출은 당기비용으로 처리하여 정확한 회계정보 확보 및 경영성과 파악에 기여

▼ 수익적 지출



▼ 자본적 지출



▼ 전파교육



2

구비된 제도 및 절차에 따른 자본적 지출 및 수익적 지출의
적정한 원가 반영여부

1. 자본적 지출과 수익적 지출의 구분

자본적 지출	고정자산의 내용연수를 연장시키거나 당해 자산의 가치를 현실적으로 증가시키기 위해 지출한 비용(공기구비품, 차량 운반구 등)
수익적 지출	고정자산의 원상을 회복하거나 능률유지를 위하여 지출한 비용(수선유지비 등)

2. 원가반영

■ 사업장 경영 분석을 통한 원가반영

사업장 경영분석	<ul style="list-style-type: none"> 경영전략회의를 통한 월별 경영(원가 및 수지)분석 시행 시행주기 : 월1회 (연12회) 분석내용 : 경영수지 및 이용객 현황분석, 분석 결과에 따른 문제점 도출 및 개선방안 모색
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

■ 강동구청 일상감사를 통한 원가반영

구청 일상감사	<ul style="list-style-type: none"> 일상감사 기준 : 물품/인쇄(300만원 이상), 공사/용역(1,000만원 이상) 감사부서 : 강동구청 감사담당관 2013년 추진실적 : 총48건 (74,373,336원 원가절감)
------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

■ 감가상각을 통한 원가반영

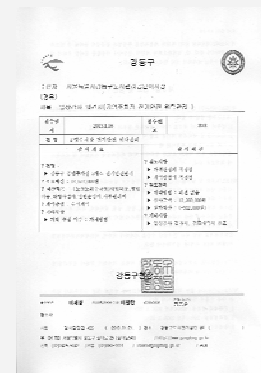
(단위 : 천원)

계정과목	취득원가	당기상각액	감가상각누계액	기말잔액
계	171,152	16,798	144,510	26,642
유형 자산	차량운반구	41,784	4,662	35,956
	공기구비품	111,368	8,536	97,754
무형 자산	소프트웨어	18,000	3,600	10,800

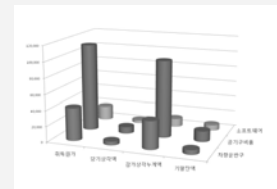
▼ 경영전략회의

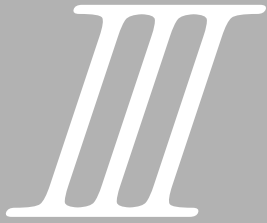


▼ 강동구청 일상감사



▼ 2013년 감가상각





Ⅱ · 2 · 1

시설 · 환경관리

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현
- 경영혁신팀 대 리 김주희

| 지표정의 |

- 시설물의 현상유지에 그치지 않고 쾌적하고 청결한 환경을 조성하기 위한 활동을 체계적 · 효과적으로 수행하기 위한 시설·환경관리시스템 구축, 역량강화, 관리 활동 수행 등이 적절히 이루어지고 있는지를 종합적으로 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 시설 · 환경 관리시스템
2. 시설 · 환경 관리역량
3. 시설 · 환경 관리활동
4. 시설 · 환경 유지관리 수준

01

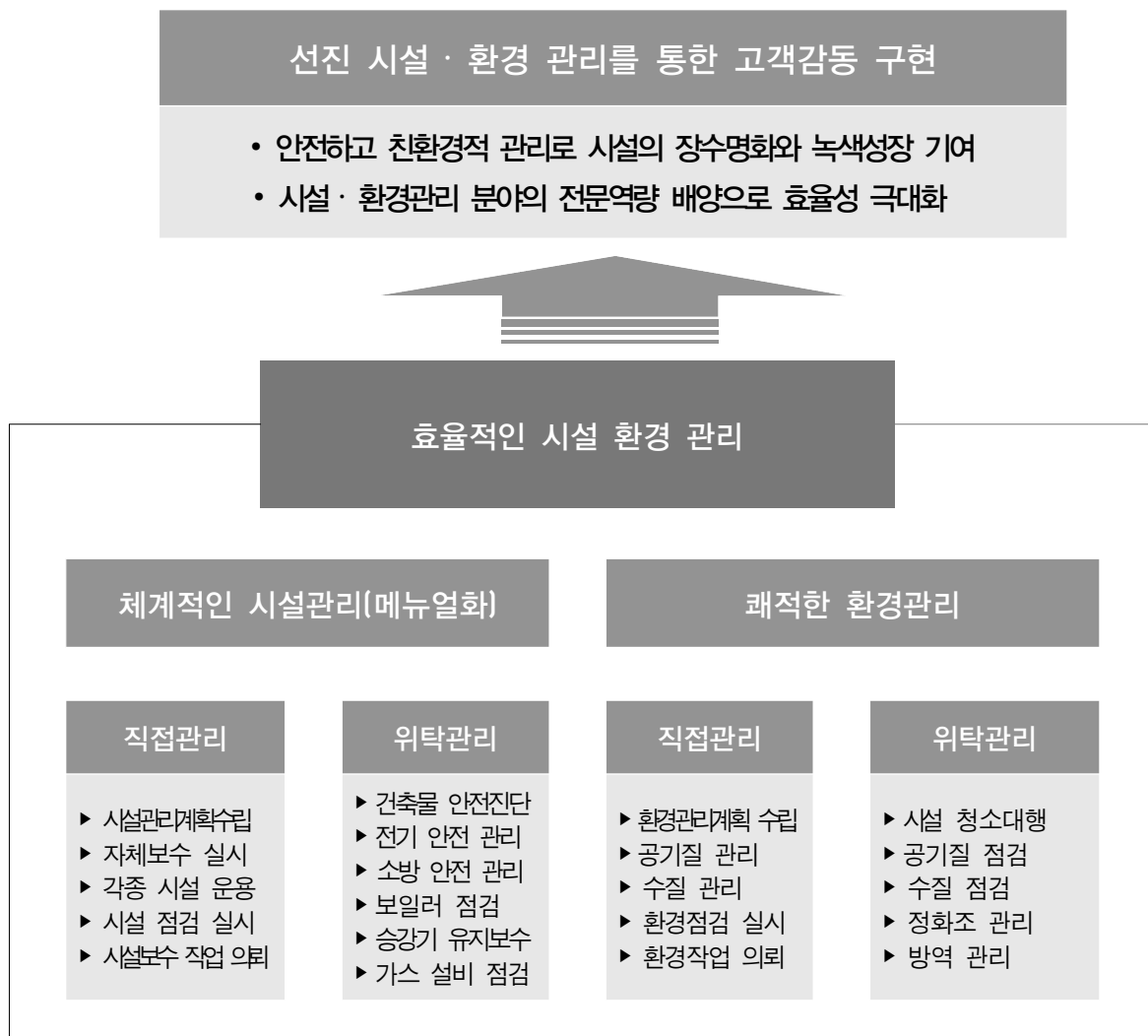
시설 · 환경 관리시스템

1

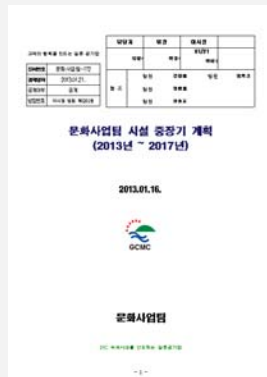
시설물관리계획 수립 여부 및 적정성

1. 시설 · 환경 관리시스템

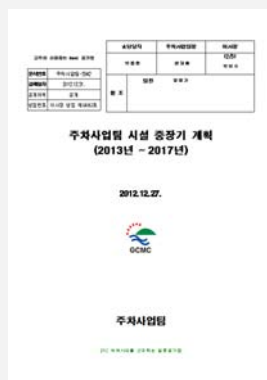
■ 중장기 시설 · 환경 개선 체계도



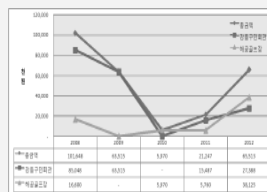
▼ 문화사업팀 시설 중장기 계획



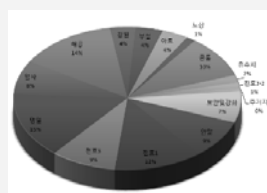
▼ 주차사업팀 시설 중장기 계획



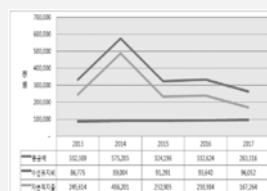
▼ 5년간 주요시설 관리현황



▼ 주차장별 관리비수 소요금액 비율



▼ 관에 필요한 중장기 예산 확보계획



□ 체계적인 시설관리를 위한 시설 중장기계획 수립

추진목적

주요시설에 대한 중·장기 관리계획을 수립하여 체계적이고 안정적인 시설물 관리와 예산확보의 누락을 방지하고자 함.

• 시설관리 중·장기 계획 수립

구분	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
수립유무	2013	2013	2013	2013

추진성과

• 내구연한에 따른 수선기준 마련, 시설현황, 중장기 보수계획, 최근 5년간 주요시설 관리현황, 주요시설 보수 및 관리금액, 중장기 보수금액 예측

□ 중장기 관리체계도



□ 연도별 유지관리



□ 시설관리 중장기 목표

기초 보전 (2012년 이전)	1단계 (2013년~2014년)	2단계 (2015년~2017년)	3단계 (2018년~2022년)
현실에 대한 운영	기본에 대한 유지보수	현실의 유지관리 체계 개선	시설물 현대화 및 선진화
<ul style="list-style-type: none"> 기본 설비 현황 파악 연단위 유지관리 응급보수 	<ul style="list-style-type: none"> 중장기 유지관리 수립 현실에 대한(운영, 보수, 예산) 데이터 수집 	<ul style="list-style-type: none"> 기본보수 + 보강 실시 설비별 관리 체계 정착 유지관리 업무의 매뉴얼화 	<ul style="list-style-type: none"> 시설관리 전산 시스템 도입 유지관리 장비 선진화 시설운용능력 고도화

■ 시설관리 중장기 수선·유지 종합계획 수립

추진목적

- 중요시설 중장기 관리계획 수립을 통한 체계적 관리시스템 구축
- 관리서(메뉴얼) 및 전파를 통한 전문성 확보

- 배부내역 : 총 6부(각 사업팀 시설담당자 및 관계자)
- 기대효과 : 종합매뉴얼 전파 및 담당자 숙지를 통한 체계적 관리가능

■ 분야별 세부 추진계획 현황

분야	시설 환경 중점추진내용	추진부서(기구)
정책	<ul style="list-style-type: none"> • 정책기구 마련 / 활동 • 전담기구 / 인력 지정 및 역량강화활동 지원 • 분야별 예방 시스템 표준화 • 시설별(또는 아웃소싱 업체) 관리역량 평가 	경영지원팀 산·안보간위원회 시설환경 시설환경
건축	<ul style="list-style-type: none"> • 법정시설물 일상점검 등 안전관리(건축물 정기점검 등) • 법적점검 등 안전관리 생활화 • 비상시 대비 대응체계 확립 • 안전수칙 게시, 안전교육 강화 	사업팀 사업팀 시설환경 시설환경
전기	<ul style="list-style-type: none"> • 전기화재 발생원인 제거 및 예방에 관한 교육 • 비상발전기 가동상태 정상유지 UPS 가동상태 점검 • 조명시설 등 전기사설물 유지관리 강화 • 전기실, 발전기실 등 누유, 누전 및 보호시설관리 강화 	시설환경 사업팀 사업팀 사업팀
소방	<ul style="list-style-type: none"> • 소화기구, 옥내소화전, 스프링클러 설비 정상작동 상태 유지 • 비상방송, 자동탐지설비 등 작동상태 정상유지 • 유도등, 유도표시, 비상조명 등 정상작동 상태 유지 • 소방 및 피난시설 점검 강화 (비상계단, 완강기 등) 	사업팀 사업팀 사업팀 사업팀
가스	<ul style="list-style-type: none"> • 가스용기 관리상태 및 가연성물질 방지 여부 • 가스차단기, 경보기 등 정상작동 여부 • 가스기기 이용실태 및 시설기준 적정여부 • 가스보일러의 흡·배기구시설 설치 상태 • 지하실 환기 및 관리상태 확인 및 가스밸브 노후여부, 배관매설, 고정상태 	사업팀 사업팀 사업팀 사업팀 사업팀
환경	<ul style="list-style-type: none"> • 사업장별 발생 폐기물 파악 및 처리 • 시설물 내 공기·미세먼지 등 시설환경 점검 • 방역활동, 환경정비활동 실시 	사업팀 사업팀 사업팀
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 승강기 안전관리 강화 (작동중지, 고장원인 즉시 조치) • 관제 시스템 및 CCTV 정상작동 상태 유지 • 각종 시설물 청결상태 유지 • 고객모니터링 활동 	사업팀 사업팀 사업팀 경영혁신팀

■ 시설별 연간 시설관리계획 수립

추진목적 사업장 시설물에 대한 연간 시설관리계획을 수립하여 체계적이고 효율적인 관리를 하고자 함.

- 시설별 관리계획 수립여부(※ 전 시설 계획수립 완료)


팀명	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
수립유무	○	○	○	○
관리내용	동절기, 해빙기, 하절기 관리계획 포함			

▼ 체육사업팀 시설관리 계획

발행처: 서울특별시 북부청사		본지/외지		서울특별시농업기술센터		010-7070-7070	
발행일: 2013년 12월		12月号		12月号		12月号	
발행주체: 서울농업기술센터		주최: 농림부		주관: 서울특별시		발행처: 서울특별시	
발행주체: 서울농업기술센터		주최: 농림부		주관: 서울특별시		발행처: 서울특별시	

2013년 제육사업팀 시설물 관리 계획

2013.01.27.



제육사업팀

국립농업과학원 농업과학기술원

▼ 강동구민회관 시설관리 계획

[illegible]

▼ 중장기 수선유지 종합 계획

신청처 : 강동구청 담당 : 신정민		접수일자 : 2013.03.06 접수처 : 강동구청	
제출서류 1. 신청서 2. 주민등록증 3. 신분증	제출일자 2013.03.07	제출처 강동구청	
제출인 김동진 직책 : 구청장		제출인 김동진 직책 : 구청장	
제출인 김동진 직책 : 구청장		제출인 김동진 직책 : 구청장	

강동구도시관리공단 중장기 수선 유지 종합계획

2013.03.06.



경명지하천

2013. 4월 15일(수) 14:00 ~ 15:00(강남구청)

2 체계적인 시설관리를 위한 물적자원 관리

□ 전문기관을 통한 시설관리 전문성 강화



▼ 아세아 방재



▼ 동부엔지니어링



▼ ADT 캡스



구분	점검종류	전문기관	위탁기간
주차 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	13. 1. 1~12.31
		삼흥엘리베이터	13. 1. 1~12.31
		주원엘리베이터	13. 1. 1~12.12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검 및 보수	(주)아세아방재	13. 1. 1~12.31
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)신기술알트구조	3년 1회
	방역 관리	다래산업	13. 1. 1~12.31
	실내공기질 측정	(주)푸른환경산업연구소	1년 2회
	물탱크청소	유원티씨에스	1년 2회
	부설관제설비 유지보수	옛파크코리아	13. 1. 1~12.31
	무인관제설비 유지보수	다래파크텍	13. 1. 1~12.31
	전산시스템 유지보수	리버스	13. 1. 1~12.31
체육 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	12. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검 및 보수	자체점검	12. 1. 1~12.31
	소방설비 종합정밀점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
문화 사업팀	방역 관리	유원티씨에스	12. 1. 1~12.31
	승강기유지보수	(주)삼흥엘리베이터	13. 1. 1~12.31
		전기설비 정기검사	한국전기안전공사
	소방 월간 점검 및 보수	(주)엠에스소방	13. 1. 1~12.31
	소방설비 정밀 점검	(주)엠에스소방	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 1회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
도서관 운영팀	무인경비 용역	ADT 캡스	13. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	13. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	13. 1. 1~12.31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	13. 1. 1~12.31
	전기설비 안전점검	한국전기안전기술(주)	월 3회
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	승강기유지보수	현대,티센,삼흥	13. 1. 1~12.31
	방역 관리	(주)세스코	13. 1. 1~12.31

■ 시설물 관리 및 점검 기구

추진배경	효율적 시설관리를 위해 다양한 시설관리 협의체 및 예방 기구의 도입 필요
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 도시관리공단 스마트감리단 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 공사 자체 크로스 감리활동 전개를 통한 부실공사 등 대규모 재해예방 - 구성 : 감리2반(기능직 6명) 구청 시설 자문위원단 <ul style="list-style-type: none"> - 내용 : 건축물 안전점검 및 운영시스템 적정성 검토 - 구성 : 외부위원(3명 / 강동구청 건축지도팀)
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 스마트감리단 감리실적 : 총 6건(공사규모:247,484천원) 구청 시설 자문위원단 : 자문결과 및 조치내역(有) 등

■ 주거지주차 현장기동반 운영

추진배경	주거지주차 현장 순찰 시 주차구획 주변 쓰레기, 오물, 지장물 등을 점검 및 처리
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 운영현황 : 직원1명, 공익요원 1명, 업무용차량 2대, 기타시설 도구 운영기간 : 2013.1~12월 <ul style="list-style-type: none"> - 구성 : 외부위원(3명 / 강동구청 건축지도팀)

■ 무인주차장의 효율적 점검 및 관리에 필요한 전담인력 배치

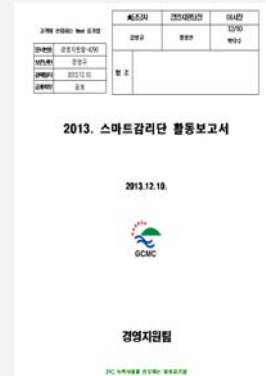
추진배경	무인주차장 운영 특성상 발생되는 문제점을 최소화하기 위해 전담인력 배치
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 대상시설 : 무인주차장 9개소 운영인원 : 1명

3. 환경관리 프로세스

■ 공단의 환경관리 체계

관리단계	관리주체	주요활동
1차관리 (상시관리)	용역직원 및 현장근무자	<ul style="list-style-type: none"> 일일 위생 환경 관리 (쓰레기 처리, 화장실 청소 등) 사업장별 여건에 따른 일일 청결활동 시행
2차관리 (정기관리)	시설 담당자	<ul style="list-style-type: none"> 정기적 위생환경관리 (수질관리, 공기질관리, 방역 등) 기계장치 및 필터 청소 (공조기, FCU 등) 환경관리 취약지역 중점 관리
3차관리 (특별관리)	전직원	<ul style="list-style-type: none"> 특별 합동 관리 (봄 · 가을 · 명절 환경정비 실시) Clean-Day 실시 구청 등 유관기관과 연계한 대대적인 환경정비 활동

▼ 감리단 활동보고서



▼ 무인주차장 전담인력 배치



▼ 환경정비



▼ 환경정비



▼ 환경관리 프로세스



▼ 환경정비 ①



▼ 환경정비 ②



▼ 환경정비 ③



▼ 환경정비 ④



▼ 환경정비 ⑤



▼ 환경정비 ⑥



□ 환경관련 일일 점검 및 청소 방법

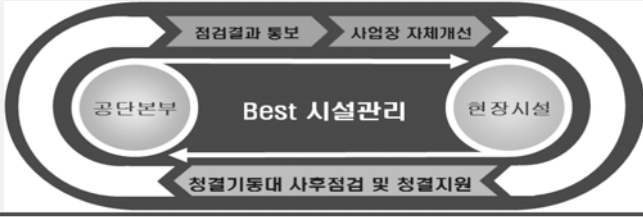
시설명	체크리스트
사무 시설	1) 바닥 쓸고 비품집기 등의 먼지를 제거하여 청결 유지 2) 매일 쓰레기통을 비우고 쓰레기는 분리 배출 3) 창과 출입문, 스테인레스강 부분 등은 세정 및 광택제를 사용하여 광택 유지
체육 시설	1) 체육관 내 소품 및 비품, 기구 등의 먼지 제거 및 청결 유지 2) 체육관 강습 전·후 오염원을 제거하고 청결 유지
문화 시설	1) 문화강좌실 내 소품 및 비품, 기구 등의 먼지 제거 2) 문화강좌실 수업 전·후 오염원을 제거하고 청결 유지
편의 시설	1) 각층 로비의 탁자와 의자의 먼지 제거 2) 옥상정원의 의자 및 화단, 난간 등의 오염원을 제거하고 청결 유지 3) 각층 음수대(정수기 / 냉온수기 등)의 물통을 수시 비우고 청결 유지
화장실 탈의실 샤워장	1) 세면대 및 개수대, 좌변기와 소변기는 수시로 세척하고 오염원을 제거 후 마른 걸레로 물기 제거 2) 이용자 출입에 따른 바닥 물기 발생 시 즉시 제거 3) 샤워장 등 물을 자주 사용하는 시설은 바닥 및 벽면의 물때 제거하고 주기적인 세정제 세척 4) 각종 유리는 오염원과 손자국, 얼룩 등을 제거 후 마른 걸레로 닦아 청결 유지
복도 이동공 간등	1) 복도 및 계단, 난간 등은 적절한 세정 및 광택제 등을 이용하여 청결 유지 2) 매일 쓰레기통을 비우고, 쓰레기는 분리 배출 3) 타일 및 부직물 관련 시설물의 잉크, 색소, 음식물 등의 오염원 발생 시 즉시 차단 조치 4) 금속 및 목재부분은 적절한 세정 및 광택제를 이용하여 광택 유지 5) 승강기 바닥과 내외 벽면을 세정 및 광택제를 이용하여 닦은 후 마른 걸레로 물기를 제거
기타 시설	1) 건물 밖 화단의 오물 제거 2) 쓰레기 분리수거함 표면을 세척, 재활용품 분리 배출 3) 건물 밖 배수로 막힘 주원인 제거 4) 하절기 하단의 제초 작업 및 동절기 진출입로 제설 작업 5) 우천 시 우산 비닐포장지를 비치하고 실내바닥 물기 발생 시 즉시 제거. 6) 외벽/유리에 대한 물 청소를 연 1회이상 청소하여 청결을 유지한다. 7) 시설 내부 로비는 반기 1회 왁스작업을 실시하여 청결을 유지한다.

□ 시설별 환경관리 및 미화 담당직원 지정 운영

사업장	직급	성명	사업장	직급	성명
공단본부	일반5급	김항규	공영주차장	기능5급 파트	박종한 이동영희
온조대왕문화체육관	일반5급	김대웅	주거지주차	일반6급	김동천
일자산제1·2체육관	기능6급	신정일	구립도서관(총괄)	기능5급	장대철
강동그린웨이가족캠핑장	입무7급	최용기	성내도서관	사서8급	원정필
동명축구장, 민속의집	업무9급	김영근	해공도서관	사서5급	김경미
강동구민회관	업무8급	김종훈	암사도서관	사서5급	오성의
해공체육문화센터	일반6급	김지태	강일도서관	사서7급	이인숙

4. 체계적인 환경관리

□ 공단 청결기동대를 통한 시설환경 신속점검

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 서비스품질 제고를 위한 기동대 구성 시설전반 모니터링 및 민원처리 사후관리 전담
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 청결기동대 <ul style="list-style-type: none"> 조직구성 : 기동대장, 5반 10명 활동시기 : 연중 점검내용 : 시설물 환경 및 상태점검, 고객대응태도 등 
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 시설전반 상태점검 및 민원처리 등 안전사고 내재위험 신속히 발견 및 개선 가능 최고경영자와 현장간의 새로운 소통 및 협의채널 마련

□ 효율적인 시설관리를 위한 개설활동

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 분야별 전문인력을 배치하고 정기적인 점검활동 시행 CEO 현장점검을 통한 직원의 시설관리 인식 고취
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 조경전문인력을 채용하여 공단 조경물에 대한 관리 환경개선 및 시설기획 경진대회를 통한 점검활동 강화 CEO현장점검 실시
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 각 분야 전문인력을 채용하여 쾌적한 시설환경 유지 팀간 시설물 경진대회를 개최하여 교차점검체계 마련 최고경영자의 관심으로 인한 직원들의 관리의식 개선

□ 외부전문가를 통한 시설환경 개선(컨설팅) 시행

추진배경	초일류기업 인천국제공항공사의 CS전문가를 통하여 고객편의시설에 대한 점검을 실시하고 개선사항을 시설개선에 반영
점검 사항	<ul style="list-style-type: none"> 고객편의시설 개선방향 및 방법 위험이 예상되는 시설물 지적 인천공항공사 시설우수사례 소개

▼ 청결기동대 활동계획서

공제회 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정
추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정
추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정

청결기동대 발족 및 활동계획서(안)

2014.01.15.

강동구도시관리공단

경영혁신팀

강동구도시관리공단 경영혁신팀

▼ 청결기동대 조직구성



▼ 조경 전문인력 배치



▼ 환경개선 및 시설기획 경진대회

공제회 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정
추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정
추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정	추진배경 (담당자) : 김민정

2013년도 환경개선 및 시설기획 경진대회 결과보고

2013.07.04.

강동구도시관리공단

경영혁신팀

강동구도시관리공단 경영혁신팀

02

시설 · 환경 관리역량

1

시설·환경관리 전담인력의 전문성 수준 및 제고노력

1. 체계적인 시설·환경관리를 위한 인적자원 관리

■ 전문 시설관리 직원의 선발 기준

- 채용직종 : 기능직
- 채용시기 : 신규사업 수탁 운영 시, 운영사업의 결원 발생 시
- 채용방법 : 공개채용 (공개채용 비율100%)
- 채용기준

▼ 기계전문자격(히트펌프)



▼ 실내공기질 수수료증(KEPA)



등급별	자격기준
기능5급	1. 해당분야 기사이상 자격을 소지하고 9년이상 해당분야 근무경력을 가진 자 2. 해당분야 기술사 자격을 소지한 자
기능6급	1. 해당분야 기사이상 자격을 소지하고 3년이상 해당분야 근무경력을 가진 자 2. 해당분야 산업기사이상 소지하고, 6년이상 해당분야 근무경력을 가진 자
기능7급	1. 해당분야 기사이상 자격을 소지한 자 2. 해당분야 산업기사이상 소지하고, 3년이상 해당분야 근무경력을 가진 자
기능8급	1. 해당분야 산업기사이상 자격을 소지한 자 2. 해당분야 기능사이상 소지하고, 3년이상 해당분야 근무경력을 가진 자
※ 공통사항 - 해당분야 : 국가(공인)기술 자격 분야	

■ 수질 · 공기질 관리 전문인력 확보

• 전문인력 사업장별 배치현황

구 분	시 설 명	팀 명	직 급	성 명
수 질	온조체육관	체육사업팀	기능 6급	나두영
	공영주차장(지하)	주차사업팀	기능 5급	박종한
	온조체육관	체육사업팀	기능 6급	신정일
	강동구민회관	문화사업팀	기능 6급	유준수

- 자격사항 : 다중이용 실내공기질 교육수료자 및 기능직 직원
- 주요업무 : 사업장 급 배기팬/공조실 관리운영 및 내부청결관리

□ 전문 전담인력 배치 및 책임의식 강화

• 전담직원 명단 및 업무분장 명문화

(2013.12.31 기준)

연번	사업장	책임자	전담인력	보유 자격증
1	공영주차장	변재환	전기	박종한 전기기사, 승강기관리자
2			시설관리	이은영 통신선로기능사, 방화관리자, 위험물안전관리자,
3			시설관리	이은영 방화관리자, 안전기기관리자, 가스보일러2급
4			시설관리	박종한 외 5명 방화관리자
5	온조대왕 문화체육관	오세틴	기계	심 현 보일러산업기사, 가스기능사, 냉동기계기능사, 위험물취급
6			기계	나두영 보일러산업기사, 보일러시공기능사
7			기계	김주수 보일러취급기능사, 가스기능사, 보일러시공기능사, 공조냉동기계기능사
8			전기	신민호 전기공사산업기사, 전기기사, 소방설비전기기사
9	일자산 체육관		전기	신정일 전기기능사, 정보기기운용기능사
10	구민회관	박명수	전기	정현철 전기산업기사, 소방설비산업기사
11			기계	정찬호 수질산업기사
12			기계	유준수 보일러취급기능사, 전산응용기계제도
13			무대	최현웅 무대조명2급, 전기기능사, 통신설비기능장, 방송통신기사
14	구립도서관		전기	장대철 전기산업기사, 소방설비산업기사, 전기기능사, 통신기기기능사
15	강일도서관		시설관리	이인숙 전기공사산업기사
16	암사도서관	장호	시설관리	오성의 방화관리자
17	해공도서관		시설관리	김경미 방화관리자
18	성내도서관		시설관리	장대철 방화관리자

□ 안전보건경영시스템(OHSAS18001) 인증 및 전문가 양성

추진배경 사업장 위험요소 분석 및 대응을 위한 전문시스템 구축

추진내용

- 안전보건경영시스템 인증추진
 - 추진기간 : 2013.12 ~ 2014. 3월
 - 인증기관 : 전문외부기관(저먼서트)
 - 인증규격 : OHSAS:18001:2007
 - 인증완료 : 2014. 3월
- 전문TFT 구축 및 위험성전문가 양성
 - 전문교육 : 2014.02.13
 - 전문TFT : 김항규 외 4명

추진성과

- 전 사업장 시설안전 상태점검과 위험성 분석 및 개선
- 시설별 위험성평가 실시 및 위험요소 주기적 보완가능
- 국제규격 인증을 통한 사업장 안전성 제고

▼ 소방안전관리자(내근직)



▼ 소방안전관리자(내근직)



▼ OHSAS18001 추진계획



2. 전담인력 전문성 제고 노력

■ 시설·환경 관리직원 역량 강화를 위한 교육실적

연번	구분	과정명	교육기관
1	공통	2분기 직원교육(지혜나눔, 성희룡, 안전)	강동구도시관리공단
2	공통	3분기 직원교육(개인정보, 성희룡, 재난)	강동구도시관리공단
3	공통	4분기 직원교육(EAP설명회, 윤리, 재난,)	강동구도시관리공단
4	공통	신규입사자 안전보건교육	강동구도시관리공단
5	공통	2013.소방실제훈련	강동구도시관리공단
6	공통	하절기 에너지절약 임직원 교육	강동구도시관리공단
7	공통	산업안전재해예방 담당자 교육(9명)	강동구도시관리공단
8	공통	공공기관물품관리 운영성과 보고대회(4명)	환경부
9	공통	산업안전 관리감독자 교육 (6명)	대한산업안전협회
10	공통	산업안전보건교육(2차) (5명)	강동구도시관리공단
11	공통	산업안전 관리감독자 교육 (6명)	대한산업안전협회
12	지원	무재해운동 신규참여사업장 담당자 교육	안전보건공단
13	주차	공공기관 소방안전관리자	소방안전협회
14	주차	실내공기질 관리자 교육	한국보전협회
15	주차	공공기관 소방안전관리자	한국소방안전협회
16	주차	승강기안전관리자교육	한국승강기안전관리원
17	체육	공공물품 및 재산관리과정(2명)	지방공기업평가원
18	체육	공공기관 소방안전관리자	소방안전협회
19	체육	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
20	체육	공공기관 소방안전관리자	한국소방안전협회
21	체육	날씨경영 기상기후 리스크관리 교육	한국기상산업진흥원
22	체육	2013년도 법정 전문교육	한국가스안전공사
23	체육	수영장 안전사고 예방 교육	강동구도시관리공단
24	체육	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
25	체육	LPG 사용자동차운전교육	한국가스안전공사
26	문화	수배전 설비 실무과정	전기안전기술교육원
27	문화	공연장관리자 전문기술교육	한국산업기술시험원
28	문화	무대예술전문인 무대조명1급	문화체육관광부
29	문화	승강기 관리교육	한국승강기안전관리원
30	문화	소방안전관리자교육	한국소방안전협회
31	문화	흡수식냉 난방시설 연수교육	한국에너지기술협회
32	문화	가스안전관리자 특별안전교육	코원에너지서비스
33	도서관	수배전 설비 실무과정	전기안전기술교육원
34	도서관	도서관운영팀 블랙아웃 사전대응 에너지 절약 및 재난안전교육	강동구도시관리공단
35	도서관	2013년 한국 승강기안전교육	한국승강기안전관리원
36	도서관	power quality 향상을 통한 energy saving 및 기기보호	한국전력기술협회
37	도서관	건설공사 계약금액조정 실무요령 교육	서울특별시

▼ [보도자료]나도 으뜸 소방관



▼ 소방실제훈련 ①



▼ 소방실제훈련 ②



▼ 에너지절약 교육



3. 시설환경 관리 특별역량

□ 주요시설 자동제세동기(AED)

- 내 용 : 주요사업장내 응급상황 발생에 대비한 제세동기 설치
- 역량강화 : 자동제세동기 사용 및 관리를 위한 자체교육 반복 시행
- 설치내역

구분	온조체육관	일자산체육관	구민회관	성내도서관	해공도서관	강일도서관	암사도서관
장소	지하층	1층	1층	1층	1층	1층	1층
유동인원(1일)	2,000명	700명	1,000명	1,000명	2,000명	1,100명	1,200명

□ 첨단제설 장비

구분	제품사양	투입시기	소요예산	효과
제설바이크	4륜구동(300cc)	2013. 1 부터	7,960,000원	작업효율성 제고
제설기계	자주식제설기(13마력×2대)	2012. 1 부터	6,000,000원	작업속도 향상

□ 주차장 및 실내청소 효율화를 위한 탑승식 청소장비 배치

구분	제품사양	투입시기	소요예산	효과
청소장비	탑승식 청소차	2012. 2월 부터	13,500천원	청소효율성 개선

□ 재난 대응용 시설별 비상키함

- 설치목적 : 현장의 심각한 재난상황 시 즉각 지원 가능

구분	공단청사	온조체육관	도서관
설치장소	공단본부 4층	온조체육관 1층	강일도서관 4층

□ 24시간 비상상황실 운영

구분	장소	운영시간	비상연락망
상황실	공단본부 4층 단속반	정상근무시간 외	매뉴얼 구축

□ 사업장별 CCTV 설치 현황

구분	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀	계
CCTV	203	35	29	73	340

□ 주거지주차 도색반 운영

- 운영차량 및 장비 : 도색차량, 상온식 차선시공기, 차선삭선기 각1대
- 작업내용 : 주차구획선 도색 및 삭선(정기), 민원신청에 의한 도색 및 삭선

구분	계	신설	삭선	재도색(수시)	재도색(일괄)
건수	8,981	159	513	695	7,614

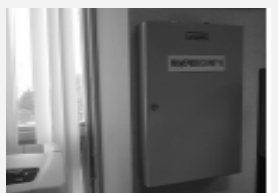
▼ 자동제세동기(AED)



▼ 제설장비 점검화



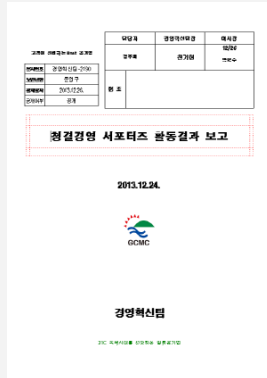
▼ 비상키함(본부,온조 등)



▼ 24시간 비상상황실



▼ 청결경영 서포터즈 활동결과



▼ 청결경영 서포터즈 활동방법 교육



▼ 건설안전기사(1급)



■ 이용고객 『청결서포터즈』 의 서비스 모니터링 실시

추진배경

서비스품질 수준 제고를 위해 「청결경영 서포터즈」를 운영하여 고객의 객관적 평가를 통한 시설환경의 쾌적성, 편리성, 개선사항 등을 점검하고 서비스품질 관리체계 마련

실적

- 청결경영 서포터즈 활동방법 교육
 - 일시 : 2013.12.10(화), 10:00~12:00(2시간)
 - 장소 : 공단본부 4층 회의실
 - 참여대상 : 청결경영 서포터즈 2명
- 서포터즈 활동 추진개요
 - 활동기간 : 2013.12.11~31일
 - 점검시설 : 암사도서관, 구민회관, 일자산제1체육관, 암사1동·강동구청부설 주차장(총5개소)
 - 점검분야 : 직원응대, 강좌실, 화장실, 복도, 로비 등
 - 활동방법 : 미션(점검표)에 근거한 암행점검

추진결과

구분	구민회관	암사도서관	암사1동주차장	부설주차장	일자산1체육관
점수	67.5	97.5	94.5	95	67.5

■ 환경관리 효율적 운영을 위해 아웃소싱 실시

구분	내용
대상시설	체육시설(6개소), 문화시설(2개소), 도서관시설(4개소)
계약기간	2013.3.1 ~ 2013.3.31
용역범위	시설의 내·외부청소, 건물 바닥 왁스작업, 시설광택 유지, 각종 행사 준비 시 환경관리 지원, 쓰레기 분리수거 및 수집

■ 건축관리 전문가 정기점검

추진배경

건축물 시설관리의 전문성을 높이기 위해 외부 전문가 점검실시

구분	내용
전문인력	강**(現代한산업안전협회 차장)
경력사항	건설회사 2년, 안전관리컨설팅 17년
자격사항	건설안전기사 1급 소지
주요업무	<ul style="list-style-type: none"> • 시설물 정기점검(매월 2회) 및 안전관리 • 위험성 평가 및 분석을 통한 안전도 진단·개선

03

시설 · 환경 관리활동

1

시설물 관리활동의 적정성

1. 시설물 운영을 위한 파악 및 점검활동

■ 2013 재물조사 실시

조사목적

공단 재물 현황에 대한 실사로 물품관리 및 운용 실태를 조사하고, 이에 따른 필요한 조치를 통하여 자산의 효율적 활용과 관리 도모

추진실적

- 조사근거
 - 지방재정법 제103조 제1항 및 동법시행령 제126조
 - 공단 물품관리규정 제37조 (정기재물조사)
- 조사일정
 - 1차조사 : 2013. 6. 21 ~ 7. 12 (물품운용자가 조사)
 - 2차조사 : 2013. 7. 15 ~ 7. 26 (팀별 교차조사)
- 조사방식
 - 기 준 일 : 2013. 6. 30
 - 조사방식 : 폐창식
 - 고정자산 : 자본금을 재원으로 취득한 물품
 - 수탁자산 : 시설과 함께 수탁된 물품, 대행사업비를 재원으로 취득한 물품

• 조사결과 물품수량 : 총 8,581개

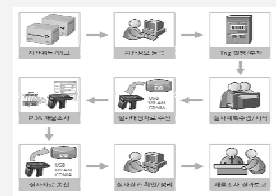
구 분	계	정상사용	이관	기타	불용
수 량	8,581	7,067	16	18	1,480

※민간위탁 시설인 해공골프장 714개 제외

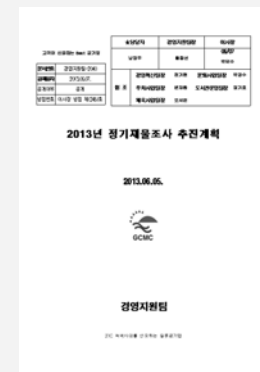
추진결과

- 재물조정 : 과부족 수량 발견시 관계장부 또는 관리카드상의 기록이 현품과 일치하도록 조정
- 불용처분 : 1,480건
- 불용품 처리계획 : 강동구 재활용센터에 양여를 통하여 도시광산화 사업에 참여 (2014년 상반기 예정)

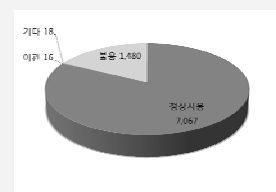
▼ 재물조사 흐름도



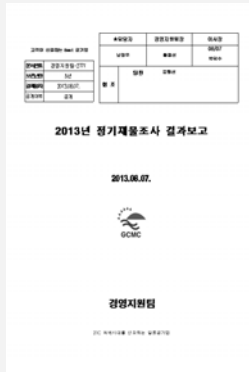
▼ 재물조사 계획서



▼ 재물조사결과



▼ 재물조사 결과보고



□ 재물조사 적정성 확보를 위한 노력

적정성
확보노력

- 전담자 지정 : 부서별 조사전담직원 지정으로 책임성 있는 조사 진행
- 교차조사 : 부서간 교차표본조사 사항을 재물조사계획 수립 시 반영 타부서 교차 점검으로 정확성 및 신뢰성 확보 노력

피드백

- 정기재물조사 결과 분석 및 보고 ⇒ 물품관리관
- 교차표본조사 결과 상호 열람
- 조사결과 전 직원 공지를 통한 물품관리 중요성 환기

2. 시설물 점검을 통한 시설환경 개선노력

□ 시설물 환경점검

관리단계	관리주체	주요활동
상시점검	용역직원 및 현장근무자	<ul style="list-style-type: none"> • 일일 위생 환경 관리 (쓰레기 처리, 화장실 청소 등) • 사업장별 여건에 따른 일일 청결활동 시행
특별점검	시설물 담당자	<ul style="list-style-type: none"> • 특별 합동 점검 (봄 · 가을 · 명절 환경정비 실시) • 환경관리 취약지역 중점 점검 • 구청 등 유관기관과 연계한 점검

□ 주거지주차 시설물 종합점검 시행

추진목적

주거지주차 시설물(구획선, 안내판 등)의 정기적인 점검을 통하여 노후상태를 점검

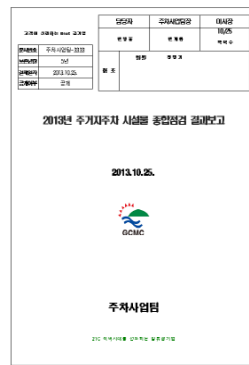
추진실적

- 점검대상 : 주거지주차 시행지역 16개동 전역
- 점검자 : 주거지주차 시설담당, 현장기동반, 동담당 (총10명)
- 점검내용 : 구획, 번호, 안내표지판
- 조사방법 : 동별 도보이동으로 도면 대조 육안 조사

• 점검결과

구 분	점 검	조 치 사 항
고정(부착)식	693개	총 1,066개중 917개안내표지판은 단속반 전화번호를 수정하였으며 훼손되거나 불필요지역에 설치된 표지판 149개는 11월철거
스텐드식	181개	
지 주 식	192개	

▼ 주거지주차 시설물 종합점검 결과



□ 해빙기 · 봄맞이 환경정비 및 시설물 안전점검 실시

- 대상시설 : 체육, 문화, 도서관, 주차장 전시설
- 점검내용 : 건축물, 전기, 소방, 기타 위험설비

점검일자	점검시설물
2013. 2.21~27	강동구민회관, 민속의 집, 암사청소년공부방(총3개소)
2013. 3. 3~ 6	성내, 해공, 강일, 암사도서관(총4개소)
2013. 3.11~15	건물식 공영주차장 7개소 및 주거지주차 관심지역(153면)
2013. 2.21~27	온조대왕문화체육관, 일자산제1,2체육관, 가족캠핑장

□ 시설물 주요점검 활동

주요내용	• 주요설비 : 건축물, 소방, 전기, 승강기, 보일러 등 13개 항목
	• 점검주기 : 일일, 월간, 분기, 연간 점검 실시
	• 점검기관
	- 전문업체 : 한국가스안전공사 등 전문점검 기관 - 자체점검 : 시설별 담당자

3. 시설공사를 통한 시설환경 개선노력

□ 노후 샤워실 환경개선 및 정비

추진배경	온조대왕문화체육관 2층 남녀 샤워실 노후에 따른 타일 변색, 깨짐현상 등으로 인해 고객 안전사고 우려
실적	<ul style="list-style-type: none"> • 환경개선 내역 <ul style="list-style-type: none"> - 노후타일 제거 후 화강석판재 교체 - 바닥 방수 처리 및 안전판재(포천석) 시공 - 거울 전면 교체 및 트렌치 철거 후 배수로 점검·시공 - 소요예산 : 19,311,000원
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • 쾌적한 환경 및 위해요소 제거 등 고객만족도 향상 • 대대적 환경정비를 통한 시설물 안전관리 강화

▼ 해빙기 안전점검 및 유지보수 결과

구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분

강동구도시관리공단
해빙기 시설물 안전점검 결과보고

2013.02.27.

GCMC

도시관리운영팀

213.02.27.001

▼ 해빙기 안전점검 및 유지보수 결과

구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분
구분	구분	구분	구분

<문화사업팀>
해빙기 안전점검 및 유지보수 결과보고

2013.05.02.

GCMC

문화사업팀

213.05.02.001

▼ 샤워실 환경정비



▼ 경사로 신설현장



▼ 강동구민회관 후문 경사로 신설



▼ 공영노외주차장 CCTV 개선



▼ 천정재 보수현장



▼ 보수결과 보고서



강동구민회관 고객 경사로 및 핸드레일 설치

추진배경

- 강동구민회관 후문 계단 노후에 따른 바닥타일 파손
- 장애인 등 고객이동 시 안전사고 발생 우려

추진실적

- [후문 환경개선] 안전로 신설공사 실시
 - 개선사항 : 기존 타일 철거 및 화강석 판재 시공 경사로 및 핸드레일 설치
 - 소요예산 : 9,200,000원

추진성과

- 위험요인 제거를 통한 어린이 장애인 등 취약고객 안전확보
- 이용환경개선으로 고객서비스 증진 기여

공영주차장 CCTV 설비 개선

추진실적

- 노외주차장 CCTV설비 개선(2013.06.26.)
 - 구축확대 : DVR(6), CCTV(48), 렌즈(48)
 - 투입예산 : 20,874,000원

추진성과

- 사고 분석을 통한 합리적 사후처리 진행
- 시설첨단화를 통한 수준높은 주차장 만들기

구민회관 옥외 테라스 시설보수

추진배경

강동구민회관 옥외 테라스 천정재 노후로 인한 처짐 현상과 천정재 낙하 위험이 있어 안전사고 발생 우려가 있음

추진내용

- 옥외 테라스 천정재 보수공사
 - 개선사항 : 천정재 보수를 통한 지지대 보강 완료

추진성과

- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - 위험상황 발견·보고 ▶ 2013. 3. 8
 - 구청(주무과) 보수협의 ▶ 2013. 3. 8~03.15
 - 공사진행 및 완료 ▶ 2013.03.31~ 4. 5

기대효과

- 위험요소에 대한 점검 및 즉시개선 사례 전파
 - 노후화된 천정재 낙하로 인한 안전사고 미연 예방

2

환경 관리활동의 적정성

1. 환경 관리 및 점검 활동

□ 생활쓰레기 및 오수 처리절차

사업장명	발생폐기물	처리	처리자
전사업팀	일반 생활쓰레기	- 재활용품 ⇒ 분리수거 ⇒ 환경사업소 - 일반폐기물 ⇒ 중량제 봉투 배출	- 문화체육시설 : 용역업체 - 주차시설 : 내부직원
	수영장 오수	- 자체정화처리(여과기) ⇒ 하수도	

□ 정화조 오니 위탁처리

시설명	처리여부	소요예산(원)	폐기물	위탁기관
해공주차장	○	233,000	14.25t	서일환경(주)
천호1동주차장	○	478,700	30.00t	
천호3동주차장	○	80,900	4.50t	
천호유수지주차장	○	68,200	3.00t	
암사1동주차장	○	136,630	7.50t	(주)서원환경
명일동주차장	○	929,500	55.00t	
강일동주차장	○	57,500	3.00t	
일자산제1체육관	○	2,183,000	139.25t	서일환경(주)
그린웨이가족캠핑장	○	349,000	21.00t	
강동구민회관	○	957,400	60.00t	
해공체육문화센터	○	119,900	7.00t	서일환경(주)
성내도서관	○	322,700	20.00t	
해공도서관	○	623,300	39.25t	
	○	623,000	39.25t	(주)서원환경
암사도서관	○	556,700	35.00t	
암사청소년공부방	○	26,300	1.00t	

□ 주거지주차 구획 도색 및 삭선 폐기물 처리

- 처리방법 : 폐기물관리법 제25조(폐기물처리업)에 적합한 업체를 통한 위탁 처리
- 폐 기 물 : 페인트통 및 페아스콘(기타 쓰레기 포함)
- 처리내용

처리일시	처리량	처리금액	처리업체
2013. 4.18	2.5t	440,000원	(주)럭키환경건설
2013.11.15	2.5t	440,000원	(주)럭키환경건설

▼ 분리수거함 설치(전체)



▼ 정화조 청소



▼ 폐기물 전용봉투 사용



▼ 주차구획 삭선폐기물 처리



▼ 노동보일러 세관 결과보고



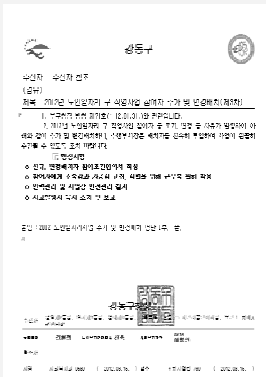
▼ 세관작업 1



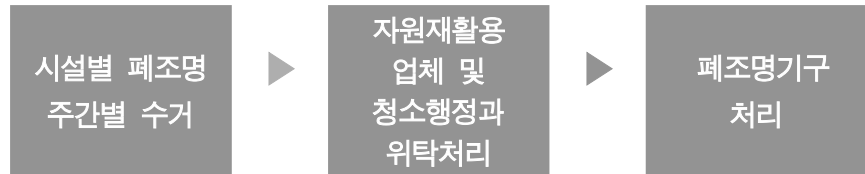
▼ 세관작업 2



▼ 노인일자리 인력운용 계획



□ 구립도서관 폐조명기구 처리 프로세스



□ 보일러, 냉동기, 세관공사, 세관수 위탁처리

주요내용

보일러 및 냉온수기 세관공사를 시행하여 열효율을 증대시키고 안정적인 냉난방공급을 유도하는 세관공사를 실시하고 세관공사에서 발생한 세관수(폐기물)를 적정하기 처리함

• 세관공사에 따른 세관수 위탁 처리 현황

시설명	폐기물	위탁기관
온조대왕 문화체육관	냉온수기 세관수	에코공조설비
	보일러 세관수	(주)한신보일러
강동구민회관	냉동기 세관수	(주)에녹플랜트ENG
	보일러 세관수	(주)동부엔지니어링

□ 종합적이고 체계적인 환경정비 실시

시설명	정비내용	시행기간
체육, 문화, 도서관 시설	환기팬 먼지제거, 가동타이머 조정 바닥, 강좌실, 체육관 등 대청소	분기 / 반기

□ 노인일자리사업 인력배정에 따른 환경정비 실시

추진배경

노인일자리사업 사업에 참여한 인력을 활용하여 기본적인 시설환경 관리시스템 마련

추진내용

- 환경정비시설 : 주거지주차, 공영주차장
- 배정인원 : 주차사업팀 4명
- 사업기간 : 2013. 3 ~ 2013. 11월 (9개월)
- 배정기관 : 강동구 (사회복지과)

□ 고객모니터를 통한 시설환경 점검

추진내용

- 활동인원 : 총22명
- 활동기간 : 2013.4.1 ~ 11.30
- 고객모니터 처리현황 : 총114건 중 91.2%처리
- 시설환경분야 54건(48%), 이용분야 46건(40%)

2. 공기질 향상을 위한 시설환경 개선노력

■ 실내공기질 측정

추진목적	다중 이용시설의 분진, 차량배출가스 등 실내공기질 오염도를 측정하고 이를 통한 실내 공기질을 개선코자 함
------	------------------------------------------------------------

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 측정방법 : 전문업체에 용역 위탁 측정주기 : 유지기준 년1회 실시, 권고기준 2년1회 실시
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

• 측정실적

대상시설	조사여부	조사결과	측정업체	비고
천호1동공영주차장	○	적합	푸른환경개발	필수 검사시설
천호3동공영주차장		적합		
안말공영주차장		적합		
암사1동공영주차장		적합		
명일동공영주차장		적합		
온조대왕문화체육관	○	적합	푸른환경개발	
일자산1,2체육관	○	적합	푸른환경개발	
구민회관	○	적합		

■ 지하주차장, 다중이용시설 공기질 관리 전문인력 확보

- 담당직원 : 다중이용 실내공기질 교육수료자 및 기능직 직원

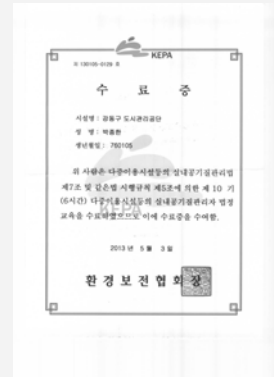
시설명	담당직원		
	팀명	직급	성명
지하주차장(공영)	주차사업팀	기능5급	박종한
온조대왕문화체육관	체육사업팀	기능6급	심 현
강동구민회관	문화사업팀	기능5급	정찬호

주요업무	다중이용시설 급·배기팬/공조실 운영 및 내부 청결관리
------	-------------------------------

■ KS Q ISO 14001 공기질 및 대기오염 관리절차서 제정

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 추진내용 : 공기질 및 대기오염 관리의 효율성을 높여 고객에게 쾌적한 시설환경 제공 업무절차 : 점검, 안전, 자체수리 및 외주보수, 정비용역 승인, 관리감독, 결과보고
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼ 실내공기질 교육수료증

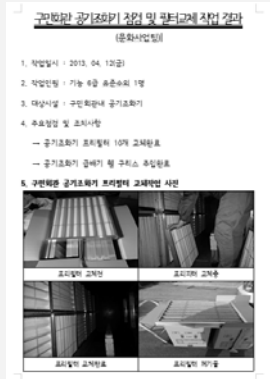


▼ 실내공기질 측정결과표

▼ 실내공기질 관리자교육 수료

▼ ISO 공기질 관리 절차서

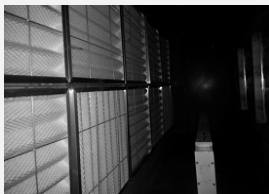
▼ 구민회관 공조필터 교체 결과보고



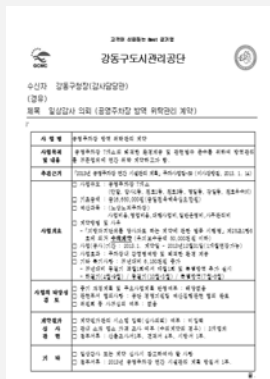
▼ 공조필터 교체



▼ 공조필터 교체완료



▼ 공영주차장 방역관리 계획



□ 시설별 공조필터 교체 및 청소 시행

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 처리대상 : 각 사업장 공조실 (냉난방기, 공기청정기 흡기부) 처리내용 : 공조기 필터 및 에어컨 필터 교체 및 청소 - 청소 및 세척, 일광소독 실시
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

처리효과	사업장 실내 공기정화, 에어컨 가동 시 세균활동 억제, 환풍기 미세먼지 저감, 실내 공기질 향상으로 쾌적한 환경 조성
------	-------------------------------------------------------------------

• 급배기시설 필터 교체 실적

구분	온조대왕문화체육관	강동구민회관
프리필터	연4회 교체 (29개)	연4회 교체 (10개)
미동필터	연1회 교체 (12개)	연2회 교체 (10개)

• 프리필터 청소 실적

구분	구립도서관	비고
프리필터	연2회 교체 (198개)	외부용역

□ 미세먼지 발생을 최소화 하기 위한 활동

시설구분	정비장소	청소방법
주차사업팀	공영주차장 전체	탐승식 청소장비를 활용한 바닥청소
체육·문화사업팀	체육·문화시설	체육관, 강의실, 휴게실 먼지제거
도서관운영팀	도서관	조경수 수목 먼지제거, 장사대 먼지제거 등

□ 문화·체육·주차장시설 공기질 개선을 위한 시설현황

구분	급·배기팬	공조기	구분	급·배기팬
온조대왕문화체육관	6대	6대	해공도서관	2대
강동구민회관	4대	1대	암사도서관	5대
일자산제1체육관	5대		공영주차장(5개소)	30대

□ 시설물 안전을 위한 주기적인 방역소독 실시

• 추진방법 : 전문업체 위탁을 통한 정기적 방역 및 소독 실시

사업장	추진실적	시행기관
공영주차장	2013년 총 9회 실시 (하절기6회, 동절기3회)	다래산업
해공체육문화센터, 구민건강생활관		
온조대왕문화체육관, 민속의집	2013년 총 12회 실시	유원방역
강동구민회관, 일자산1,2체육관, 캠퍼스, 구립도서관(4개소), 암사청소년공부방)	2013년 총 12회 실시	(주)세스코

■ 문화체육시설 냉각탑 청소 및 정기점검

추진목적	여름철 냉방기 가동을 대비한 청소를 실시하여 레지오넬라균 멸균
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 대상시설 : 온조대왕문화체육관, 구민회관 시 기 : 월 2회 작 업 자 : 시설별 기능직 직원 점검결과 : 이상없음

■ 시설별 중요장비 정비내용

실적	<ul style="list-style-type: none"> 해공도서관 정화조 펌프 교체 <ul style="list-style-type: none"> 사고발생 : 해공도서관 분뇨 배출 펌프 이상 처리내용 : 펌프 교체공사 실시 소요예산 : 1,375,000원 강동구민회관 공기조화기 유지보수 <ul style="list-style-type: none"> 사고발생 : 3층 공기조화기 냉난방코일 이상 처리내용 : 공기조화기 유지보수 공사 실시 소요예산 : 16,830,000원
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. 수(水)질 향상을 위한 시설환경 개선노력

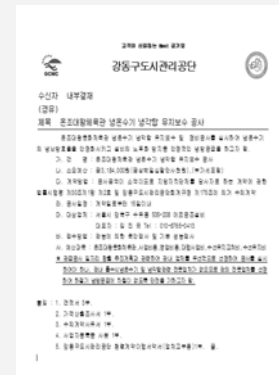
■ 수영장 수질개선 노력

수질점검 (외부)	<ul style="list-style-type: none"> 점검주기 : 월1회 실시 (하절기 주1회 실시) 점검내용 : PH, 탁도, KMnO_4, 대장균군 점검기관 : 강동구보건소
수질점검 (자체)	<ul style="list-style-type: none"> 점검주기 : 1일 4회 (1회:08:00, 2회:12:00, 3회:16:00, 4회:20:00) 점검내용 : 수소이온 농도, 잔류염소 등 측정 후 일지기록 관리 점 검 자 : 기계실(수질담당)직원
수중 자동청소기 운영	<ul style="list-style-type: none"> 운영내용 : 수중 자동청소기에 의한 수조 바닥 청소 실시 운영기간 : 매일 수영장 영업 종료 시 부터 영업 개시 전 까지 (23:00~익일05:00)
오버플 순환시스템 가동	<ul style="list-style-type: none"> 운영시간 : 수영장 운영시간 중 상시 운영내용 : 용수 여과 및 각종 약품 투입, 물 고임 방지

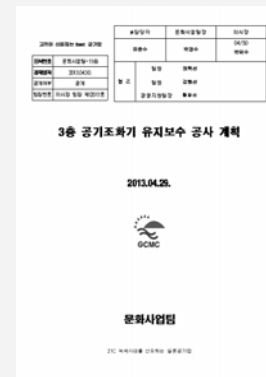
■ 구립도서관 4개소 먹는 물 수질검사 의뢰 및 실시

추진목적	구립도서관 이용자의 위생시설 만족도 향상을 위하여 먹는 물의 안전성 및 위생상태를 점검하기 위하여 먹는물 수질 검사를 강동구수도사업소에 의뢰
점검결과	<ul style="list-style-type: none"> 대상시설 : 강일도서관, 암사도서관, 해공도서관, 상내도서관(총 4개소) 검사기관 : 강동구수도사업소 검사시기 : 2012. 9.26~10. 4일 검사결과 : 적합

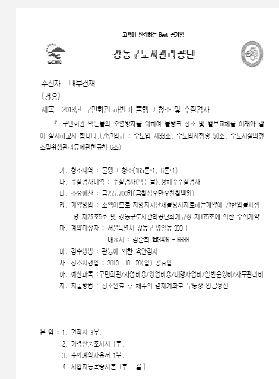
▼ 냉각탑 교체공사 계획



▼ 공기조화기 교체공사 계획



▼ 수영장 수질검사 실시



▼ 구립도서관 먹는물 수질검사



▼ 저수조 수질검사 성적서

[illegible]

▼ 날씨경영 보도자료



▼ 날씨경영 인증획득



▼ 폐수열회수 시스템 사업결과

[illegible]

☐ 저수조(물탱크) 청소 및 수질검사 실시

추진목적	공단시설 이용 고객들에게 깨끗한 물을 제공하기 위하여 정기적인 저수조 청소를 실시
관련법규	수도법 제33조, 수도법시행령 제50조, 수도시설의청소및 위생관리등에관한규칙 제6조

- 추진실적

시설명	대상	전문위탁업체
온조대왕문화체육관	75톤 저수조 2개 25톤 저수조 2개	유원TCS(주) 천호종합관리
강동구민회관	165톤 저수조 1개 6톤 저수조 1개	
명일동공영주차장	96톤 저수조 1개	

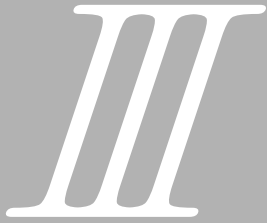
4. 시설환경 대응력 수준 및 개선노력

■ 날씨경영 인증

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화 및 이상기후로 인한 시설피해 가능성 증대 기상정보의 체계적 활용을 위한 선제적 시스템 구축
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 전문화 교육 : 인증시스템 구축 및 날씨지킴이 육성 <ul style="list-style-type: none"> 날씨 대응 시설개선 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 캠핑장 풍속계 설치 및 운영 ▶ 공단 스마트 알리미(기상정보 애플설치 등)
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 날씨경영 인증 <ul style="list-style-type: none"> - 인 증 일 : 2013.10.31 (기상청) 3년 유효 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> - 이상기후 등 재난재해 신속대응을 위한 시설개선

☐ 폐수열 히트펌프시스템 사업을 통한 에너지 절감

추진목적	수영장에서 버려지는 에너지를 회수하는 폐열회수 히트펌프 시스템을 ESCO사업으로 추진하여 에너지 절감하고, 정부의 에너지 절약 정책에 적극 동참
추진내용	※ 폐수열회수 히트펌프(Heat Pump) 시스템 : 수영장 샤워실에서 발생한 폐열의 열에너지를 흡수하여 고온의 온수를 생산하는 고효율, 친환경적인 시스템



Ⅱ · 2 · 2

재난·안전관리

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 대 리 김향규

| 지표정의 |

- 재해·재난 및 안전사고 사전예방 및 사후처리 활동을 체계적·효과적으로 수행하기 위한 재난·안전관리시스템 구축, 역량강화, 관리활동 수행 등이 적절히 이루어지고 있는지를 종합적으로 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 재난·안전 관리시스템
2. 재난·안전 관리역량
3. 재난·안전 관리활동
4. 재난·안전 관련 시설관리 수준

01

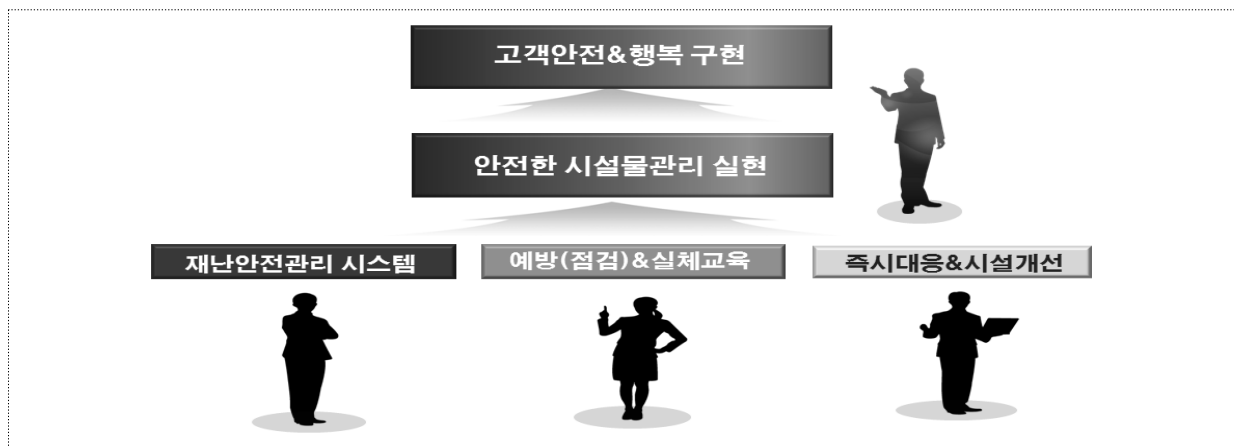
재난 · 안전 관리시스템

1

재난 · 안전관리계획 수립 여부 및 적정성

1. 재난 · 안전관리계획 수립

[지표관리방향]



■ 재난 · 안전관리시스템 구축



□ 재난·안전관리 시스템 구축현황 및 대응역량

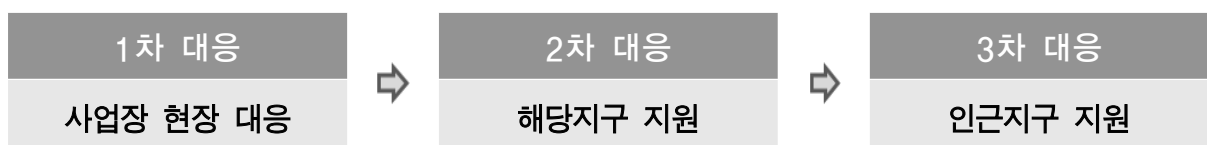


□ [특별] 지역별 상호협력체계 구축

- 지구단위 방재체제 구축
 - 사업장별 대응능력 초과상황에 대비한 재난대응 연계체제 구축
 - 특정지역에 집중된 사업시설을 중심으로 5개 지구로 구축

구 분	사 업 장	비 고
고덕상일지구	온조대왕문화체육관, 동명인조잔디축구장, 일자산1체육관, 일자산2체육관, 가족캠핑장, 강일도서관, 민속의집	
굽은다리지구	강동구민회관, 천호1·2·3동 주차장, 암사도서관, 암사1동 주차장	
천 호 지 구	해공체육문화센터, 해공도서관, 천호유수지주차장	
성 내 지 구	성내도서관, 구청부설주차장, 인말주차장	
주 차 지 구	각 지구에 포함되지 않은 각종 노외 / 주거지주차장	

□ 대응방식 절차도

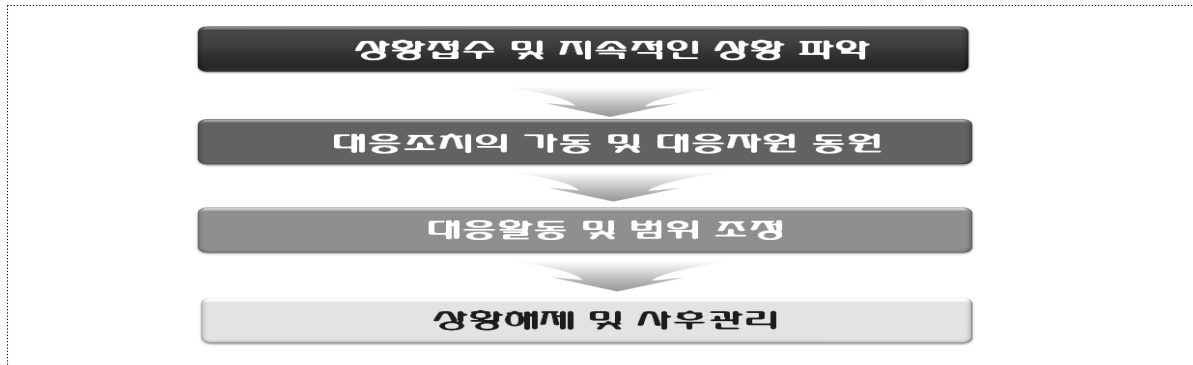


2

재난·안전관리 프로세스의 적정성

1. 재난·안전관리 프로세스

■ 재해발생 대응체계



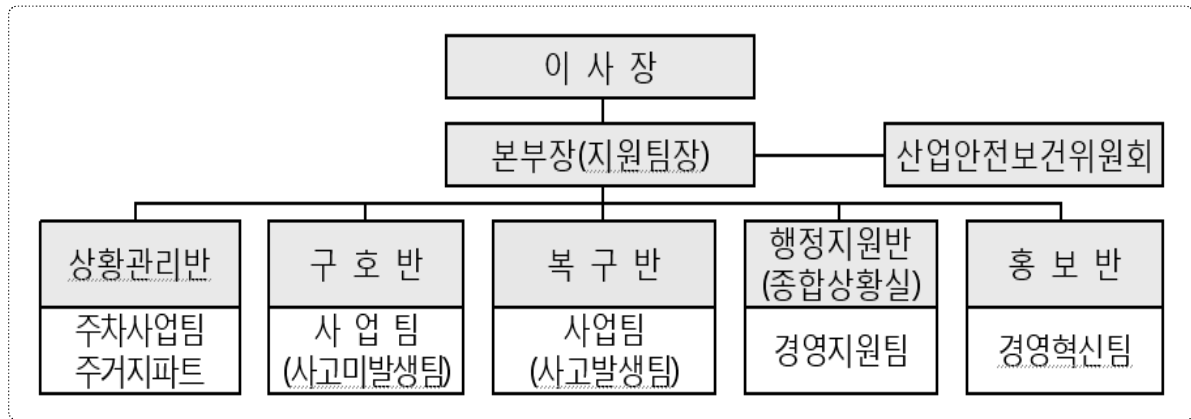
■ 재해발생 보고체계



■ 현장 상황발생 조치



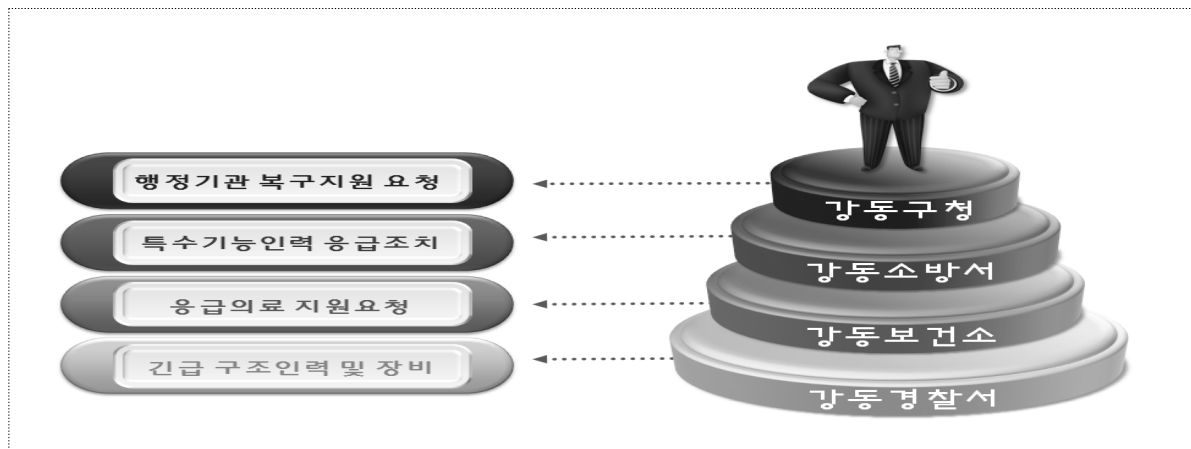
2. 사고대책본부(종합상황실)



▣ 반별 주요임무

구 분	주 요 임 무
상황 관리반	<ul style="list-style-type: none"> 복구관련 동원자원의 기동성 확보 사고지역 경계 및 교통관리, 자재 및 인력 수송지원 1차적인 구호 / 복구반 지원
구호 복구반	<ul style="list-style-type: none"> 응급조치 및 구조 및 구급활동 재난지역 응급복구반 운영 사고처리 및 수습, 이용자 피난 및 대비
행정 지원반	<ul style="list-style-type: none"> 총괄상황 관리 각종 재해상황 파악 및 보고 상황확대 시 유관기관 협조 재난관련 정보수집 및 예방조치
홍보반	<ul style="list-style-type: none"> 비상상황 발생 시 연락망 확인 및 전파 관리운영 홍보 및 언론기관과의 협조 / 피해관련 자료 기록 및 분석

3. 유관기관 협조 프로세스



※ 사업장까지 약 15km 이내 거리(사업장까지 10분내 도착)

02

재난 · 안전 관리역량

1

재난 · 안전관리 전담인력의 전문성 수준 및 제고노력

1. 재난대응 자원동원 일반역량

□ 인적자원

(2013.12.31 기준)

구 분	합계(인원)	재난동원인력	
		1차(긴급)	2차 이상
지원·혁신팀	12	9	3
주차사업팀	49	37	12
체육사업팀	41	31	10
문화사업팀	12	9	3
도서관운영팀	36	27	9
총원	150	113	37

□ 물적자원 『복구장비』

(2013.12.31 기준)

장 비	총계	소 방				제 설			
		소방 펌프	배수 펌프	준 설	사대	제 설	빛자루	넝가래	염화칼슘
공 단 본 부	23	-	-	-	-	1	2	10	10
주 차	주거지	50	-	-	-	5	5	10	30
	공영	304	15	2	10	40	30	40	100
체육사업팀	190	6	7	5	70	10	12	30	50
문화사업팀	84	2	7	10	30	8	10	7	10
도서관운영팀	86	6	10	-	-	20	20	12	18
계	737	29	26	25	140	74	89	84	218

□ 물적자원 『응급장비』

(2013.12.31 기준)

장 비	총계	구급약품	구 급 장 비		
			소 계	들 것	호흡기
계	42	39	3	1	2
공 단 본 부	2	2	-	-	-
주 차	주거지	2	-	-	-
	공영	20	-	-	-
체육사업팀	6	5	1	1	-
문화사업팀	8	6	2	-	2
도서관팀	강일도서관	1	-	-	-
	성내도서관	1	-	-	-
	암사도서관	1	-	-	-
	해공도서관	1	-	-	-

▼ 인적자원동원(중앙지원반)



▼ 재난안전관리 종합계획



2. 재난대응 자원동원 특별역량

□ 주요시설 자동제세동기(AED)

- 내 용 : 주요사업장내 응급상황 발생에 대비한 제세동기 설치
- 역량강화 : 자동제세동기 사용 및 관리를 위한 자체교육 반복 시행
- 설치내역

구분	온조체육관	일자산체육관	구민회관	성내도서관	해공도서관	강일도서관	암사도서관
장소	지하1층	1층	1층	1층	1층	1층	1층
유동인원 (1일)	2,000명	700명	1,000명	1,000명	2,000명	1,100명	1,200명

□ 【제설선진화】 첨단제설 장비

구 분	제품사양	투입시기	소요예산	효과
제설 바이크	4륜구동(300cc)	2013. 1 부터	7,960천원	작업효율성 제고
제설 기계	자주식제설기 (13마력×2대)	2012. 1 부터	6,000천원	작업속도 향상

□ 재난 대응용 시설별 비상키함

- 설치목적 : 현장의 심각한 재난상황 시 즉각 지원 가능
- 설치내역

구 분	공단청사	온조체육관	도서관
설치장소	공단본부 4층	온조체육관 1층	강일도서관 4층

□ 24시간 비상상황실 운영

구 분	장소	운영시간	비상연락망
상황실	공단본부 4층 단속반	정상근무시간 외	매뉴얼 구축

□ 【고객을 지키는 눈】 사업장별 CCTV 현황

구 분	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀	계
CCTV	203	35	29	73	340

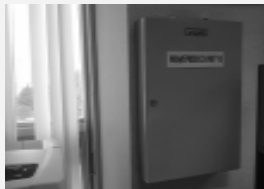
▼ 자동제세동기(AED)



▼ 제설장비 점검화



▼ 비상키함(본부, 온조 등)



▼ 24시간 비상상황실



3. 재난·안전관리 전담인력의 전문성 수준

■ 전문 전담인력 배치 및 책임의식 강화

- 전담직원 명단 및 업무분장 명문화

(2013.12.31 기준)

사 업 장	직 급	성 명	업 무
공단본부	일반 5급	김 항 규	시설 및 재난 안전관리 담당
온조대왕 문화체육관	일반 5급	김 대 웅	체육사업팀 시설관리 총괄
	기능 6급	신 민 호	전기/소방/에너지관리 담당
	기능 6급	신 정 일	시설안전 및 에너지 관리 담당
	기능 6급	심 현	수질관리 담당
	기능 6급	나 두 영	가스 안전관리자
	기능 6급	김 주 수	보일러 안전관리자
	전문 라급	이 경 헌	수영장 안전관리
	전문 라급	김 상 건	재난관리 담당
일자선 체육관	업무 8급	박 영 미	재난관리 담당
	일반 7급	최 용 기	시설 및 재난안전관리 담당
가족캠핑장	업무 9급	김 영 근	동명축구장 안전관리 담당
해공체육문화센터	일반 6급	김 지 태	시설 및 재난안전관리 담당
강동구민회관	기능 6급	유 준 수	가스/보일러 안전관리자
	기능 6급	정 현 철	전기/소방 담당
	기능 5급	정 찬 호	냉동기 안전관리자
민속의집	일반 5급	권 혁 선	시설 및 재난안전관리 담당
주거지주차	일반 6급	정 병 기	시설 및 재난안전관리 담당
공영주차장 본부	기능 5급	박 종 한	공영주차장 시설물 총괄관리
구립도서관(4개소)	기능 5급	장 대 철	시설 및 재난안전관리 담당

■ 인명구조 안전관리를 위한 전문인력 배치

구 분	직 급	성 명	자 격 증	담당업무
체 육 사업팀	전문 리급	이경헌	인명구조자자격증	수영지도
	전문 마급	어승호	인명구조자자격증	수영지도
	전문 마급	최중대	인명구조자자격증	수영지도
	전문 마급	최광희	인명구조자자격증	수영지도
	전문 마급	신동민	인명구조자자격증	수영지도
	전문 마급	박운호	인명구조자자격증	헬스지도
	전문 마급	김종성	인명구조자자격증	헬스지도

▼ 소방안전관리자



▼ 기계전문자격(히트펌프)



▼ 수상안전요원 자격증



▼ 건설안전기사(1급)



▼ 실내공기질 수수료증(KEPA)



▼ OHSAS18001 추진계획



▼ OHSAS18001 구축방법



■ 【시설 안전도 강화】 건축관리 전문가 정기점검

- 전문인력 : 강동원(現代한산업안전협회 차장)
- 전 문 성
 - 경력사항 : 건설회사 2년, 안전관리컨설팅 17년
 - 자격사항 : 건설안전기사1급 외
- 주요업무
 - 시설물 정기점검(매월 2회) 및 안전관리
 - 위험성 평가 및 분석을 통한 안전도 진단·개선
- 업무분장 : 산업안전보건위원회 위원, 안전관리자(선임)

■ 수질·공기질 관리 전문인력 확보

- 전문인력

구 분	시 설 명	팀 명	직 급	성 명
수 질	온조체육관	문화사업팀	기능 5급	정찬호
공기질	공영주차장(지하)	주차사업팀	기능 5급	박종한
	온조체육관	체육사업팀	기능 6급	신정일
	강동구민회관	문화사업팀	기능 6급	유준수

- 자격사항 : 다중이용 실내공기질 교육수료자 및 기능직 직원
- 주요업무 : 사업장 급·배기펜/공조실 관리운영 및 내부청결관리

4. 전담인력 전문성 제고 노력

■ 안전보건경영시스템(OHSAS18001) 인증 NEW

추진배경 날로 다양해지는 사업장 위험요소 분석 및 대응을 위한 전문시스템 구축

추진내용

- 안전보건경영시스템 인증추진
 - 추진기간 : 2013.12 ~ 2014. 3월
 - 인증대상 : 전 사업장
 - 인증기관 : 전문외부기관(저먼서트)
 - 인증규격 : OHSAS:18001:2007
 - 인증완료 : 2014. 3월
- 전문TFT 구축 및 위험성전문가 양성
 - 전문교육 : 2014.02.13
 - 전문TFT : 김항규 외 4명

추진성과

- 전 사업장 시설안전 상태점검과 위험성 분석 및 개선
- 시설별 위험성평가 실시 및 위험요소 주기적 보완가능
- 국제규격 인증을 통한 사업장 안전성 제고

■ 산업재해예방을 위한 전문인력 양성 및 역량강화

추진배경	산업안전재해는 공단 직원 및 이용객의 안전사고와 직결되며, 이에 대비한 산업안전 전문가 지정 및 역량강화 절실
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 산업안전 관리감독자 전문교육 <ul style="list-style-type: none"> 기간 : 2013.11.01~11.30(4주간) 장소 : 온라인 사이버 강좌 대상 : 관리감독자 6명 기관 : 대한산업안전협회 산업안전 재해예방 공동추진 협약 <ul style="list-style-type: none"> 일시 : 2013.05.31 장소 : 공단본부 4층 이사장실 대상 : 이사장, 대한산업안전협회 서울동부지회장 외 무재해 지킴이 <ul style="list-style-type: none"> 인원 : 5명(각 사업팀 1명) 기간 : 2013. 7 ~ 2014.10월 내용 : 안전사고 무재해 사업장을 위한 사업팀 전문가 지정 기타 : 무재해 지킴이 무재해 운동 주도 및 전파교육
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 사업장 전문담당자 지정 및 교육을 통한 대응역량 강화 전문기관 기술협약을 통한 산재예방체계 선진화

■ 【나도 으뜸 소방관】 방화관리자 무한양성

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 사업장관리자 등 법정대상자는 방화관리자 교육 의무 실시 방화관리 대응역량은 시설관리직원이라면 누구나 겸비해야 될 중요한 분야임
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 법정 비대상자 방화관리교육 무한지원 및 확대 <ul style="list-style-type: none"> 사무실 근무자 교육지원 : 주차사업팀 내근직(2명) 현장근로자 교육지원 : 표준교육 시 교육진행 <ul style="list-style-type: none"> ※ 2013 표준교육 : 5회 실시(2013.8~12) 「전직원 소방관 만들기」 운동 진행 기대효과 <ul style="list-style-type: none"> 화재예방에 대한 전사적 공감대 형성 전문지식 습득으로 현장 화재예방 활동 강화

■ 시설관리 중장기 수선·유지 종합계획서 비치

- 목적
 - 중요시설 중장기 관리계획 수립을 통한 단계적 관리체계 구축
 - 관리서 비치 및 전파를 통한 전문인력 전문성 강화
- 배부내역 : 총6부(각 사업팀 시설담당자 및 관계자)
- 기대효과 : 종합매뉴얼 전파 및 담당자 숙지를 통한 체계적 관리가능

▼ 재해예방 공동추진 협약식



▼ 관리감독자교육(수료증)



▼ 소방안전관리자(내근직)



▼ 중장기 수선·유지 종합계획서



▼ 한국전기안전공사



▼ 아세아 방재



▼ [주]인우구조엔지니어링



▼ 동부엔지니어링



▼ ADT 캡스



▲ [주]푸른환경산업연구소



■ 전문기관을 통한 시설관리 전문성 강화

구분	점검종류	전문기관	위탁기간
주차 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	13. 1. 1~12,31
		삼흥엘리베이터	13. 1. 1~12,31
		주원엘리베이터	13. 1. 1~12,12,31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검 및 보수	(주)아세아방재	13. 1. 1~12,31
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)신기술알트구조	3년 1회
	방역 관리	다래산업	13. 1. 1~12,31
	실내공기질 측정	(주)푸른환경산업연구소	1년 2회
	물탱크청소	유원티씨에스	1년 2회
	부설관제설비 유지보수	옛파크코리아	13. 1. 1~12,31
	무인관제설비 유지보수	다래파크텍	13. 1. 1~12,31
	전산시스템 유지보수	리버스	13. 1. 1~12,31
체육 사업팀	승강기유지보수	(주)OTIS LG엘리베이터	12. 1. 1~12,31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	소방 월간 점검 및 보수	자체점검	12. 1. 1~12,31
	소방설비 종합정밀점검	(주)아세아방재	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 2회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
	방역 관리	유원티씨에스	12. 1. 1~12,31
문화 사업팀	승강기유지보수	(주)삼흥엘리베이터	13. 1. 1~12,31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	한국전기안전공사
	소방 월간 점검 및 보수	(주)엠에스소방	13. 1. 1~12,31
	소방설비 정밀 점검	(주)엠에스소방	연 1회
	건축물 정기 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	연 1회
	건축물 정밀 안전점검	(주)인우구조엔지니어링	3년 1회
	보일러 세관	(주)동부엔지니어링	연 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	13. 1. 1~12,31
도서관 운영팀	방역 관리	(주)세스코	13. 1. 1~12,31
	방역 관리	(주)세스코	13. 1. 1~12,31
	전기설비 정기검사	한국전기안전공사	3년 1회
	무인경비 용역	ADT 캡스	13. 1. 1~12,31
	전기설비 안전점검	한국전기안전기술(주)	월 3회
	소방설비 정밀 점검	(주)아세아방재	연 1회
	승강기유지보수	현대,티센,삼흥	13. 1. 1~12,31
	방역 관리	(주)세스코	13. 1. 1~12,31

2

재해·재난 및 안전사고에 대한 직원 대응력 수준 및 제고노력

1. 재해·재난 및 안전사고에 대한 직원 대응력 수준

■ 2013년 재난대응 훈련내역

연번	구분	과정명	일시	인원	교육기관
1	공통	신규입사자 안전보건교육(2월)	2.21일	26	강동구도시관리공단
2	공통	2013년 생명지킴이(Gate Keeper) 교육	4. 2일	12	강동구청
3	공통	2분기 직원교육(재난안전)	4. 8일	94	강동구도시관리공단
4	공통	신규입사자 안전보건교육(4월)	4.20일	31	강동구도시관리공단
5	공통	2013.소방실제훈련	5.22일	27	강동구도시관리공단
6	공통	산업안전재해예방 담당자 교육	5.31일	9	강동구도시관리공단
7	공통	신규입사자 안전보건교육(6월)	6. 3일	15	강동구도시관리공단
8	공통	무재해운동 신규 참여 사업장 담당자 교육	6.19일	1	안전보건공단
9	공통	3분기 직원교육(재난안전)	7.10일	94	강동구도시관리공단
10	공통	신규입사자 안전보건교육(8월)	8. 1일	18	강동구도시관리공단
11	공통	신규입사자 안전보건교육(9월)	9. 2일	10	강동구도시관리공단
12	공통	신규입사자 안전보건교육(10월)	10.14일	8	강동구도시관리공단
13	공통	4분기 직원교육(재난안전)	10.16일	94	강동구도시관리공단
14	공통	산업안전 관리감독자 교육	11. 1 ~ 30일	6	대한산업안전협회
15	공통	신규입사자 안전보건교육(11월)	11. 1일	7	강동구도시관리공단
16	공통	산업안전보건 재해예방관련 관리감독자 교육	11.25일	6	강동구도시관리공단
17	공통	신규입사자 안전보건교육(11월)	11.29일	7	강동구도시관리공단
18	주차	공공기관 소방안전관리자	2. 4 ~ 8월	1	한국소방안전협회
19	주차	공공기관 소방안전관리자	3. 4 ~ 8월	1	한국소방안전협회
20	주차	해빙기 안전교육	3.11 ~ 15일	20	강동구도시관리공단
21	주차	실내공기질 관리자 교육	5. 3일	1	한국보전협회
22	주차	하절기 수방대응 및 재난 안전교육	7. 1 ~ 5일	21	강동구도시관리공단
23	주차	동절기 재난안전 대응 매뉴얼 교육	12. 2일	61	강동구도시관리공단
24	주차	재난(화재, 붕괴) 가상시나리오 실전교육	12.10일	6	강동구도시관리공단
25	주차	승강기안전관리자교육	12.13일	1	한국승강기안전관리원
26	체육	공공기관 소방안전관리자	2. 4 ~ 8월	2	한국소방안전협회
27	체육	승강기 관리교육	6.25일	1	한국승강기안전관리원
28	체육	공공기관 소방안전관리자	8. 5 ~ 9일	1	한국소방안전협회
29	체육	수영장 안전사고 예방 교육	12. 6일	1	강동구도시관리공단
30	체육	LPG 사용자자동차운전교육	12.13일	1	한국가스안전공사
31	문화	2013 옥외광고업종사자 신규교육	1.28일	1	서울시옥외광고협회
32	문화	공연장관리자 전문기술교육	4. 1 ~ 4일	1	한국산업기술시험원
33	문화	승강기 관리교육	8.29일	1	한국승강기안전관리원
34	문화	소방안전관리자교육	10.15일	1	한국소방안전협회
35	문화	흡수식 냉·난방시설 연수교육	10.16 ~ 18일	1	한국에너지기술인협회
36	문화	가스안전관리자 특별안전교육	10.31일	1	코원에너지서비스
37	문화	산업안전보건교육(2차)	12.10일	5	강동구도시관리공단
38	문화	승강기 관리교육	12.10일	1	한국승강기안전관리원
39	도서	수배전 설비 실무과정	3.11~14일	2	전기안전기술교육원
40	도서	도서관운영팀 블랙아웃 등 재난안전교육	6. 7일	19	강동구도시관리공단
41	도서	2013년 한국 승강기안전교육	6.14일	1	한국승강기안전관리원
-	계	-	-	586	-

□【실제적 교육강화】 전직원 실전대응 능력향상

추진배경

- 지구온난화 및 이상기후 등 미래 재난재해 발생 규모와 빈도는 증가하고 있음
- 형식적 교육참여가 아닌 전직원 참여가 가능하고 체험형 실전훈련의 중요성 증대

기 존

- 양적인 교육기회 확대
 - ▶ 시행횟수 중심
- 특정직원 참여 교육↑



개 선

- 질적인 교육기회 확대
 - ▶ 참여인원(실습) 위주
- 전직원 참여교육 ↑

실 적

- 교육의 질적 개선 : 전년대비 건수 24%↑ / 참여인원 53%↑

구 분	2011	2012	2013
건 수	22	33	41
참여인원	373	382	586

※ 우수사례

- 소방실제훈련(소화기방사, 보호구착용 등)
- 사업장별 시나리오 훈련 및 우수사업장 포상 **NEW**

추진성과

- 안전사고 지속적 감소

구 분	2011	2012	2013
건 수	10	8	6

- 안전사고 성격의 경량화 : 사고 사유가 대민간 차량 접촉 등 시설과의 직접성이 약한 경우가 대부분임

□【날씨에 강한 강동】 날씨경영 인증 **NEW**

추진배경

- 기후변화 및 이상기후로 인한 시설피해 가능성 증대
- 기상정보의 체계적 활용을 위한 선제적 시스템 구축

추진내용

- 전문화 교육 : 인증시스템 구축 및 날씨지킴이 육성
 - ※ 날씨 대응 시설개선
 - 캠핑장 풍속계 설치 및 운영
 - 재난알리미 날씨정보 실시간 제공
 - 공단 스마트 알리미(기상정보 어플설치 등)

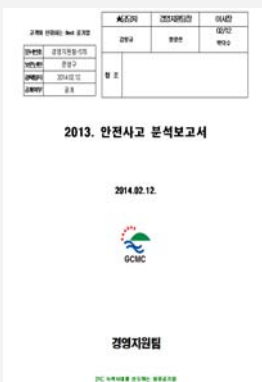
추진성과

- 날씨경영 인증
 - 인 증 일 : 2013.10.31 (기상청)
 - 유효기간 : 2013.10.31~2016.10.29
- 기대효과
 - 이상기후 등 재난재해 신속대응을 위한 시설개선
 - 인증시스템 전파 및 숙지를 통한 전직원 대응능력 향상

▼ [보도자료]나도 으뜸 소방관



▼ 안전사고 분석보고서



▼ 날씨경영인증



▼ 날씨경영 우수기관 발표회



□ 【5센티 매뉴얼】 제설작업 즉각대응시스템

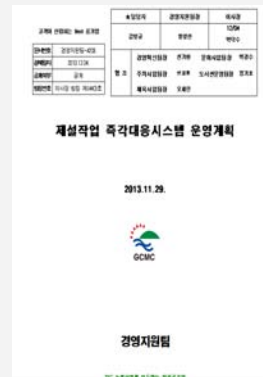
추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 지구온난화에 따른 기습폭설 발생 빈도 증대 기록적 강설량 등 폭설에 따른 고객이용 불편
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 5센티 매뉴얼 구축 폭설에 대비한 맞춤형 즉각대응 체계 폭설량(5cm)에 따른 단계적 행동요령 명시 및 전파 중앙지원대책반 : 경영지원혁신팀 상시 동원 가능한 내근인력으로 구성된 재난기동대 특별역량 : 주거지주차 특별대책, 제설장비 첨단화 등
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> 폭설 발생 시 신속하고 체계적인 대응 가능 명문화된 매뉴얼을 통해 재난발생 시 즉각 대처

2. 재해재난 및 안전사고에 대한 직원 대응력 제고노력

□ 【알면 막는다】 재난안전 통합정보체계 구축 NEW

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 재난/시설관련 전문정보는 소수에 의해 공유되기 쉬움 시시각각 변화하는 재난상황에 대비한 전직원 정보공유 및 전파체계 필요
추진내용	<p>※ 공단이 가진 3가지!</p> <ul style="list-style-type: none"> 재난정보 알리미 <ul style="list-style-type: none"> 시행일 : 2012.12.14 부터 내 용 : 사내 공식 정보공유 게시판 신설 및 운영 기 타 : 각종 재난시설정보 및 재난사이트 연동 ※ 사례) 국가태풍정보 실시간 제공 등 전직원 스마트 알리미 장전 <ul style="list-style-type: none"> 시행일 : 2013.09.30 ~ 방 법 : 전직원 스마트폰 재난알리미 '앱' 설치 내 용 : 재난정보 실시간 제공, 행동요령 안내 대피시설정보 등 점검일지 전산화 <ul style="list-style-type: none"> 시설물 관리 프로그램을 통한 점검일지 등 전산화 시설환경·재난이력·가용인원 등 상태 공유 및 분석
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> 전직원 재난정보 공유 및 전파를 통한 대응능력 제고 실시간 알리미를 통한 신속·정확 대응 가능

▼ 즉각대응시스템



▼ 제설기동대



▼ 재난정보 알리미



▼ 스마트 알리미'앱'



▼ 공동추진 협약식



▼ 공동추진 협약서



□ 안전관리 전직원 마인드 UP! NEW

추진배경

- 일상적·반복적 업무에 대한 직원의 안전의식은 쉽게 저하됨
- 시설관리 직원으로서 안전의식 제고를 위한 의식전환 프로그램이 요구됨

추진내용

- 재난안전관리 현장 선포식
 - 선포일 : 2013.7.10
 - 장 소 : 강동구민회관 1층 소회의실
 - 내 용 : 재난안전관리 현장 낭독 및 선포
- 산업안전재해예방 공동추진 협약식
 - 협약일 : 2013.5.31
 - 장 소 : 공단본부 4층 이사장실
 - 협약기관 : 대한산업안전협회

추진효과

- 전직원 안전의식 고취 및 이용고객 안전확보
- 공단의 산업안전재해예방을 위한 전문성 강화

▼ 재해별 재난 대응 매뉴얼



□ 【재해별 시나리오】 재난대응 매뉴얼 구축 및 전파

추진배경

- 이상기후 및 다양한 안전사고에 대비하기 위한 직원의 대응능력 개선 중요
- 형식적 교육참여가 아닌 전직원 참여가 가능한 체험 실재훈련 필요

유형분석

- 풍수해 사고 사례
- 강풍폭우폭설 등의 사례
- 가스, 화재 사고 사례
- 안전점검, 안전의식 마비에 의한 사례
- 전기, 화재 사고 사례
- 부주의, 누전으로 인한 사례
- 인사 사고 사례
- 수영장, 승강기 등의 사례

매뉴얼 구축

- 풍수해 대응매뉴얼
- 시설대응 즉시매뉴얼
- 전기, 가스, 화재 대응매뉴얼
- 지진 대응 매뉴얼
- 공연장, 행사장 압사대응매뉴얼
- 폭염대응 매뉴얼

추진효과

- 다양한 상황에 대처가능한 시나리오별 대응매뉴얼 수립
- 명문화된 매뉴얼을 통한 전직원 전파교육 및 숙지 가능
예) 현장직 교육 교재사용 등
- 사업장별 시나리오 모의훈련 전개 및 실시
(2013.11 부터)

□ 【재해 ZERO 도전기】 무재해 운동 추진

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적으로 대규모 산업재해 발생 증가 • 안전의식 제고를 위한 새로운 목표 설정 대두
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 무재해 운동 <ul style="list-style-type: none"> - 기간 : 2013.7 ~ 2014.10 - 대상 : 전사업장 - 내용 : 산업안전 무재해 1배수 목표 도전 - 인증기관 : 안전보건공단 • 무재해를 위한 공단만의 특별 함 <ul style="list-style-type: none"> - 첫 번째 : 무재해 지킴이 지정 및 운영 - 두 번째 : 무재해 깃발 본부 설치 및 홍보 - 세 번째 : 전문기관 기술협약(MOU) - 네 번째 : 안전보건경영시스템(OHSAS18001) 구축
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 전사적 무재해운동을 통한 안전의식 개선 • 명확한 목표 설정을 통한 안전드라이브 지속가능

▼ 【무재해】 무재해지킴이



▼ 【보도자료】 안전경영 도약의 해



□ 위기대응능력 향상을 위한 다양한 도구 마련

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> • 안전사고는 언제, 어디서든 발생가능 • 직원의 안전의식 향상을 위해서는 다각적이고 지속적인 노력이 요구됨
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> • 추진내용 <ul style="list-style-type: none"> - 역할문자 스파트체크 : 응급상황관련 불시 문자점검 - 휴대용 현장조치 매뉴얼 : 착용기능 매뉴얼 제작 및 배부 - 특수매뉴얼 : 주요시설 응급시설 매뉴얼, 각종 현황철 제작 및 비치
추진효과	<ul style="list-style-type: none"> • 전직원 응급상황 등 위기대응 학습 상시 진행 • 다양한 매뉴얼 및 현황철을 통한 재난안전 분야의 명시적 DB구축

▼ 휴대용 현장조치 매뉴얼



▼ 주요시설 응급조치 매뉴얼



03

재난 · 안전 관리활동

1

안전사고 사전예방 및 사후처리 활동의 적정성

1. 안전사고 사전예방

□ 정기점검체계

구 분	세 부 내 용	점검주기		
		일	주	월
전 기	· 기계검침 등	○		
	· 수전·배전발전 통신설비	○		
	· 엘리베이터			○
	· 인터넷전화상태	○		
기 계	· 냉난방시 수영장여과기			
	· 배수/오수 펌프, 밸브류, 배관	○		
	· 냉동기 압력 및 순환펌프 작동상태 점검			
	· 보일러, 냉온수기, 가스누설경보기, 정압기			
소 방	· 동력펌프 설비			○
	· 소화 용수·설비현황			
	· 자동화재 탐지설비			
	· 유도등, 방화문, 감지기, 소화기, 소화전	○		
수영시설	· 활성탄 여과기, 약품 측정 센서, 순환펌프	○		
	· 집모기, 트렌치 배수, 수질측정, 전해차이수 점검			
승강기	· 실내조명, 도어 및 작동상태		○	
	· 승강기설비 종합정밀점검			
위험물	· 위험물 취급저장소	○		
	· 가스정압실·사용실·사용처 사용량			
위 생	· 저수조 상태			
	· 월류관·통기관의 상태		○	
	· 냄새 및 색도 등			
	· 샤워기, 선반, 배수관, 세면대, 화장실 등	○		

□ 특별점검체계

구 분		세 부 내 용	시 기
계절별	해빙기 대 비	· 건물 균열여부 점검, 대지 침하 점검 · 전기시설 누전여부 점검, 가스기기 · 누설경보기 점검, 전열기구 점검, 소화설비 점검	(2 ~ 4월)
	우 기 대 비	· 배수로 청소, 수도, 가스, 전기선로 점검 · 배수펌프 작동상태, 외부 지반 침하 점검 균열	분 기 별 (5 ~ 7월)
	동 계 대 비	· 월동장비 현황 파악 및 보충 · 외부 수도배관 잠금 및 드레인 · 냉각탑/냉각수 라인 드레인 · 동파 소화설비 점검	분 기 별 (11월 부터)

■ 2013년 특별점검 실적

구 분	점검명	일시
주차 사업팀	주차사업팀 해빙기 안전점검	2013. 3.11~15
	소방시설물 정밀점검(해공공영주차장 등 6개소)	2013. 1, 4, 6, 8,
	2013 하절기 재해안전 및 점검 결과	2013. 6.20~8.31
	2013 공영주차장 동절기 재해안전 및 점검	2013.11.25~2.28
	공영주차장 건축물 안전점검(상반기)	2013. 6.24~6.27
	공영주차장 건축물 안전점검(하반기)	2013.12.11~6
	승강기 정기점검(안말공영주차장 등 5개소)	2013. 1, 4, 5, 6, 12
	자가용 전기설비 정기점검(명일동, 천호1동)	2013. 4, 8
체육 사업팀	2013년 온조대왕문화체육관 소방계획서	2013. 1.24
	2013년 해빙기 안전점검 결과 보고	2013. 2.27
	온조대왕문화체육관 냉온수기 세관 공사	2013. 4.11
	2013년 풍수해 대비 자체 계획서	2013. 5.24
	2013년 상반기 건축물 안전점검	2013. 6. 5
	2013년 검사대상기기 안전(개방)검사	2013. 7.24
	온조대왕문화체육관 누수현황 결과보고	2013. 7.25
	2013년 노통연관보일러 세관	2013. 7.31
	온조대왕문화체육관 정압기 분해점검	2013. 9.17
	일자산1체육관 법정소방시설 종합정밀점검	2013. 9.24
	온조대왕문화체육관 정전사고 보고	2013.10.31
	2013년 동절기 안전관리 계획	2013.11. 1
	일자산체육관 건축물 정기점검	2013.11.12
	2013년 법정 소방시설 종합정밀점검 의뢰	2013.11.14
	온조대왕문화체육관 건축물 정밀점검 의뢰	2013.11.18
	온조대왕문화체육관 하반기 저수조 청소	2013.11.19
문화 사업팀	강동구민회관 소방시설물 종합정밀점검	2013. 1.28
	구민회관 관용차량 종합검사	2013. 2. 1
	암사청소년공부방 가스히트펌프 정기점검 및 정비	2013. 3. 4
	문화사업팀 해빙기안전점검 및 유지보수 결과보고	2013. 5. 3
	강동구민회관 왕복동식 정기(자율)검사	2013. 4.23
	강동구민회관 특정가스사용시설 정기검사	2013. 4.30
	구민회관 전층 화장실 위생기구 점검 및 보수완료	2013. 4.10~ 4.11
	구민회관 공기조화기 점검 및 필터교체 완료	2013. 4.12
	구민회관 승강기 법정검사 결과보고	2013. 6.19
	강동구민회관 검사대상기기 검사	2013. 9.30
	구민회관 노통연관보일러 시운전 및 안전점검	2013.10.29
	2013년 구민회관 하반기 물탱크 청소 및 수질검사	2013.10.20
도서관 운영팀	구립도서관 추석연휴 대비 시설 안전점검 결과보고	2013. 9.16
	해공도서관 GHP 냉난방기 정기점검 및 정비	2013.10. 1
	강동구립도서관 하절기 풍수해 대비계획	2013. 5.30
	강동구립도서관 해빙기 시설물 안전점검 결과보고	2013. 2.27
	성내도서관 승강기 비상통화 장치 설치 결과보고	2013.10.18
	도서관운영팀 에너지절약 이행실태 점검 결과보고	2013. 8.12
	성내도서관 특정사용 가스시설 정기검사(2013)	2013.10.30
암사도서관 자가용 전기설비 정기검사 수검	2013. 2.25	



□ 유형별·계절별 안전점검 실시

• 소방점검

구 분	수립일자	점검대상	개선조치
주차사업팀	2013. 1.27	해공공영	-
	2013. 4.24	명일동	계단 적재물 조치
	2013. 5.12	천호3동	유도등 교체
	2013. 8. 3	안말, 암사	감지기 교체
	2013.12. 1	천호1동	스프링클러 세팅
체육사업팀	2013. 4.12	온조체육관	시각경보기, 유도 등 기구 교체
	2013. 4.23	온조체육관	시각경보기, 객석유도 등 교체
문화사업팀	2013. 2.12	구민회관	자동확산소화기 위치변경 및 감지기, 유도등 교체
도서관운영팀	2013. 4.19	성내도서관	유도등 점검 및 교체 등
	2013. 2.26	해공,암사	소방설비 정비(감지기,송수구,배관)

• 해빙기 안전점검

구 분	수립일자	점검대상	개선조치
주차사업팀	2013. 3. 4	공영주차장	배수, 비상방송, 전기설비보수
체육사업팀	2013. 2.27	각 사업장	전기, 기계, 가스, 소방 시설전반
문화사업팀	2013. 3.15 ~ 4.25	각 사업장	건축물 및 배수로 점검 외 10건
도서관운영팀	2013.2.22~2.26	구립도서관	옹벽, 축대 점검 외 10건

• 풍수해 안전점검

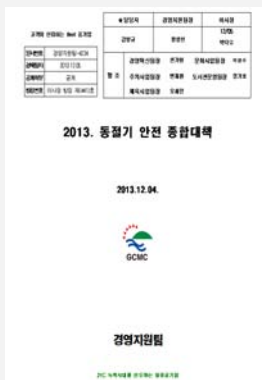
구 분	수립일자	점검기간	개선조치
주차사업팀	2013. 6.24	주차팀 전시설 2013. 6.20 ~ 8.31	배수펌프 및 누수보수 등
온조대왕팀	2013. 5.24	2013. 6.15 ~ 9.30	보일러 교체, 옥상 방수공사
문화사업팀	2013. 5.29	2013. 6. 1 ~ 9.30	건축물 및 옹벽 등 3건
도서관운영팀	2013. 6.21	2013. 6.12 ~ 9.30	옹벽,축대,배수로 점검 외 8건

• 동절기 안전점검

구 분	수립일자	점검기간	개선조치
주차사업팀	2012.11.16	2013.11.25 ~ 2014. 2.28	소방배관보수 및 난방에너지 절감
체육사업팀	2013.11. 1	2013.12. 1 ~ 2014. 2.28	1개월
문화사업팀	2013.11.19	2013.12. 1 ~ 2014. 2.28	3개월
도서관운영팀	2013.11.11	2013.11. 1 ~ 2014. 2.28	4개월



▼ 동절기 안전 종합대책



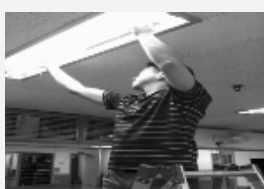
▣ 각 사업팀 사전예방 및 조치 주요실적 ①

구 분	조치일	조치내용	비용(원)
주차사업팀	2013. 1. 1	텔레폰 페이징 시스템 설치	990,000
	2013. 8.19	주차장 배수펌프 및 환풍기 보수	4,658,500
	2013. 6.21	명일동 인입케이블 교체공사	5,099,000
	2013. 6.24	노외주차장CCTV 설비개선	20,874,000
	2013. 8.27	방수 및 크랙보수 공사(암사동)	1,936,000
	2013. 6. 3	명일동 공영주차장UPS배터리교체	3,649,800
	2013. 6.17	전기설비 정비 공사(천호유수지)	1,500,000
	2013. 3. 4	ATS 자동절체스위치 교체(해공)	1,524,600
	2013.10.16	ACB 기중차단기(해공)	3,674,000
	2013. 3.18	밸프 및 수도관 보수(명일동)	994,400
	2013.11.11	구청 도로과 제설장비 지원 협조	-
체육사업팀 (온조체육관)	2013. 1.17	기계실 1,2층 급탕용 열교환기 교체	5,401,000
	2013. 1.21	기계실 배수배관 및 증기트랩 보수	2,490,000
	2013. 1.22	1층 강당 전동회로 누전 보수	896,430
	2013. 2.13	2층 남·여 샤워실 환경개선 공사	19,811,000
	2013. 2.22	온조체육관 강좌실 환경개선공사	16,049,000
	2013. 3. 2	온조체육관 탈의실 로커 폐기물 처리	1,628,000
	2013. 2.28	수영장, 2층 샤워장 배기팬 설치	16,170,000
	2013. 3.25	온조 2층 샤워장 하수배관 및 트랩 교체	3,270,000
	2013. 4. 9	온조체육관 시설물 정비	-
	2013. 4.10	온조체육관 2층 여자탈의실 환경개선	770,000
	2013. 4.11	온조체육관 기관실 집수정 펌프 교체	2,970,000
	2013. 4.11	온조체육관 등나무 철거	-
	2013. 4.11	해공체육관 실내 마루바닥 샌딩공사	9,614,000
	2013. 4.15	온조체육관 환경개선 청소도구함 설치	550,000
	2013. 4.23	기계실 바닥 에폭시 도장공사	2,926,000
	2013. 4.24	온조체육관 환경정비 공사	440,000
	2013. 4.26	버터플라이밸브 설치 및 트랩 교체	2,209,000
	2013. 5. 6	온조체육관 탈의실 천정누수 보수	3,487,000
	2013. 5.15	냉온수기 냉각탑 유지보수 공사	3,184,000
	2013. 5.27	온조체육관 냉각탑 헨 및 베어링 교체	2,200,000
	2013. 5.29	수영장 바닥타일 수중 보수 공사	1,056,000
	2013. 5.29	밸브수리 및 패킹 교체	880,000



□ 각 사업팀 사전예방 및 조치실적 ②

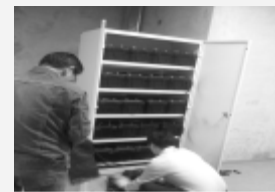
구 분	조치일	조치내용	비용(원)
체육사업팀 (온조체육관)	2013. 6.10	엘리베이터 비상등 장치 교체	235,730
	2013. 6.27	온조체육관 CCTV 개선 공사	10,418,000
	2013. 7. 1	온조체육관 수영장 정수위 밸브 및 레벨 교체	1,300,000
	2013. 7.29	온조체육관 CCTV 추가 설치	770,000
	2013.10.30	온조체육관 실내공기질 검사	495,000
	2013.11.12	무전극 등기구 보수	330,000
	2013.11.29	일자산1체육관 누전회로 보수	974,290
	2013.12.20	12월 소방시설물 보수	980,000
체육사업팀 (온조체육관 외)	2013. 1.24	일자산체육관 온수기 수리	1,250,000
	2013. 2.19	일자산2 헬스장 위험요소 제거	913,000
	2013. 2.26	일자산체육관 에어컨실외기 콤프레셔 교체수리	817,500
	2013. 3. 7	일자산1체육관 무전극 램프 수리	602,800
	2013. 4.11	해공체육관 실내체육관 마루바닥 샌딩공사	9,614,000
	2013. 6.17	일자산1 옥상 배수관 수리작업	341,000
	2013. 6.17	가족캠핑장 시설 보수 공사	990,000
	2013. 7.15	풍수해로 휘어진 나무제거 요청	-
	2013. 7.29	일자산1 무전극 램프 수리	913,000
	2013. 8.29	일자산1 주차장 주차블럭 설치	583,000
	2013.10. 4	일자산1체육관 무전극 램프 수리	913,000
	2013.10.23	일자산1체육관 소방설비 교체 수리	601,700
	2013.11.29	일자산1체육관 누전회로 보수	974,290
	2013.12. 4	일자산1체육관 무전극 램프 수리	913,000
	2013.12. 9	일자산1 정화조 방류펌프 등 수리	980,000
	2013.12.10	일자산1 시스템에어컨 냉매누설 수리	900,000
	2013.12.12	일자산1 배드민턴장 벽면유리 교체	300,000
	2013.12.16	일자산2 에어컨 냉매누설 수리(추가)	750,000
문화사업팀	2013. 1.18	구민회관 조명 등기구 보수	86,000
	2013. 2. 8	문화체육1실 난방기 유지보수	561,000
	2013. 2.26	구민회관 비상발전 과전압계전기 보수	964,700
	2013. 3. 8	구민회관 LED간판 보수 공사	1,925,000
	2013. 3.25	대강당 시설물(강좌관련) 환경개선	22,000



■ 각 사업팀 사전예방 및 조치실적 ③

구분	조치일	조치내용	비용(원)
문화사업팀	2013. 3.25	구민회관 정압실 가스압력기록계 교체	990,000
	2013. 3.25	3층방송실 냉난방기 유지보수	440,000
	2013. 3.29	무빙라이트조명 램프 보수교체	561,000
	2013. 3.29	구민회관 안내데스크 환경개선공사	8,151,000
	2013. 4. 5	구민회관 1층 안내데스크 조명설비 보수	93,500
	2013. 4.10	PAR 소파 조명램프 보수교체	528,000
	2013. 4.25	문화사업팀 조명설비 보수	20,000
	2013. 4.25	문화사업팀 소방시설 보수	88,000
	2013. 4.25	구민회관 비상출구 시건장치 보수	22,000
	2013. 4.25	구민회관 옥외테라스 천정재보수	9,900,000
	2013. 4.30	구민회관 후문 경사로 보수	8,924,000
	2013. 5.10	구민회관 내부 및 강의실 환경개선	2,678,000
	2013. 5.15	CDP보수실시	330,000
	2013. 5.23	문화사업팀 조명설비 보수	93,000
	2013. 6. 7	구민회관 왕복동식냉동기 세관공사	3,152,500
	2013. 6.18	구민회관 공기조화기 유지보수	15,923,600
	2013. 7.25	무선마이크 900MHZ로 변환수리	7,514,000
	2013. 8. 5	구민회관 소방시설 보수	1,200,000
	2013. 8.20	구민회관 보안용 CCTV모니터 보수	134,500
	2013.10.25	구민회관 노통연관보일러 세관공사	1,975,000
	2013.11.14	구민회관 3층 남자화장실 통수작업	165,000
	2013.11.29	구민회관 2층 정수기 보수(A/S)	19,000
	2013.12.31	구민회관 1층 남자화장실 통수작업	66,000
	2013.12.31	구민회관 승강기 비상차동 통화장치 설치	1,265,000
도서관운영팀	2013. 1.23	암사도서관 터치,모듈보수(자동제어)	3,300,000
	2013.10.31	성내도서관 시설 보수	979,000
	2013. 3.18	강일도서관 위생설비(소변기) 보수	-
	2013. 7. 8	강일도서관 EHP 냉난방기 수리	330,000
	2013. 7.16	해공도서관(스넥바) 냉난방기 수리	-
	2013.12. 3	성내도서관 방범셔터 정비	-
	2013.12. 5	암사도서관 벤추레이터 정비	-

※ 2013년 수선유지 집행실적 : 286,261,780원 ※ 예산집행 기준



강동공단 안전사고 예방기구

- 추진배경**
- 선제적 대응 및 유연한 정책결정은 안전사고 예방을 위한 좋은 토양
 - 다양한 사고예방 협의체 및 예방기구 도입 필요

- 추진내용**
- 강동공단 안전사고 예방기구
 - 도시관리공단 스마트감리단
 - 내용 : 공사 자체 크로스 감리활동 전개를 통한 부실공사 등 대규모 재해예방
 - 구성 : 감리2반(기능직 6명)
 - 구청 시설 자문위원단
 - 내용 : 건축물 안전점검 및 운영시스템 적정성 검토
 - 구성 : 외부위원(3명 / 강동구청 건축지도팀)
 - 산업안전보건위원회
 - 내용 : 정기적 산업재해예방 정책결정 협의기구
 - 구성 : 위원(총 10명)
 - ※ 안전·보건관리자, 명예산업안전감독관 포함

- 추진실적**
- 스마트감리단 감리실적 : 총 6건(공사규모:247,484천원)
 - 구청 시설 자문위원단 : 자문결과 및 조치내역(有)
 - 산업안전보건위원회
 - 실시 : 분기1회(연 4회)
 - 추진사항 : 산업재해 기술협약, 동절기대책 현실화 근로자지원프로그램 도입, 위험성평가 실시 등

【고객안전 최우선】 노후 샤워실 환경개선 및 정비

- 추진배경**
- 온조대왕문화체육관 2층 남녀 샤워실 노후에 따른 타일 변색, 깨짐현상 등으로 인해 고객 안전사고 우려

- 실적**
- 환경개선 내역
 - 노후타일 제거 후 화강석판재 교체
 - 바닥 방수 처리 및 안전판재(포천석) 시공
 - 거울 전면 교체 및 트렌치 철거 후 배수로 점검·시공
 - 소요예산 : 19,311천원

- 추진성과**
- 쾌적한 환경 및 위해요소 제거 등 고객만족도 향상
 - 대대적 환경정비를 통한 시설물 안전관리 강화

산업안전보건위원회(2013.3)



감리단 활동보고서

감리단		감리단장	감리단원
감리단장	감리단원	감리단장	감리단원
감리단장	감리단원	감리단장	감리단원
감리단장	감리단원	감리단장	감리단원

2013. 스마트감리단 활동보고서

2013.12.18.



경영지원팀

GCMC는 안전·보건·환경을 최우선으로 생각합니다.

샤워실 환경정비



▼ 비상자동통화장치 설치현장



▼ 행정실내 E/V전용전화기



□ 【고객안전 최우선】 승강기 비상대응시스템 구축 NEW

추진배경

강동구민회관 승강기내 내부연결용 통화장치만 설치되어 있어 블랙아웃 등 비상상황 시 안전사고 발생 우려

기 존

- 내부 통화장치만 설치
- 정전 시 안전사고 취약

변 경

- 비상자동 통화장치 설치
- 정전 시 비상조명(배터리) 설치 및 기능 추가

추진내용

- 비상자동통화장치 무선설비 설치
- 정전 시 비상조명 및 배터리 설치
- 공사기간 : 2013.12.24~2013.12.26
- 소요비용 : 1,260천원

추진성과

- 정전 등 비상상황발생 시 고객안전 확보
- 비상자동통화장치 설치로 법정사항 준수

▼ 천정재 보수현장



▼ 보수결과 보고서



□ 【고객안전 최우선】 구민회관 옥외 테라스 안전보수

추진배경

강동구민회관 옥외 테라스 천정재 노후로 인한 처짐 현상과 천정재 낙하 위험이 있어 안전사고 발생 우려가 있음

추진내용

- 옥외 테라스 천정재 보수공사
 - 개선사항 : 천정재 보수를 통한 지지대 보강 완료
 - 공사기간 : 2013. 3.31~ 4. 5
 - 소요비용 : 9,900천원

추진성과

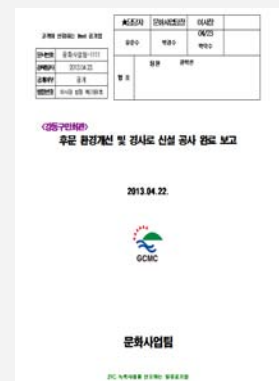
- 위험요인 신속 파악 & 즉시 개선
 - ① 위험상황 발견·보고 → 2013. 3. 8
 - ② 구청(주무과) 보수협의를 → 2013. 3. 8~ 3.15
 - ③ 공사진행 및 완료 → 2013. 3.31~ 4. 5
- 기대효과
 - 위험요소에 대한 점검 및 즉시개선 사례 전파
 - 노후화된 천정재 낙하로 인한 안전사고 미연 예방

■ 【고객안전 최우선】 고객 안전로(路) 신설 NEW

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 강동구민회관 후문 계단 노후에 따른 바닥타일 파손 장애인 등 고객이동 시 안전사고 발생 우려
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> [후문 환경개선] 안전로 신설공사 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 개선사항 : 기존 타일 철거 및 화강석 판재 시공 경사로 및 핸드레일 설치 - 소요예산 : 9,200천원
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 위험요인 제거를 통한 어린이, 장애인 등 취약고객 안전확보 이용환경개선으로 고객서비스 증진 기여

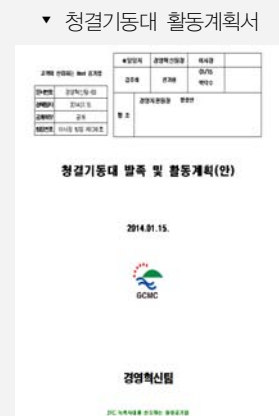


▼ 안전로 공사완료 보고



■ **【시설환경 신속점검】**공단 청결기동대 NEW

추진배경	<ul style="list-style-type: none"> 서비스품질 제고를 위한 기동대 구성 시설전반 모니터링 및 민원처리 사후관리 전담
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 청결기동대 <ul style="list-style-type: none"> 조직구성 : 기동대장, 5반 10명 활동시기 : 수시 점검내용 : 시설물 환경 및 상태점검, 고객대응태도 등 운영체계도 <div data-bbox="344 1361 1029 1787"> </div>
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 시설전반 상태점검 및 민원처리 등 안전사고 내재위험 신속히 발견 및 개선 가능 최고경영자와 현장간의 새로운 소통 및 협의채널 마련



▼ 청결기동대 조직구성



2

안전사고 사후처리 활동 및 안전사고 발생현황

1. 안전사고 사후처리 활동

■ 안전사고 사후처리

• 안전사고 발생 후 현장대처



■ 사고 후 보상매뉴얼

- 보험가입 : 전사업장(한국지방재정공제회/재해·손해배상)
- 보상매뉴얼(사업장 담당자)



■ 안전지도(Safe Map) 피드백 체계

- 안전지도
 - 안전사고에 대한 객관적 분석을 위한 데이터베이스 관리도구
 - 정열내역 : 3단계 구분 (발생현황/보험처리/사후처리)
- 피드백 FLOW



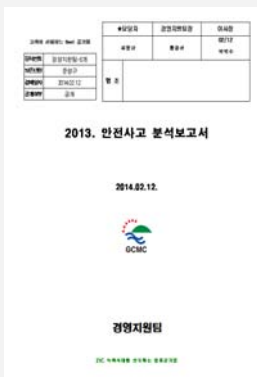
▼ 안전사고 피해보상 매뉴얼



▼ 보험증권(재해·손해배상)



▼ 2013. 안전사고 분석보고서



▼ 해공주차장 차단기 설치



▼ 공단 재난안전선



▼ 인입선 복구작업



▼ 온조체육관 강좌실 환경개선



▼ 스피닝실 환경개선



□ 해공도서관 주차장 차단기 설치공사 NEW

추진배경

- 도서관 주차장 빈번한 접촉사고 및 이용자인 주차민원 발생
- 해결방안으로 출입용 게이트 설치 검토

실적

- 차량 차단기 설치공사
- 신규설치 : 차량 출입용(통제가능)
- 소요예산 : 3,256,000원

추진성과

- 공사 후 차량간 접촉사고 발생 현저히 감소
- 고객 및 시설물 안전관리 강화가능

□ 재난안전선 제작 및 배부 NEW

추진배경

- 재난발생 후 고객안전관리를 위한 통제·안전선 필요

실적

- 일시/수량 : 2013.05.22/40롤(200M)
- 소요예산 : 935,000원
- 기 타 : 전사업장 배부 및 비치(비상보관 중)

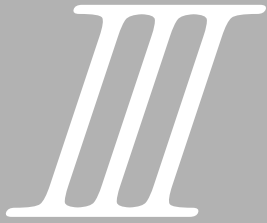
추진성과

- 사고발생 후 2차피해 최소화 및 고객안전 확보
- 재난안전선 자체제작을 통한 안전의식 제고

□ 사후처리 기타실적

실적

- 명일동 공영주차장 재난대응(인입선) 신속복구
 - 사고발생 : 초대형태풍으로 인한 전신주 파손
 - 처리내용 : 공영주차장 손상된 특고압인입선 복구
 - 소요예산 : 5,368,000원
- 온조체육관 고객편의 증진
 - 노후된 강좌실,스피닝실 환경개선 공사
 - 샤워장 배기팬 노후화 고객불편사항 개선
- 해공도서관 정화조 펌프 교체
 - 사고발생 : 해공도서관 분노 배출 펌프 이상
 - 처리내용 : 펌프 교체공사 실시
 - 소요예산 : 1,375,000원
- 강동구민회관 공기조화기 유지보수
 - 사고발생 : 3층 공기조화기 냉난방코일 이상
 - 처리내용 : 공기조화기 유지보수 공사 실시
 - 소요예산 : 16,830,000원



Ⅱ · 2 · 3

공공성 증진 노력

가중치 (4점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현
- 경영혁신팀 대 리 김주희

| 지표정의 |

- 공기업으로서의 사회적 역할 수행에 충실하기 위하여 추진하는 다양한 공공성 추진 전략과 성과를 평가한다(사회적 약자, 지역사회, 타공사·공단)

| 세부 평가내용 |

1. 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동
2. 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적
3. 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)
4. 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

01

사회적 약자 관리시스템 및 지역사회
공헌활동

1

연간 유료시설 이용자수(금액) 대비 무료·감면 수혜자수(금액) 비율

1. 2012년 대비 2013년 수혜비율 증감현황

2013년		2012년		증감	
이용인원 수혜	이용금액	이용인원	이용금액	이용인원	이용금액
68.89%	16.67%	67.33%	14.25%	+1.56%	+2.42%

2. 2013년도 사회적 약자에 대한 무료감면 실적

사업명	이용인원 (명)			이용금액 (천원)		
	총이용인원	무료감면 인원	수혜비율	총금액	무료감면 금액	수혜비율
계	3,489,080	2,403,663	68.89%	9,546,571	1,591,535	16.67%
주거지주차	113,429	26,247	23.14%	3,509,603	617,511	17.59%
노상노외주차장	21,043	6,511	30.94%	1,845,699	375,624	20.35%
부설주차장(아트포함)	2,478	3	0.12%	372,696	70	0.02%
온조대왕문화체육관	744,573	200,484	26.93%	2,396,247	391,040	16.32%
일자산제1체육관	81,282	5,493	6.76%	256,594	8,186	3.19%
일자산제2체육관	47,323	22,612	47.78%	53,889	15,642	29.03%
동명인조잔디축구장	50,500	8,294	16.42%	80,357	8,192	10.19%
해공체육문화센터	50,503	9,479	18.77%	131,045	8,858	6.76%
구민회관	264,548	64,699	24.46%	563,038	4,633	0.82%
민속의집	6,937	6,147	88.61%	1,544	7,260	470.21%
성내도서관	462,006	447,064	96.77%	76,342	25,321	33.17%
해공도서관	524,402	516,300	98.46%	83,604	44,590	53.33%
강일도서관	399,507	388,563	97.26%	63,646	8,226	12.92%
암사도서관	720,549	701,767	97.39%	112,267	76,382	68.04%

3. 2012년도 사회적 약자에 대한 무료감면 실적

사 업 명	이용인원 (명)			이용금액 (천원)		
	총이용인원	무료감면 인원	수혜비율	총금액	무료감면 금액	수혜비율
계	3,325,570	2,238,982	67.33%	9,742,626	1,387,933	14.25%
주거지주차	116,582	26,073	22.36%	3,592,663	624,122	17.37%
노상노외주차장	20,895	5,750	27.52%	1,843,666	159,002	8.62%
부설주차장(아트포함)	4,330	469	10.83%	485,830	4,365	0.90%
온조대왕문화체육관	751,095	206,032	27.43%	2,486,423	386,076	15.53%
일자산제1체육관	77,521	5,752	7.42%	241,408	8,186	3.39%
일자산제2체육관	53,138	21,096	39.70%	52,229	13,171	25.22%
동명인조잔디축구장	51,190	8,288	16.19%	80,410	8,192	10.19%
해공체육문화센터	51,178	9,206	17.99%	134,922	8,366	6.20%
구민회관	255,684	57,904	22.65%	557,125	70,278	12.61%
민속의집	6,998	6,640	94.88%	1,222	6,660	545.01%
성내도서관	350,217	338,227	96.58%	49,729	19,315	38.84%
해공도서관	601,671	595,542	98.98%	70,897	15,363	21.67%
강일도서관	336,457	328,129	97.52%	47,230	23,469	49.69%
암사도서관	648,614	629,874	97.11%	98,872	41,368	41.84%

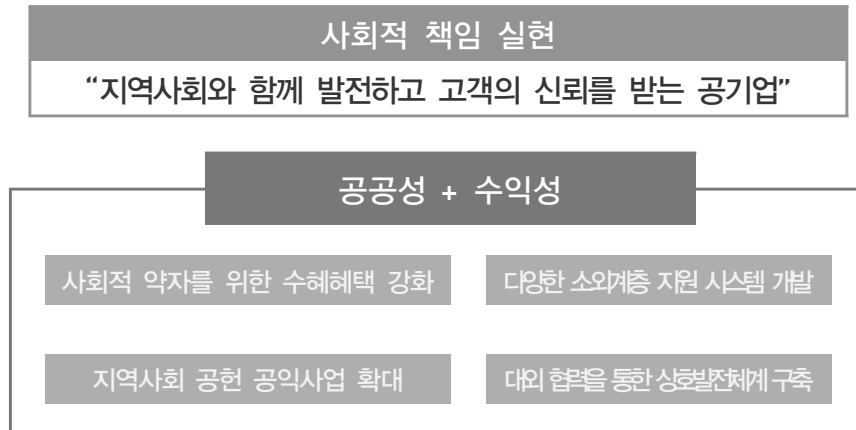
4. 사회적 약자에 대한 주요 무료감면 현황

구 분	공영/부설주차장	주거지주차	문화체육시설	도서관
장애인	80% 감면	80% 감면	50% 감면	회원증 무료 발급
국가유공자	80% 감면	80% 감면	50% 감면	회원증 무료 발급
경노(65세이상)	-	-	50% 감면	회원증 무료 발급
기초생활수급자	-	-	50% 감면	회원증 무료 발급
두자녀	50% 감면	50% 감면	20% 감면	회원증 무료 발급
세자녀	30% 감면	30% 감면	-	-
여성할인	-	-	5~10% 감면	-
경차	50% 감면	50% 감면	-	-
전통시장 이용	30% 감면	-	-	-
자치구행사 대관	-	-	100% 감면	100% 감면
비영리행사 대관	-	-	50% 감면	50% 감면

2

사회적 약자를 위한 프로그램 진행 실적

1. 사회적 약자를 위한 기업활동 추진체계



2. 사회공헌활동 활성화를 위한 BSC 성과관리체계 강화

사회공헌활동 성과평가 반영	사회공헌활동에 대한 성과평가 실시
윤리경영 캠페인 만족도 시행	캠페인 활동에 대한 의견반영
사회공헌활동 목표관리제 시행	팀별 목표관리제를 시행하여 참여확대

3. 『나눔문화 확산』을 위한 사회공헌활동 영역 확대

<p>추진배경</p> <p>사회공헌활동의 영역을 확대하여 사회적약자를 위한 지원활동을 강화하고 기업의 사회적 가치를 제고하고자 함</p>	<p>노사공동 나눔봉사활동 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> 임직원이 참여하는 봉사활동 증가 <ul style="list-style-type: none"> - 사랑의 떡국떡 나눔 - 사랑나눔 연탄나눔 - 보육원생과 함께하는 친교봉사 등 	<p>봉사영역 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> 1사1촌 농촌봉사 1사1촌 마을 직거래 장터 천호동 건물붕괴사고 유가족 지원 꿈사랑 교복지원
<p>봉사 프로그램 다양화 및 시간확대</p> <ul style="list-style-type: none"> 자원봉사 시간 증가 <ul style="list-style-type: none"> - 봉사시간: 1,445시간 > 1,548시간 사회봉사 프로그램 다양화 <ul style="list-style-type: none"> - 15개 분야 > 18개 분야 	<p>자원봉사 운영체계 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> 해바라기 봉사단 운영강화 자원봉사 활동 공유를 통한 자원봉사 문화 확산 BSC성과시스템 실적반영 강화 	<p>추진성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 봉사시간 : 1,445시간(2012년) > 1,548시간(2013년) 전년대비 총 103시간 증가

▼ 사회공헌활동 선포식

인라넷전국네일



▼ 사회공헌활동 추진방침



▼ 사회공헌활동 운영체계



▼ 보육원생과 함께하는 친교봉사



▼ 사회공헌활동 1,200시간 목표설정



▼ 저소득층 자녀와 책읽기



▼ 저소득층 자녀 논술교실



▼ 꿈다락 토요문화학교



▼ 일본그림책 읽기



▼ 민들레 재능기부 프로그램



▼ 저소득층 프로그램 운영사진



4. 저소득층을 배려하는 사회공헌활동 추진실적

▣ 저소득층 초등학생을 위한 『독서 및 논술교실』 확대운영

추진배경 저소득층 자녀를 대상으로 세상과 소통하는 방법을 찾고 사회문제에 대한 이해 능력을 향상시키기 위한 프로그램 제공

• 프로그램 운영실적

프로그램	강좌 횟수	수강인원
총 5개 프로그램	220회	1,471명
도서관과 함께 책 읽기	26회	364명
자신만만 NIE 통합 논술	15회	285명
일본그림책 읽기	46회	324명
꿈다락 토요문화학교	130회	449명
골목골목 우리동네 지도책 만들기	3회	49명

기 존

- 프로그램의 다양성 한계 직면
- 저소득층 자녀 참여인원 정체

추진성과

- 재능기부, 국비지원 활용 강화
- 일반가정 어린이와 통합운영

실 적

- 2013년 프로그램 확대운영 실적 총 1,471명 수강
- 총 220회 프로그램 운영

추진성과

문화소외계층 어린이들에게 다양한 문화프로그램을 무료로 제공하여 학습참여기회 부여

▣ 저소득층 어린이를 위한 재능기부 『민들레 프로그램』 운영

추진배경 도서관 이용고객의 전문적인 지식과 재능을 활용한 프로그램을 강화하여 저소득층 자녀에게 질 높은 학습프로그램 제공

• 프로그램 운영실적 : 총 112회 / 976명 수강

프로그램	강좌 횟수	수강인원
총 3개 프로그램	112회	976명
언니, 오빠와 함께 영어동화책 읽기	45회	395명
초등학생을 위한 오디세이 사고력	19회	148명
개념쑥쑥! 수학교실	48회	433명

□ 『함께사는 문화를 조성하자』 저소득층 가정 지원활동 확대

- 분야별 운영실적

지원사업	지원내용	지원규모
총 7개 분야	-	-
설탕이 사랑의 떡국떡 나눔	떡국떡 2kg	7명
사회복지시설 주차구획 무료도장 지원	무료도색 101면	3개 기관
보육원생과 함께하는 친교봉사	10명	1개 기관
기술봉사(해피하우스) 지원활동	리모델링 지원	1가구
사랑의 연탄나눔	1,500장	5가구
이웃사랑 작은 나눔운동(의류, 잡화 등)	의류, 잡화 등	384점
꿈사랑 교복지원	교복 13벌	13명

5. 『우리의 이웃 장애인』을 배려한 프로그램 진행 실적

□ 장애 청소년을 위한 재활스포츠 교실 운영

추진배경	장애청소년을 대상으로 정서 및 신체활동을 통한 재활프로그램을 제공하여 즐거운 여가생활과 건강한 체력을 기를 수 있는 기회부여
------	-----------------------------------------------------------------------

실적	<ul style="list-style-type: none"> • 어울림 수영교실 : 재활프로그램 다양화 • 해피클리어 : 7~8월 방학기간 확대운영(주1회 ▷ 주2회)
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

추진성과	• 어울림 수영교실 : 108명, 해피클리어 : 678명
------	---------------------------------

□ 『장애인 이용고객 불편제로』 정보취약계층 대체자료 서비스 실시

추진배경	도서관별로 수화영상 도서를 비치하여 장애인 이용고객에게 폭넓은 정보서비스 제공 확대
------	------------------------------------------------

- 대체자료 운영 : 총 1,383편 보유

구분	강일도서관	암사도서관	성내도서관	해공도서관
대체자료	476편	301편	430편	176편
자료내용	자막방송, 특강, 아동도서, 점자도서			

추진성과	• 전년대비(대체자료 보유) : 730건 / 230% 증가
------	----------------------------------

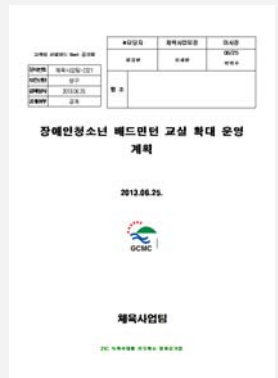
□ 장애인 이용고객을 배려한 「도서관」 시설운영 서비스 제공

구분	계	성내	해공	강일	암사
시각확대기	4대	1대	1대	1대	1대
음성지원 PC	3대	-	-	1대	2대
장애인 키보드	6대	2대	2대	2대	-
발판 마우스	3대	1대	1대	1대	-
장애인 테이블	9대	2대	3대	2대	2대

▼ 꿈사랑교복 지원



▼ 장애청소년 배드민턴 교실



▼ 장애인 해피클리어 교실



▼ 장애인 어울림 수영교실



▼ 장애인용 시각확대기



▼ 장애인용 음성지원 PC



▼ 도서 무료택배서비스 제공



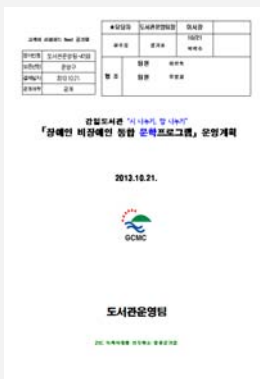
▼ 장애인 통합독서문화 프로그램



▼ 장애인 비장애인 책 한마당



▼ 시 나누기, 맘 나누기



□ 장애우를 위한 도서관용 『무료택배 대출서비스』 제공

추진배경

장애우를 대상으로 온라인 또는 유선으로 대출을 신청하면 택배를 통하여 몸이 불편한 장애우에게 도서대출서비스 제공

• 대출실적

구 분	성내도서관	암사도서관	해공도서관	강일도서관
대출권수	21건	15건	19건	7건
서비스대상	강동구에 거주하는 1~3급 장애우			

추진성과

• 대출실적 : 총 62건

□ 장애우와 비장애인이 함께하는 『통합 독서문화 프로그램』 운영

추진배경

장애인과 비장애인이 함께하는 통합 독서문화 프로그램 『모두함께, 책 한마당』을 운영하여 장애우 이용고객의 독서문화를 장려하고 일반인과의 소통을 강화하여 교류의 기회를 제공하고자 함.

실적

- 운영기간 : 2013.2~10월
- 운영횟수 : 총 98회
- 참여인원 : 총 520명 (장애인 10명, 비장애인 10명 / 월)
- 운영시설 : 강일도서관, 암사도서관

추진성과

- 장애우와 비장애인 간 소통 및 교류 확대
- 자기 표현력과 성취감을 고취하여 프로그램 참여의식 확산
- 한국점자도서관(특수도서관) 협력을 통한 서비스 범위 확대

□ 장애우를 위한 『시 나누기, 맘 나누기』 프로그램 운영

추진배경

정보소외계층 이용고객(장애우)의 문화적 욕구를 충족시키고 장애인과 비장애인의 소통을 강화하는 프로그램 제공

실적

- 운영기간 : 2013.11.11~12.30일
- 운영횟수 : 총 8회
- 참여인원 : 총 120명(장애인 8명, 비장애인 7명 / 월)
- 운영시설 : 강일도서관

추진성과

- 일반인과 장애우가 함께할 수 있는 프로그램을 통한 교류확대
- 장애우 참여자의 자기표현력과 성취감 고취
- 한국점자도서관(특수도서관) 협력을 통한 서비스 범위 확대

□ 여성시각장애인 『나들이 텐덤바이크』 프로그램 운영

추진배경	야외활동 및 여가생활이 불편한 여성시각장애인을 대상으로 신체활동과 나들이를 도울 수 있는 텐덤바이크 교실을 운영하여 장애우를 배려할 수 있는 프로그램 운영
실적	<ul style="list-style-type: none"> • 운영기간 : 2013.11.1~30일 • 운영횟수 : 총 4회 • 참여인원 : 총 72명(여성시각장애인 9명, 비장애인 9명) • 나들이장소 : 한강
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> • 활동이 불편한 여성시각장애인 야외활동지원 확대 • 여성시각장애인 단체와 협력하여 교류확대

□ 장애우 직원의 채용을 적극 장려하기 위한 노력

- 추진내용 : 장애우 직원의 채용을 확대하여 사회참여 확대 및 지원
- 2013년도 고용현황 및 고용장려금 수급현황

구 분	장애인 근로자수	고용장려금 수급액
총 계	104명	9,300천원
2013. 1/4분기	38명	900천원
2013. 2/4분기		
2013. 3/4분기	37명	5,100천원
2013. 4/4분기	29명	3,300천원

※ 한국장애인고용공단 「장애인고용장려금 지급결정통지서」에 근거하여 작성함

□ 『중증장애인 주차문제 고민해결』 공영주차장 월정기권 우선배정

추진배경	몸이 불편한 중증장애인을 대상으로 공영/주거지 주차 월정기권 배정 대기시간을 최소화하여 주차불편을 최소화 하고자 함
실적	<ul style="list-style-type: none"> • 운영기간 : 2013.1.1~12.30일 • 운영횟수 : 총 67명(공영주차 24명, 주거지주차 43명) • 장애구분 : 중증장애인 • 우선배정 주차시설 : 공영주차장, 주거지 주차장
기대효과	• 장애우의 주요 이동수단인 차량의 주차고민 해결

▼ 장애인 텐덤바이크 운영계획



▼ 여성시각장애인 텐덤바이크 봉사



▼ 장애우 고용직원 간강음료제공



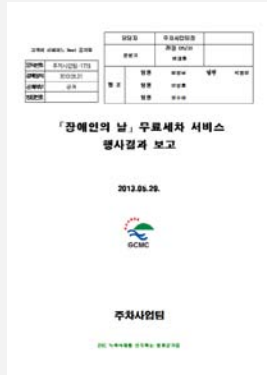
▼ 장애인주차구획 우선배정



▼ 중증장애인 우선배정



▼ 장애인 날 무료세차 행사계획



▼ 장애인 차량 무료세차 서비스



▼ 체육관 진입로 경사각조절공사



▼ 장애인 주차구획 도색사진



▼ 행복한 베이커리 개점식



▼ 행복한 베이커리 현황



■ 『장애인 날』 이용고객 무료세차 서비스 제공

추진배경

공영주차장을 이용하는 중증장애우 고객을 대상으로 무료세차 서비스를 제공하여 사회적 약자를 배려하는 이용환경을 제공하고자 함

실적

- 운영기간 : 2013.1.1~12.30일
- 무료세차 대수 : 총 30대
- 자원봉사 참여직원 : 주차사업팀장 외 6명

추진성과

- 5년 연속 시행하여 총 160대 무료세차 서비스 제공

■ 장애우 이용고객을 배려하기 위한 시설확충 노력

추진배경

장애우가 편리하게 이용할 수 있는 있도록 시설환경을 개선하여 시설이용 시 불편을 최소화 하고자 함.

• 추진실적

구 분	개선사항	추진실적
공영주차장	장애우 주차구획 표지판 개선	38개 교체
공영주차장	장애우 주차구획 개선	39구획 재도색
해공도서관, 구민회관	진·출입로 경사각 조절공사	2개소
성내도서관	점자블럭 보수 및 개선	1개소

■ 장애우의 사회활동 장려를 위한 『행복한 베이커리 & 카페』 사업추진

추진목적

장애인 취업과 자활을 위한 새로운 형태의 상생모델 개발

추진내용	• 상생모델(협력체계)			
	강동구 도시관리공단	강동구청 사회복지과	푸르메재단	SPC 행복한 재단
	장소 추진 설치 지원 (온조체육관 1층)	사업 연계 세부사항 추진	사업운영 (베이커리 운영, 장애인고용 홍보)	재정지원 (인테리어, 임대료 지원, 운영노하우 제공)
※ 푸르메재단 : 김성수 대한성공회주교를 이사장으로 한 장애인 지원재단 (비영리공익법인)				
※ SPC 행복한 재단 : SPC그룹(파라바케트 등) 비영리사회공헌재단				
• 운영사항 : 장애인 바리스타 카페, 장애인생산 우리밀 베이커리				
• 개점식 : 2013.10.29				

추진효과

- 장애인 일자리 창출과 자립구조 기반조성 지원
- 사회적 책임을 다함으로써 공정사회 실현에 기여

□ 장애인 관련단체 대관실적 : 42회 / 1,870명

단체명	행사내용	횟수	참여인원
강동장애인자립생활센터	활동보조인 보수교육 등	5회	340명
서울장애인인권포럼	장애인 활동지원 이용자 교육	3회	150명
서울시지체장애인협회	관내 장애인을 위한 공연	1회	600명
장애여성공감	장애여성공감 15주년 기념전시회	4회	240명
파란마음복지센터	장애인 스포츠 교실 출범식	1회	150명
강동장애인자립생활센터	장애인 보치아 게임	23회	340명
포이에마자립생활센터	장애인 보치아 게임	5회	50명
총 계	-	42회	1,870명

6. 어르신을 배려한 프로그램 진행 실적

□ 제21기 『강동야간학교 문해교실』 운영

추진배경	배움의 기회를 놓친 어르신을 대상으로 한글, 한문, 영어 등 무료 강좌를 제공하여 학습기회 제공
실적	<ul style="list-style-type: none"> 교육기간 : 2012.12~2013.11(1년 과정) 수료인원 : 누적 수강생 2,339명(21기 82명)

□ 암사도서관 어르신 자원봉사 프로그램 『민들레』 운영

추진배경	어르신 이용고객의 전문적인 지식과 재능을 활용하고 사회참여를 확대하여 선순환적인 문화프로그램 운영체계 마련
------	-------------------------------------------------------------

• 어르신이 참여하는 자원봉사(재능기부) 프로그램 운영실적

프로그램	재능기부자	수업횟수	수강인원
총 2개 프로그램	4명	96회	1,092명
Cherry's 잉글리시 타임	윤**	49회	522명
이야기 동동 한글동화나라	이** 외 2명	47회	570명

• 어르신을 위한 힐링 프로그램 운영실적

프로그램	참여연령	수업횟수	수강인원
총 3개 프로그램	-	40회	960명
골목골목 우리동네 이야기	50세 이상	16회	240명
책 속의 힐링 춤터	55세 이상	24회	720명
브라모 마이 라이프	55세 이상	10회	150명

▼ 장애인 보치아 게임



▼ 장애여성공감 15주년 전시회



▼ 성인문해교실



▼ 성인문해교실



▼ 일글리쉬타임 재능기부



▼ 한글동화나라 재능기부



▼ 실버생활체육교실



▼ 해피시니어교실 보도내용



▼ 여성취업교실 보도내용



▼ 여성취업 지원교실



▼ 여성취업교실 특강



▼ 여성취업 맞춤형 특강



■ 온조대왕문화체육관 어르신 건강관리 및 취미활동 프로그램 운영

추진배경

어르신의 신체활동을 강화하기 위한 건강관리 프로그램을 제공하고 여가생활에 적극적으로 참여할 수 있는 이용환경 마련

• 어르신 건강관리 프로그램 운영실적

프로그램	수업횟수	수강인원
총 4개 강좌	778회	5,632명
온조체육관 시니어 생활체육 교실	250회	217명
해공체육관 시니어 생활체육 교실	19회	1,900명
실버생활체육 교실	207회	275명
아쿠아로빅 교실	302회	3,240명

7. 여성을 배려한 프로그램 진행 실적

■ 여성구직자를 위한 찾아가는 『취업성공 교실』 운영

추진배경

여성취업교실 운영하여 경력단절 여성의 경제활동을 촉진하고 여성의 경제적 자립과 자아실현을 할 수 있는 기회부여

• 운영실적 : 총 10개 강좌 / 405명 수강전년 대비 53명 증가)

프로그램	등록인원 (상반기)	등록인원 (하반기)	수강인원
한식조리사 자격증	24명	25명	49명
양식조리사 자격증	16명	15명	31명
헤어자격증	20명	20명	40명
패션디자인(양장기능사)	20명	20명	40명
네일아티스트 자격증	12명	10명	22명
독서논술지도사 과정	24명	24명	48명
방과후 아동지도사 과정	24명	24명	48명
샌드위치 카페창업	24명	25명	49명
떡케이크 카페창업	20명	10명	30명
커피바리스타 자격증	24명	24명	48명

■ 여성취업 정보 및 역량 강화를 위한 『맞춤식 취업특강 교실』 운영

프로그램	강의내용	참여인원
오행으로 풀이하는 나의 작성	진로설정 및 자기개발	150명
면접, 능력이 아니라 기술이다	면접 스킬 향상	40명
나의 일에서 가치를 발견하는 법	직업가치와 진로선택	130명
주부취업의 시크릿 전략	성공취업 전략	40명

□ 여성을 위한 시니어 생활체육교실 프로그램 확대

프로그램	수업횟수	수강인원
시니어 생활체육 교실 아쿠아로빅 프로그램 등	759회	3,732명

□ 여성을 위한 다자녀가정 사용료 할인을 확대적용

추진배경 다자녀가정에 대한 공단시설 사용료 할인이 종전 다자녀가정 셋째자녀 이상에서 다자녀가정의 세대주 및 세대원으로 확대

• 할인내용

시설명	할인대상	할인율
주차시설	다자녀가정의 세대주 또는 세대원	주차요금 20~30%
문화체육시설	다자녀가정의 자녀	사용료 20%
도서관시설	다자녀가정의 세대주 또는 세대원	회원증 발급수수료 면제

□ 『여성만을 위한 특별한 배려』 수영장 이용고객 생리할인 적용

추진배경 수영장을 이용하는 여성고객을 대상으로 생리할인 제도를 시행하여 합리적인 이용요금 체계를 적용하여 이용불편 최소화

• 시행내용 : 2012년 대비 201명 증가(7% 증감)

보상방법	혜택	수혜여성(2012년)	수혜여성(2013년)
사용료 감면	5% 감면	2,541명	2,742명
자유이용권 무료 제공	수영·헬스 자유이용권 3매		

□ 여성이 행복한 여행주차장 및 화장실 인증실적

추진배경 여성, 임산부, 유아동승 차량이 쉽고 안전하게 접근하여 주차할 수 있는 공간을 확보하고 여성이 편리하게 이용할 수 있는 주차환경 조성

• 여행주차장 및 화장실 인증현황(주차장 12개소, 화장실 1개소)

연번	시설명	인증부분	연번	시설명	인증부분
1	일자산가족캠핑장	화장실	8	명일동	주차장
2	암사선사주거지	주차장	9	해공	주차장
3	일자산가족캠핑장	주차장	10	천호유수지	주차장
4	암사동	주차장	11	천호1동	주차장
5	강동구청	주차장	12	천호3동	주차장
6	강동보건소	주차장	13	인말	주차장
7	강동아트센터	주차장	총 13개소 인증		

▼ 여성 아쿠아로빅



▼ 다자녀가정 할인을 확대



▼ 여행주차장 인증패



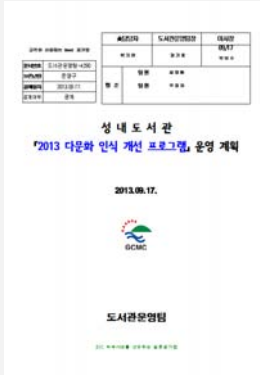
▼ 여행주차장 설치



▼ 여행주차구획 도형개선



▼ 다문화가정 인식개선 사업



▼ 요리보고 세계보고 보도내용



▼ 쏘짱과 함께 그림책읽기



▼ 그림책으로 만나는 아시아



▼ 글로벌 수영교실



▼ 천호동 붕괴사고 가정 후원금 전달



■ 다문화가정 인식개선 프로그램 『요리보고 세계보고』 운영

추진배경

세계인의 음식체험을 통해 국가별 문화에 대한 이해를 돕고 다문화 가정에 대한 인식을 전환하고자 함

- 다문화가정을 위한 『재능기부 프로그램』 운영실적

프로그램	수업횟수	수강인원
요리보고 세계보고	10회	310명

■ 암사도서관 다문화가정 자원봉사 프로그램 운영

추진배경

다문화가정 이용고객의 전문적인 지식과 재능을 활용하고 사회 참여를 확대하기 위한 프로그램 운영

- 다문화가정 자원봉사(재능기부 프로그램 운영실적)

프로그램	재능기부자	수업횟수	수강인원
쇼짱과 함께 일본그림책 읽기	사토 **	46회	324명

■ 다문화 어린이를 위한 도서관 이용 프로그램 운영

추진배경

문화의 다양성을 이해하고 소통과 배려를 배울 수 있는 기회제공

- 프로그램 운영실적

프로그램	운영기간	수업횟수	수강인원
그림책으로 만나는 아시아 친구들	2013.5~10월	20회	320명
신나는 우리문화 나들이	2013.5~7월	13회	260명

■ 다문화 청소년 위한 『글로벌 수영교실』 신설

추진배경

스포츠를 통하여 문화의 다양성을 이해하고 소통과 상호존중의 스포츠 정신을 함양할 수 있는 기회를 제공하고자 함.

- 프로그램 운영실적

프로그램	운영기간	수업횟수	수강인원
글로벌(다문화가정 청소년) 수영교실	2013.7~9월	36회	45명

■ 천호동 건물붕괴사고 유가족(다문화가정) 6명 후원금 지급

- 지급기간 : 2011~2014년 까지
- 지급금액 : 매월 10만원

❑ 『다문화가정의 이해와 공감』을 위한 장서(도서)운영 확대

추진배경

다문화를 이해하고 공감대를 형성할 수 있는 도서를 계속적으로 확대하여 다문화가정의 이용수요를 제고하고자 함

- 보유현황 : 총 1,050권

구분	성내도서관	암사도서관	해공도서관	강일도서관
보유권수	124권	146권	400권	380권
2013년	60권	21권	53권	70권

추진성과

- 보유실적 : 총 1,050권(전년대비 204권 증가)
- 전년대비 : 25% 증가

❑ 음식을 통하여 한국문화를 배우는 『다문화가정 요리교실』

추진배경

문화의 다양성을 이해하고 소통과 배려의 문화를 확산시켜 한국 사회에 조기 정착할 수 있는 토대 마련

- 프로그램 운영실적

프로그램	운영기간	수업횟수	인원
다문화가정 요리교실	2013.7~9월	3회	45명

8. 기타 배려가 필요한 사회구성원을 위한 프로그램 진행 실적

❑ 위기청소년을 위한 직업체험교실 및 체육프로그램 운영

추진배경

위기청소년을 대상으로 체육활동 및 직업체험 프로그램을 운영하여 진로선택의 기회를 제공하고 체육활동을 통하여 건강한 여가문화를 제공하고자 함

- 프로그램 운영실적

프로그램	대상학교	수업횟수	인원
위기청소년 직업체험교실	한산미래학교	1회	5명
위기청소년 체육교실	한산미래학교	2회	20명

❑ 소외계층 아이들을 위한 명진보육원 친교봉사 활동

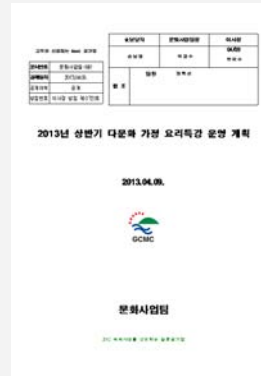
- 봉사실적

행사명	수업횟수	인원
명진보육원 포도따기 체험행사	1회	9명
보육원생과 함께하는 놀이활동	1회	9명

▼ 다문화 도서



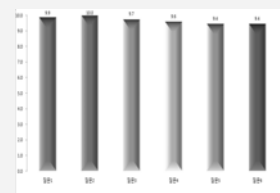
▼ 다문화가정 요리특강 운영계획



▼ 다문화 요리교실



▼ 다문화 만족도 조사



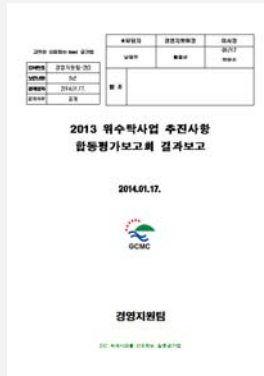
▼ 명진보육원 친교봉사



3

사회적 약자를 위한 프로그램 사후평가

▼ 위수탁사업 합동평가회 보고



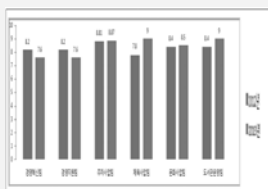
▼ 위수탁사업 합동평가회



▼ 위수탁사업 합동평가회



▼ 수탁사업 만족도 그래프



1. 사후평가 추진체계



2. 위·수탁사업 추진성과 평가회 개최

추진배경 위·수탁사업 추진성과에 대한 합동평가보고회를 개최하여 공공성 사업 추진성과에 대한 상호평가를 실시하고 공감대를 형성하여 차기년도 사업 시 개선사항을 반영하여 추진 함

□ 공단 위·수탁사업 전체

위탁사업	사업내용	수탁기관(부서)
주차사업	• 주거지주차 17개동(11,405면) • 공영주차장 20개소(2,300면)	• 총무과, 교통지도과
체육사업	• 체육사업 7개소	• 문화체육과, 푸른도시과
문화사업	• 문화·복지·현수막사업 6개소	• 문화체육과, 도시디자인과, 여성복지과, 보육지원과
도서관사업	• 도서관사업 4개소	• 문화체육과

• 참석인원 : 공단직원 7명, 구청직원 : 13명

• 팀별 주요안건 현황

구분	경영 혁신팀	경영 지원팀	주 차 사업팀	체 육 사업팀	문 화 사업팀	도서관 운영팀
건수	-	1	2	2	2	2

• 사업별 만족도 평가점수

구분	경영 혁신팀	경영 지원팀	주 차 사업팀	체 육 사업팀	문 화 사업팀	도서관 운영팀
건수	7.6점	7.6점	8.87점	9점	8.5점	9점

□ 강동 북 페스티벌 사후분석 평가회 개최

추진배경	행사개최 후 참여고객, 행사참여직원, 자문위원단에게 설문을 실시하여 문제점을 도출하고 향후 행사진행 개선에 필요한 자료로 활용
평가회 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 개최일시 : 2013. 5.22 • 참여인원 : 공단직원 25명 • 논의내용 : 행사결과 공유, 설문결과 공유, 신입직원 소감 발표 등
논의결과	<ul style="list-style-type: none"> • 직원중심의 TFT운영 및 자유로운 의사소통 채널 확보 • 관람객 휴식공간 개선(파라솔 확충), 플레이존 안전관리 철저 • 유관기관 및 봉사단체의 협조를 요청하여 체험료 부담 최소화

□ 중학생을 위한 『1일 직업체험교실』 운영 사후평가

평가회 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 개최일시 : 2013.11.26 • 참여인원 : 강동교육청 장학사, 해당학교 교장 등 • 논의내용 : 설문결과에 따른 개선방향 등
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 다문화가정 요리교실 설문조사 및 사후평가 실시

평가회 개요	<ul style="list-style-type: none"> • 개최일시 : 2013.4.30 • 설문인원 : 총 14명 • 설문항목 : 교통편리성, 요리종류, 언어소통, 강좌시간 등
-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 정부지원(공익)사업 및 공익행사 개최에 대한 사후평가 실적

구 분	사후평가 내용	평가방법
강동선사문화축제 (B페스티벌)	• 공익성 증대를 위한 프로그램 개선	자체평가
정부지원(공익)사업	• 도서관별 공익사업 분석 및 개선 방향 모색	자체평가 구청
공익사업 내부평가	• 시설별 공익사업 내부평가 및 개선방향 논의	자체평가
공익사업 민원분석	• 공익사업과 관련된 민원을 분석하고 평가	모니터요원 자체평가

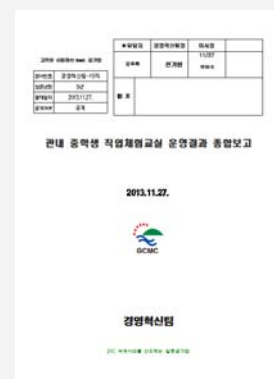
□ 외부전문가를 초빙한 서비스 및 공익사업 사후평가(컨설팅) 시행

추진배경	초일류기업 인천국제공항공사의 CS전문가를 통하여 고객센터 서비스 및 공익사업 사후평가를 시행하고 운영방향을 개선하고자 함
사후평가 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 고객센터 서비스 교육시행 후 응대태도 사후평가 • 시설개선 내용 재점검 • CS운영체계 시행제도 사후평가

▼ 사후분석 및 평가회



▼ 직업체험교실 사후평가



▼ 직업체험교실 사후평가회 개최



▼ 공익사업 추진현황 분석회의



▼ 외부전문가 컨설팅 및 평가



▼ 현장으로 찾아가는 고객의 소리



▼ 정책토론회 개최계획



▼ CEO 정책토론회



▼ 고객서비스 이행실태 교차점검



□ 현장으로 찾아가는 고객의 소리(Voice of Field) 적극 청취

추진개요

- 기 간 : 2013.1월 ~ 12월
- 장 소 : 공단 전시설
- 내 용 : 공익사업에 대한 개선의견을 청취

추진성과

- 건의사항 : 총 7건 접수 후 의견반영

□ 『정책토론회』를 통한 공익사업 개선의견 수렴

추진배경

공익사업 개선방안을 논의하기 위한 『직원의 소리』 청취

내 용

- 시행기간 : 2013. 6.10~20일
- 시행대상 : 4개팀
- 토론내용 : 직원 건의사항 청취, 경영현황 공감

추진효과

「CEO 현장시설 정책토론회」를 통해 사업장별 공익사업 추진현황과 개선방안을 제안할 수 있는 창구마련

□ 공단 간 시설환경 및 고객서비스 품질 교차점검 실시

추진배경

사업장의 시설환경 및 고객서비스 품질을 점검하기 위한 방안의 일환으로 교차점검을 실시하고 개선사항을 신속하게 피드백하여 질 높은 서비스를 이용고객에게 제공하고 함

• 1차 상호교차점검 시설(2013.2월)

강동구도시관리공단

- 온조대왕문화체육관
- 강동구민회관
- 해공도서관
- 공영주차장 7개소

송파구시설관리공단

- 여성문화회관
- 체육문화회관
- 거마도서관
- 공영주차장 7개소

• 2차 상호교차점검 시설(2014.12월)

강동구도시관리공단

- 온조대왕문화체육관
- 강동구민회관
- 해공도서관
- 강동구청 부설주차장
- 강동구청(옆.뒤) 노상주차장

동대문시설관리공단

- 동대문견인차 보관소
- 구민체육관
- 이문체육문화센터
- 동대문체육관
- 정보화도서관

구분	점검분야
체육시설	• 체육관 및 강의실, 화장실, 복도, 소방시설, 응대직원 등
도서관시설	• 열람실, 디지털자료실, 종합자료실, 간행물실
주차시설	• 주차구획선, 주차관리실, 화장실, 주차장 청결상태

■ 고객만족도 조사를 통한 「공익성」 측정 결과

- 조사대상 : 공단이용 고객 250명
- 조사기관 : 지방공기업평가원
- 조사방법 : 외부전문기관 용역에 의한 설문조사
- 조사결과 : 공익성 종합만족도 94.7점(※매우만족)

시설명	점수	사업장	점수
공영주차장	90.0	주거지주차	89.7
온조대왕문화체육관	97.5	강동구민회관	92.1
성내도서관	97.0	해공도서관	95.3
강일도서관	99.2	암사도서관	96.7

■ 경영평가 고객만족도를 통한 「사회적 만족」 측정결과

- 조사기관 : 지방공기업평가원
- 평가결과 : 90.7점(※매우만족)

구분	공익성	공정성	지속성
2013년	94.7	84.6	93.5

■ 2013년 강동야간학교 21기 운영만족도 설문조사 및 평가

- 조사대상 : 야간학교 2013 수료식 참석자
- 조사방법 : 수료식 후 설문지 배부 후 회수조사
- 표 본 : 30명(한글 10명, 한문10명, 영어10명)
- 조사내용 : 프로그램 만족도, 강사수준, 좋은점, 불편한점, 기타의견
- 조사결과

프로그램 만족도	• 매우만족 59%, 만족 41%으로 100%이상이 만족함.
강사수준	• 매우만족 58%, 만족 42%으로 100%이상이 만족함.
좋은 점	• 강사의 열의85%, 수업환경 10%, 직원친절 5%
불편한 점	• 강의실 냉·난방 불편, 지원부족 등
재수강 의향	• 100%가 재수강 의향이 있다고 평가함

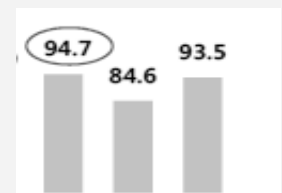
▼ 고객만족도 조사 결과보고서



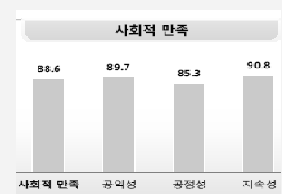
▼ 고객만족도 조사 결과보고서

측면	세부항목	측면	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
서비스과정	접근성		지속성
	대응성		항상적
	신속성	전반적만족	상대적
서비스결과	편의성		절대적
	신뢰성		상당적으로 양호
	충족성		상당적으로 양호

▼ 고객만족도 조사 결과보고서



▼ 고객만족도 조사 결과보고서



▼ 야간학교 강사 설문결과 개선요청



▼ 강동야간학교 수료식



□ 지역언론에 의한 공공성사업 평가(※주요내용 기술)

연번	보도일시	언론사명	보도내용
1	1. 2일	동부신문 외	연탄보다 뜨거운 열기 전하다
2	1. 3일	시정신문	강동구공단-고성군 명파리마을 '짜꿍'
3	1. 4일	토요저널	청각장애인을 위해 수화 영상도서대출
4	1. 9일	동부신문	다문화 요리, 요리보고 세계보고!
5	1.17일	시정신문 외	청소년 1일 직업체험 "만족"
6	2.11일	구민신문 외	설맞이 '사랑의 떡' 나눔
7	2.18일	시민일보 외	포도즙 팔아 고교생에 '새 교복'선사
8	2.18일	구민신문 외 1	주차증으로 만나는 기부문화
9	3. 7일	시민일보	강동구 '1기관-1전통시장' 자매결연
10	3.18일	구민신문	강동구민회관 여성취업교실 개강식
11	5. 6일	구민신문	장애인 차량 무료세차 서비스시행
12	5.30일	시정신문 외2	공단임직원 고성군 명파리 마을 일손돕기
13	5.31일	전국매일 외	강동구도시관리공단, 강일도서관 재능기부 프로그램 운영
14	6.10일	구민신문	그림책으로 만나는 아시아 친구들
15	6.27일	시민일보 외	온조체육관 저소득층 아동에 무료수영강습
16	6.29일	토요저널	성내도서관, 굶다락 토요문화학교 진행중
17	7.15일	구민신문 외2	1사1촌 청정농산물 직거래장터 행사
18	7.29일	구민신문 외4	1사1촌 자매마을 고추수확 도와
19	9.30일	토요저널 외3	강동구도시관리공단, 꿈사랑 교복지원금 마련 위한 "사랑의 천송이 포도" 수확
20	10. 7일	구민신문 외	다문화 프로그램 '요리보고 세계보고'
21	10.14일	구민신문	2013 서울학생배움터 멘토시설 지정
22	10.15일	석남일보 외	"해피시니어" 행복한 노년을 위한 즐거운 댄싱
23	10.29일	머니투데이	장애인이 운영하는 '행복한 베이커리' 3호점
25	11. 4일	구민신문	강동구 여성을 위한 무료 취업특강
24	11.11일	구민신문 외1	'사랑의 집수리' 기술봉사활동
425	11.20일	동부신문 외1	강동구도시관리공단 1사1촌 청정농산물 직거래 장터 열어

▼ 1사1촌 농촌봉사 보도자료



▼ 직업체험교실 보도내용



▼ 여성취업교실 보도내용



4

지역주민(공동체) 발전을 위해 추진한 각종 실적 및 성과

□ 자원봉사 활동 참여를 통한 지역사회 공헌

추진목적

지역 내 어려운 주민을 위한 지원 활동을 강화하여 지역사회 발전에 기여하고 사회적공헌활동 활성화

추진내용

□ 월별 활동현황(2013년)

추진 사항	규모
• 다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	매월 100천원
• 천호동 건물붕괴사고 유가족(다문화가정) 지원	매월 100천원
• 설맞이 사랑의 떡국떡 나눔	20가구
• 환경봉사활동 '그린 볼런티어' 실시	2회
• 이웃사랑 작은 나눔 운동 시행	384점
• 농촌사랑 1사1촌 일손지원 봉사활동	2회
• 사랑의 쌀 모으기	100kg
• 농촌사랑 1사1촌 직거래장터 운영	3회
• 명진아동복지센터 친교봉사	1회
• 기술봉사(Happy House)활동	1회
• 사랑의 연탄 나눔운동	1,500장

추진효과

다양한 봉사활동을 함께 함으로써 노사 상호간 공감대를 형성하고 자유로운 분위기에서의 대화로 고충사항 접수 등 화합노력의 기반이 됨

□ 『꿈사랑 교복』 지원사업 지속적 추진

추진배경

주차장내 유휴공간을 활용하여 농작물을 재배하고 수확물을 판매하여 차상위계층 및 한부모가정 자녀에게 교복지급

- 지급대상 : 차상위 계층 및 한부모가정 자녀 9명
- 추진실적 : 2013. 9명

구분	2012년	2013년	총계
지원대상	9명	4명	13명

• 재원마련

- 공단 시설의 유휴공간을 활용한 농작물 판매
- 1사1촌 직거래 장터 운영에 따른 수익금 기부

▼ 다자녀가정 Win-Win 프로젝트



▼ 사고 유가족 공동 후원



▼ 사랑의 쌀 전달



▼ 꿈사랑 교복 지급계획

사업명	꿈사랑 교복 지원사업	사업기간	2014.03.11.
신청대상	차상위계층 및 한부모가정 자녀	신청기간	2014.03.11.
신청방법	온라인 신청	신청처	강명혁선생님
신청대상자	9명	신청금액	1,500,000원

「꿈사랑 교복」 지원결과 보고

2014.03.11.

GCMC

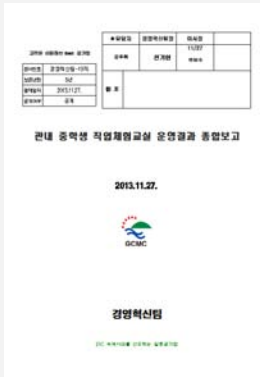
강명혁선생님

2014.03.11. 15:00

▼ 꿈사랑 교복 전달



▼ 직업체험교실 운영계획



▼ 직업체험교실 운영



▼ 사회복지시설 도색봉사



▼ 여성 취업교실



▼ 전통시장과 자매결연



□ 청소년 미래직업 체험 『관내 중학교 직업체험교실 운영』

추진배경

공단의 문화 · 체육 · 도서관 시설을 이용하여 직업체험을 할 수 있는 프로그램을 제공하여 미래의 주역인 청소년에게 상급 학교 진학과 진로선의 도움이 될 수 있는 교육프로그램을 운영하여 공공기업으로서의 사회적 책임을 다하고 자 함

• 운영실적

구분	1 회차	2 회차	3 회차	4 회차	5 회차	6 회차
학교명	상일 여중	한산 미래학교 (대안학교)	천일 중학교	천호 중학교	강일 중학교	신암 중학교
참여자 학생	15명	5명	5명	11명	5명	4명
시행시	13.4.17	13.5.15	13.9.27	13.10.4	13.10.11	13.10.18
체험직업	체육직 사서직	체육직	사서직	체육직 사서직	체육직	체육직
멘토	직원 총 16명 멘토참여(자원봉사)					

□ 사회복지시설 주차구획 도색 봉사

추진내용

- 추진배경 : 공단의 직무전문성을 살려 사회복지시설 주차구획 도색지원
- 지원대상 : 서울장애인종합복지관, 시립고덕양로원 암사재활원 등 3개소 주차구획 90면 도색
- 성 과 : 장애인 및 어르신 생활 환경개선

□ 지역서점 활성화를 위한 도서 구매

추진내용

- 추진배경 : 주요업무계획 『관내서점 연계 수서 활성화』
- 계약금액 : 17,449천원
- 계약대상 : (주)예림문고 천호점
- 내 용 : 4개 구립도서관 1,276종 수서

□ 경력단절 여성 취업교실 운영

추진내용

- 추진배경 : 경력단절 여성의 경제활동을 촉진
- 프로그램 : 10개 강좌(한식조리사, 양식조리사, 헤어자격증, 패션디자인, 네일아티스트, 방과후 아동지도사, 샌드위치 카페창업, 커피 바리스타 자격증 등)
- 운영기간 : 2013년 연중
- 수강인원 : 405명

□ 양지골목(전통시장) 자매결연 체결 및 물품구매

전통시장
지 원

- 자매결연시장 : 양지(전통)골목 시장
- 지원방법 : 물품구매 등
- 결연일시 : 2013.3.5일
- 기타사항 : 시장활성화를 위한 직원공모전 개최 등 지원활동 강화

5

지역 및 자치단체 행사에 업무협조 실적 및 성과

■ 구정 주요 정책사업에 적극 협력

선사문화 축 제	<ul style="list-style-type: none"> 협력사항 : 강동구 대표축제라 할 수 있는 『선사문화축제』에 공단이 일부 프로그램 기획하여 진행 행 사 명 : the B festival (현대사회 B들의 반란) 행사일시 : 2013.10.12(토) 16~18시 (서울암사동유적 주무대) 지원종목 : 형식에 제한 없이 모든 장르댄스, 노래, 개그 등 참 가 팀 : 전국 43팀 / 주민 3,000명 관람
저 출 산 문 제	<ul style="list-style-type: none"> 협력사항 : 구청이 저출산문제를 해소하기 위하여 운영하는 『다자녀가정 Win-Win 프로젝트』 참여 지원 지원내용 : 강동구 넷째아 자녀 가정과 1:1 자매결연
희망의숲 조성사업	<ul style="list-style-type: none"> 협력사항 : 최근 태풍 피해를 입은 『강동 아름숲 조성사업』에 참여지원 지원내용 : 수목구매 및 식재행사 참여
유 가 족 공동후원	<ul style="list-style-type: none"> 결연가정 : 천호동 건축물 붕괴사고 유가족(다문화가정) 지원방법 : 구의회와 공단이 공동 후원(매월 생활비 지원) 결연기간 : 3년 방송보도 : KBS, YTN
기증물품 END-AND day 협조	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 강동구청 가정복지과 협력내용 : 공단임직원이 사용하지 않는 물품을 수거하여 지원 기능물품 : 의류, 잡화, 도서 등 사 용 처 : 어려운 이웃에게 물품 지원
다문화가정 지원 사업	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 강동구청 협력내용 : 구립도서관 4개소 대관 지원기간 : 2013.1~12월

■ 구민회관 지역행사 대관 협조실적

구분	사용단체	행사장소	이용인원
2013년	458회	구민회관	123,197

■ 공영주차장 이용고객 차량수리 할인권 제공서비스 협조

추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 행사내용 : 카포스(강동지회)와 협력하여 차량수리 할인권 제공 지급대상 : 공영주차장 및 주거지주차 이용고객
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼ the B 페스티벌 개최 지원



▼ 다자녀가정 Win-Win 프로젝트



▼ 강동 아름숲 조성사업



▼ 앤-앤 데이 물품지원



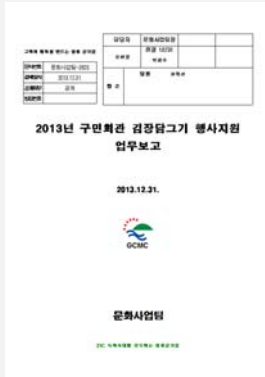
▼ 카포스 할인권행사 협조



▼ 걷기대회 행사지원



▼ 김장담그기 행사지원 결과



▼ 김장담그기 행사지원



▼ 강동명생학습 축제 협조



해맞이
행사협조

- 협조기간 : 2013.1월
- 지원내용 : 커피, 온음료, 화장실, 주차장 무료개방
- 협조기관 : 강동구청 총무과

걷기대회
행사협조

- 협조기간 : 2013.3~11월 (연 9회)
- 지원내용 : 행사 시 주차장, 화장실, 샤워실 무료개방
- 협조기관 : 강동구청 문화체육과

자원
봉사의 날
행사지원

- 협조기간 : 2013. 1~12월(12회)
- 지원내용 : 전시실, 소회의실, 강의실, 관람실 등
- 협조기관 : 강동구자원봉사센터

사랑의 김장
담그기 지원

- 협조일시 : 2013.11.21~26일
- 지원내용 : 장소, 물품
- 협조기관 : 강동구새마을 부녀회

공익성 행사
주차장 개방

- 협조일시 : 2013.1~12월
- 지원내용 : 자치단체 및 유관기관 행사에 따른 무료주차
- 개방시설 : 구청, 보건소, 선시주거지, 아트센터 주차장

도서관 답사
행사 지원

- 협조일시 : 2013.4.9 ~ 12일
- 지원내용 : 강일도서관 답사 및 도서관 운영업무 소개
- 협조기관 : 서울강명초등학교
- 참여인원 : 180명

저소득층
월동지원
행사지원

- 협조일시 : 2013.11.12 ~13일
- 지원내용 : 주차장 무료개방, 천막, 전기 등
- 협조기관 : 암사 3동 주민자치센터

6.25 63주년
행사지원

- 협조일시 : 2013.6.21일
- 지원내용 : 국가유공자 주차장 무료개방
- 협조기관 : 강동구 기획경영과

02

녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적

1

녹색제품(서비스 포함) 활용을 위한 노력 및 실적

1. 녹색경영 추진 체계도

■ 친환경 녹색경영 비전 및 추진전략



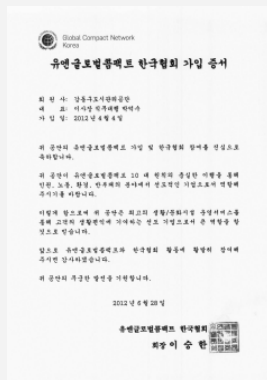
■ 친환경 녹색경영 로드맵

목 표	2010				2015~ 고도화 (녹색경영 선두 그룹)
	도입발전 (녹색경영 선포 및 발전단계)	2011~2012 발전 및 확산 (녹색경영 제도 및 인식 확산)	2013~2014 안정 및 정착 (녹색일터 및 모범기업구현)		
1. 녹색경영 체계확립	<ul style="list-style-type: none"> 비전 및 전략, 로드맵 선정 CEO의 의지표명 녹색경영 및 지속가능경영 교육확대 녹색경영 실천기반 조성 녹색경영 전담조직 설치 녹색경영 성과지표 개발 	<ul style="list-style-type: none"> 녹색경영 실천역량 보강 녹색경영에 대한 직원 공감대 확대 이해관계자 커뮤니케이션 확대 녹색경영 성과지표 추가 개발 기후변화에 대응 	<ul style="list-style-type: none"> 녹색일터 조성 녹색경영 지원시스템 구축 녹색경영 모범기업구현 이해관계자와 개선활동 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 글로벌 스탠다드 녹색경영 지속가능한 녹색경영 체계 확립 녹색경영 선도적 리더십 구현 녹색경영 네트워크 확립 	
2. 환경예방 체제구축	<ul style="list-style-type: none"> 에너지사용 지속적 저감 오염물질 지속적 차감 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 14001(환경경영체제) 도입 저탄소 녹색 서비스 개발 에너지 절감 활동 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 신재생 에너지 도입 녹색경영 보상시스템 개발 에너지 절약 및 온실가스 감축 노력 생활화 	<ul style="list-style-type: none"> 전사적 온실가스 목표관리제 시스템 녹색경영을 통한 지역사회 공헌 	

▼ UN 글로벌 콤팩트 가입



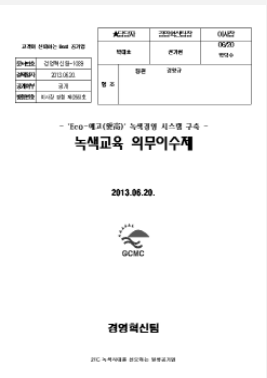
▼ UN 글로벌 콤팩트 가입 증서



▼ 한국환경산업기술원



▼ 녹색교육 의무이수제



□ UN 글로벌 콤팩트 지속 참여

- 4대 분야 10대 원칙에 적극 동참

※ 서울 자치구 공단 최초로 UN 글로벌 콤팩트 가입(2012년)

인권	원칙 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
	원칙 2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동규칙	원칙 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
	원칙 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
	원칙 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
	원칙 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	원칙 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
	원칙 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
	원칙 9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	원칙10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

2. 녹색제품/서비스 활용 노력 및 실적

□ 친환경 녹색제품 구매 성과

추진목적		친환경 녹색제품의 구매/소비 확산 통해 기업의 사회적 책임 구현		
추진내용	<ul style="list-style-type: none">• 구매내역 : 사무용지, 카트리지(토너/잉크) 등• 구매성과 : 2012년 대비 친환경 녹색제품 구매 증가 (구매액 70.5% 증가, 구매비율 3.2% 증가)			
	구분	녹색제품 구매액(천원)	총 구매액 (천원)	녹색제품 구매비율
	2012년	12,682	42,615	29.8%
	2013년	21,618	65,436	33.0%

□ 녹색교육 의무이수제 시행

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> • 추진목적 <ul style="list-style-type: none"> - 'Eco-애고(愛高)' 녹색경영 시스템 구축을 위한 상시적 교육실시로 임직원의 친환경 녹색경영 추진에 대한 이해제고 • 추진 시기 : 2013년 연중 • 추진 대상 : 공단 전 임직원(현업직 제외) • 의무이수 시간 : 연 8시간 • 교육방법 : 사이버교육, 집합교육, 공모 실시 등

추진내용

- 총 4개 교육(8시간) 시행완료
- 평균 참여율 : 79% (총 88명 기준)

교 육 1	사이버 녹색교육
교 육 명	환경 이슈 논의를 위한 라스크 커뮤니케이션 이해와 활용
시행기간	2013.6.25(화) ~ 7.18(목)
교육장소	사이버환경정책 교육원
이수시간	3시간
참 여 율	99%
교 육 2	녹색 집합 교육
교 육 명	하절기 에너지절약 임직원 교육
교육일시	2013.7.2(화) 10:00 ~ 12:00
교육장소	해공도서관 다목적홀
이수시간	2시간
참 여 율	100% (교육 실시 후 팀별 전파교육으로 참여율 제고)
교 육 3	녹색경영 표어 공모
시행기간	2013.10.1(화) ~ 10.23(수)
시행내용	녹색경영 추진의지를 함축적으로 잘 나타내는 간결하면서도 쉽게 기억되는 표어 공모 ▶ 최우수작 : 하루하루 에코실천! 공단을 경영하고 지구를 힐링하다
이수시간	2시간 (공모 참여자 해당)
참 여 율	40%
교 육 4	녹색 퀴즈풀이
시행기간	2013.12.11(수) ~ 12.24(화)
문제제공	자체 출제
퀴즈게시	전자결재 설문투표 메뉴에서 퀴즈 출제 (총 10문제)
이수시간	1시간
참 여 율	77%

시행에
대한
평가

- 전체적으로, 평균 79%의 참여율을 보여 '임직원 친환경 녹색경영 추진 이해도 제고 및 이를 통한 지속가능 경영 체계 확립에 기여' 라는 소기의 성과를 거두었음
- 그렇지만, 팀별/사업장별로 근무여건이 다른 관계로 더 많은 직원이 참여하기에 일정부분 한계도 있었음
- 차기 시행 시에는 더욱 참신한 교육 프로그램과 참여율 제고를 위한 동기부여(인센티브 등) 방안을 다양하게 모색하여 좀 더 발전적인 교육시행이 되고자 함

추진효과

- 연중/상시 교육 실시에 의한 임직원 친환경 녹색경영 역량 강화
- 전사적 온실가스 목표관리제를 통한 기후변화 대응에 적극 동참
- 친환경 녹색경영 시스템 구축을 통한 녹색경영의 선도적 리더십 확보

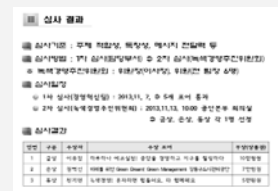
▼ 사이버 녹색교육



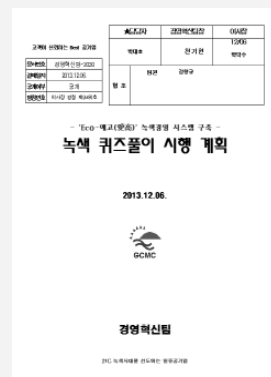
▼ 녹색 집합 교육



▼ 녹색경영 표어 공모



▼ 녹색 퀴즈풀이



3. 폐수열회수 히트펌프시스템 ESCO 사업 추진 (온조대왕문화체육관)

■ 2013년 행정사무감사에서 우수사례로 언급됨

□ 추진개요

- 사업내용 : 온조대왕문화체육관 샤워실 폐수를 활용한 에너지 절감시설 설치
- 추진목적 : 수영장 남여 샤워실 폐수를 이용하여 온수 생산 열원 확보
히트펌프 및 열교환기를 통해 도시가스 사용량을 최소화시켜 운전비용 절감
- 사업기간 : 2013.3.7 ~ 2020.8.31 (7년4개월)
 - ▶ 성능보증 : 2013.9.1 ~ 2020.7.31 (6년1개월)
- 계약금액 : 금310백만원 (新성과배분방식, 상환이자 및 VAT 포함)
- 설치내역 : 폐수열 히트펌프 1대, 진공온수보일러 1대, 폐열회수기 6대 등
- 절감목표

구 분	절감금액 (천원/년)	비고
목표 절감량	56,191	월 지급액 3,750천원
보증 절감량 (목표절감량 × 80%)	44,954	

□ 추진경과

- 2012.12.14 : 사업계획 수립
- 2013. 3. 7 : 계약체결 (준공일 : 2013. 6.30)
- 2013. 8.26 ~ 9. 1 : 성능 검수 및 시범운영
- 2013. 9 ~ 12월 : 정상운영

□ 추진결과

- 운영기간 : 2013.9.1 ~ 12.31 (4개월)
- 절감금액 : 전년 같은 기간 대비 20,075천원 (17.4%) 절감
 - ▶ 35,015천원(절감액) - 14,940천원(상환액)

(단위 : 천원)

구 분		2012. 9월 ~ 12월	2013. 9월 ~ 12월	증감액
요금	도시가스	82,352	42,950	▽ 39,402
	전 기	33,193	37,580	△ 4,387
업체상환금액		-	14,940	△ 14,940
합 계		115,545	95,470	▽ 20,075

- 온실가스 배출량 감축 : 전년 같은 기간 대비 67.56tCO₂eq (23.3%) 절감

(단위 : tCO₂eq)

구 분		2012. 9월 ~ 12월	2013. 9월 ~ 12월	증감
도시가스		170.10	95.58	▽ 74.52
전 기		120.27	127.23	△ 6.96
합 계		290.37	222.81	▽ 67.56

2

에너지 절감을 위한 노력 및 실적

1. 전사적 온실가스 목표관리제 성과

■ 2013년 온실가스 배출량 실적 : 2,084.79tCO₂eq

- 기준배출량(2,522.36tCO₂eq) 대비 17.35% 감축 (감축량 437.57tCO₂eq)
- 시설별 & 에너지 종류별 실적

시설내역			에너지 사용량	온실가스 배출량(tCO2eq)			
대상시설명	연료	단위		CO2	CH4	N2O	합계
합 계				2,079.48	1.82	3.48	2,084.79
전 기			2,884.33	1,342.08	0.33	2.41	1,344.82
해공(골프장)공영주차장	전기	MWH	156.56	72.85	0.02	0.13	72.99
천호1동공영주차장			119.48	55.59	0.01	0.10	55.71
천호3동공영주차장			72.29	33.64	0.01	0.06	33.71
안말공영주차장			71.57	33.30	0.01	0.06	33.37
암사1동공영주차장			82.07	38.19	0.01	0.07	38.26
명일1동공영주차장			148.04	68.88	0.02	0.12	69.02
온조대왕문화체육관			811.36	377.53	0.09	0.68	378.30
일자산제1체육관			192.06	89.36	0.02	0.16	89.55
일자산제2체육관			55.62	25.88	0.01	0.05	25.93
강동그린웨이 가족캠핑장			71.26	33.15	0.01	0.06	33.22
강동구민회관			361.23	168.08	0.04	0.30	168.42
해공체육문화센터			86.35	40.18	0.01	0.07	40.26
성내도서관			166.56	77.50	0.02	0.14	77.66
해공도서관			203.02	94.47	0.02	0.17	94.66
강일도서관			47.79	22.24	0.00	0.04	22.28
암사도서관			200.32	93.21	0.02	0.17	93.40
민속의 집			13.89	6.46	0.00	0.01	6.47
암사청소년공부방			24.87	11.57	0.00	0.02	11.59
도시가스			317,312.00	712.05	1.33	0.40	713.78
천호1동공영주차장	도시가스 (LNG)	m³	2,964.00	6.65	0.01	0.00	6.67
명일1동공영주차장			3,204.00	7.19	0.01	0.00	7.21
온조대왕문화체육관			247,229.00	554.78	1.04	0.31	556.13
강동구민회관			23,830.00	53.47	0.10	0.03	53.60
해공체육문화센터			12,730.00	28.57	0.05	0.02	28.64
성내도서관			7,324.00	16.44	0.03	0.01	16.47
해공도서관			14,833.00	33.29	0.06	0.02	33.37
암사도서관			1,187.00	2.66	0.01	0.00	2.67
암사청소년공부방			4,011.00	9.00	0.02	0.01	9.02
차량연료			11,328.00	25.36	0.16	0.68	26.20
공단차량	휘발유	l	6,984.00	15.00	0.11	0.54	15.65
	경유		3,256.00	8.54	0.01	0.14	8.69
	LPG		1,088.00	1.81	0.04	0.00	1.85

2. 추진실적

□ 공영주차장 온실가스 배출량 지속적 감축

- 2007년 이후, 2010년의 공영주차장 1개소 추가에도 불구하고 온실가스 배출량을 지속적으로 감축하고 있음
- 2007년 배출량 469.71tCO₂eq와 비교해 2013년 배출량은 316.94tCO₂eq로 약 33%에 해당하는 배출량을 감축하였음

시설내역			온실가스 배출량 (tCO2eq)						
대상시설명	연료	단위	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
합 계			469.71	410.41	411.95	392.86	375.19	331.95	316.94
전 기			464.81	407.29	402.68	380.37	354.33	319.99	303.06
해공(골프장)공영주차장	전기	MW	129.14	139.78	134.76	134.83	112.18	85.70	72.99
천호1동공영주차장			72.07	65.61	69.46	70.19	61.57	59.98	55.71
천호3동공영주차장			56.87	53.07	52.57	46.58	40.43	36.43	33.71
안말공영주차장			63.08	64.19	62.53	50.17	35.13	36.63	33.37
암사1동공영주차장			143.66	84.65	83.36	57.47	43.44	41.38	38.26
명일1동공영주차장			-	-	-	21.13	61.57	59.87	69.02
도시가스			4.89	3.11	9.27	12.49	20.85	11.96	13.88
천호1동공영주차장	도시 가스	m³	4.89	3.11	9.27	7.39	7.29	6.23	6.67
명일1동공영주차장			-	-	-	5.09	13.57	5.73	7.21

□ 고효율 LED 조명 교체

- 추진 현황 (2013.12.31기준)

팀 명	조명수(개)			보급률
	전체	LED	비LED	
도서관운영팀	2,081	602	1,479	28.9%
문화사업팀	2,132	155	1,977	7.3%
체육사업팀	1,858	206	1,652	11.1%
주차사업팀	1,637	353	1,284	21.6%
계	7,708	1,316	6,392	17.1%

- 추진 성과 : LED 조명 보급률 2012년 12.2% ➡ 2013년 17.1%로 4.9% 증가 (총 181개 증가)
2012년 대비 19,469kw 에너지 절감 (연간 1,947천원 절약)

구 분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
보급률	0%	1.6%	7.7%	10.1%	12.2%	17.1%

03

타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력
(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)

1

벤치마킹을 통한 전파실적

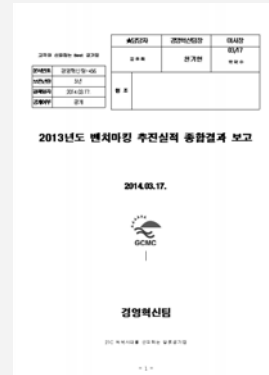
▣ 타기관 우수사례 전파 실적

구분	지방공기업 (서울자치구)	지방공기업	지자체	민간기관
건수 / %	76건(78.3%)	12건(12.3%)	6건(6.1%)	3건(3.1%)

▣ 팀별 제공자료 현황

분야	제공기관	주요제공자료	제공건수
경영 혁신팀	양천구시설관리공단 등 총 23개 기관	<ul style="list-style-type: none"> 날씨경영 인증 심사절차 방법 BSC성과관리시스템 운영방법 내외부 고객만족도조사 조사방법 고객만족도 조사방법 및 관리 노하우 	23건
경영 지원팀	강서구시설관리공단 등 총 21개 기관	<ul style="list-style-type: none"> 인사·조직·노무 업무 직원 복리후생 관련 운영 현황 유연근무제 운영현황 	21건
주차 사업팀	여주군시설관리공단 등 총 12개 기관	<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 LED조명등 설치현황 부정주차 민원신고에 대한 조치방법 공영주차장 근무자 휴게시간 현황 거주자우선주차장 부정주차 단속방법 	12건
체육 사업팀	성동구시설관리공단 등 총 16개 기관	<ul style="list-style-type: none"> 수영장 염소발생기 설치 폐열회수 히트펌프시스템 설치 헬스장 개인PT운영 현황 안전사고 및 사고처리 방법 	16건
문화 사업팀	중랑구시설관리공단 등 총 3개 기관	<ul style="list-style-type: none"> 구민회관 프로그램 위촉강사 운영 구민회관 프로그램 운영 현황 대관 접수, 사용료, 행사지원 현황 	3건
도서관 운영팀	남양주시공사	<ul style="list-style-type: none"> 서울시 지원사업 운영현황 강동북페스티벌 행사구성 방법 구립도서관 프로그램 운영현황 주 5일제 프로그램 운영현황 	1건

▼ 2013년 벤치마킹 결과보고



▼ 양산시시설관리공단 방문



▼ 양천구시설관리공단 방문



▼ 독서마라톤대회 보도내용



▼ 사내강사 양성교육 보도내용



▼ 공단 스마트스토리



▼ 공단 facebook



▼ 날씨경영 우수사례 발표



□ 보도자료 및 언론을 통한 우수사례 전파

추진목적 우수사례를 능동적으로 전파하기 위해 팀별 보도자료 담당 직원을 지정하고 제출 목표를 설정하여 언론보도 극대화

추진내용

- 제출목표 : 주 1회 이상 제출
- 담당직원 : 팀별 각 1명 지정(총 10명)
- 제 출 처 : 중앙일간지, 광역일간지, 지역주간지, 홈페이지 등
- 성과평가 : 반기별 팀 성과평가 반영하여 지속성 관리

- 보도자료 담당자 (총 10명)

경영혁신팀	경영지원팀	주차사업팀	체육사업팀	문화사업팀	도서관운영팀
송미령	표지선	권수야 김경남	김호근	손보영	조미나, 김수지, 백지연, 정미애

- 2011~2013년도 보도실적(전년대비 32% 증가)

구분	제출건수			보도건수			보도비율		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2010	2011	2013
건수	234	223	219	338	397	460	147%	178%	210%

□ 공단 스마트 스토리로 비전 공유 (New)

추진내용 • 공단 비전 및 주요사업 활동을 동영상으로 제작하여 유튜브 홍보

□ 다양한 외부채널로 비전 전파

추진내용 • UN 글로벌 컴팩트 회원 가입, 지방공기업학회 사례발표, 기상청 사례발표, 강동교육지원청 협약 체결, 기자간담회 등

□ 보도자료, SNS, 강동구 예다움 소식지 등으로 비전 전파

추진내용 • 공단 SNS (트위터, 블로그, facebook) 활용
• 신문 및 인터넷 보도자료 전파 (452건)
• 분기별 예다움 소식지 배부 및 홈페이지 게시

□ 날씨경영 우수사례 발표

추진목적 날씨경영 우수사례를 타 기관 관계자들에게 전파하여 재난재해를 예방할 수 있는 사례소개

추진내용

- 행 사 명 : 제4회 날씨경영 인증식
- 일 시 : 2013.10.31(목)
- 발표내용 : 공공시설물 날씨경영 우수사례

추진성과

공공시설물을 운영하는 자치구 공단 및 자치단체에서 날씨경영의 필요성을 인지할 수 있는 계기 마련
※ 날씨경영 컨설팅 사업자선정 : 5,000천원(사업비)

■ 무인주차요금 정산시스템 구축요청(강동구청)에 따른 추진결과

추진목적	공영주차장 무인주차요금 정산시스템 구축을 통하여 예산을 절감하고 고객에게 이용편의 서비스 제공
추진내용	<ul style="list-style-type: none"> 무인주차요금 정산시스템 구축 3개소 주요기능 : 요금 무인정산, 월정기권 관리, 중앙관제, 분석통계
추진효과	고객의 주차장 이용 편의서비스를 개선하고 인력감축을 통한 비용절감

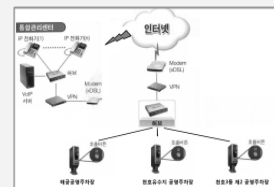
■ 공영주차장 주차요금 징수단위 체계 개선요청(강동구) 추진결과

추진목적 및 추진효과	현행 공영주차장의 주차요금 부과시간을 10분단위에서 5분 단위 정수 체계로 개선하여 이용고객의 불필요한 주차요금 부담을 경감하고 고객만족도 제고 향상에 기여
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 주민 편의 중심의 주차서비스 제공을 위한 「서울특별시 강동구 주차장 설치 및 관리조례」 개정 요청 - 2013.03.12 • 강동구주차장 설치 및 관리조례 개정(2013.9.1)

■ 폐수열 히트펌프시스템 사업 추진요청(강동구) 통한 에너지 절감

추진목적	수영장에서 버려지는 에너지를 회수하는 폐열회수 히트펌프 시스템을 ESCO사업으로 추진하여 에너지 절감하고, 정부의 에너지 절약 정책에 적극 동참			
추진내용	<ul style="list-style-type: none">에너지절감 및 이용효율제고를 위한 수영장 폐수열회수 히트펌프시스템 설치※ 폐수열회수 히트펌프(Heat Pump) 시스템 : 수영장 샤워실에서 발생한 폐열의 열에너지를 흡수하여 고온의 온수를 생산하는 고효율, 친환경적인 시스템			
추진효과	<ul style="list-style-type: none">전년대비 도시가스 사용량 51.4% 감소전년 대비 에너지 사용요금(9~12월 사용요금 비교)			
	구분	2012년	2013년	비교
	계	115,545	80,530	△35,015
	전기(천원)	33,193	37,580	4,387
	도시가스(천원)	82,352	42,950	△39,402

▼ 무인주차관제설비 구성도



▼ 무인정산 시스템 구축 후



▼ 요금체계 개선 후

구분	개강 전(10분)		개강 후(5분)	
	노상	노의	노상	노의
1급지	1,000원	800원	500원	400원
2급지	500원	500원	250원	250원
3급지	300원	300원	150원	150원
4급지	200원	200원	100원	100원
6급지	100원	100원	50원	50원

▼ 주차요금 징수단위 체계 개선

공정관 조인인명: 홍정 공자정	담당자	주최/지원/협조	제시장
	공자정	안종환	11/18 박다수
3차-제출: 주지(12월-13월) 3차-제출: 12월 11일 3차-제출: 공자 3차-제출: 12월 11일, 12월 11일	참조	3차-제출/제출: 홍정	

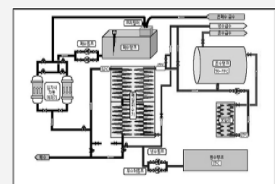
공영주차장 주차요금 징수단위 체계 개선 계획

2013.11.18.

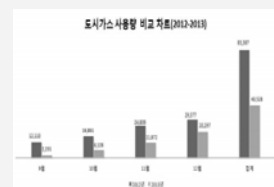


주차사업팀

▼ 폐수열회로 시스템



▼ 도시가스 사용량 비교



04

각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

1

상급기관에 사업조정 제안 등을 통하여 발전을 가져온 사안

▼ 청소년공부방 폐쇄 계획

공공기관 운영에 관한 법률 제24조 제2항	담당자	공공기관운영팀	의결일자
제14호	제출일자	제출일자	제출일자
제출일자	제출일자	제출일자	제출일자
제출일자	제출일자	제출일자	제출일자

암사청소년공부방 기능전환에 따른 폐쇄 계획

2013.11.12.



문책사업팀

(주) 서울특별시 강남구 남부순환로 1111

▼ 현수막지정게시대



▼ 현수막 게시 작업



□ 「암사청소년공부방」 기능전환 요청(강동구)에 따른 추진결과

추진목적

구립도서관 4개소 개관 등에 따라 이용인원이 많지 않고 효율성과 전문성이 떨어져 기능전환을 요청하였음.

추진경과

- 2012년 유관부서에 청소년공부방의 기능전환 요청
- 2013.1~6월 : 암사청소년공부방 기능전환 요구
- 2013.10.25 : 암사청소년공부방 위·수탁계약 해지 통보
- 2013.11.30 : 암사청소년공부방 폐쇄

추진효과

- 기능전환에 따른 위·수탁 계약 해지(2013.11.30.자)
- 강동청소년 누리터로 기능전환

□ 수익모델 『현수막지정 게시대』 사업제안(강동구) 요청으로 인한 신규사업 유치

사업현황

- 운영개시일 : 2013.1.1일
- 시설현황 : 일반현수막 : 총 108면, 상단현수막 18면

사업내용

게시기간 및 요금

구분	게시기간	게시요금
일반	15일	140천원
상단	3개월	2,370천원
	6개월	3,240천원
	12개월	5,000천원

추진효과

- 2013년 게시목표 1,920건 대비 72건 초과 한 1,992건 게시
- 2013년 12월 31일 기준 수입 : 226,220천원, 지출 : 171,895천원으로 54,325천원 수익 달성

□ 외부 제언 및 평가를 통한 대외 경영력 강화활동

구 분	인증기관
일터혁신 우수기업 인증	고용노동부
일·가정 경진대회 우수기관 선정	보건복지부
지방공기업 경영혁신상 수상(3년)	한국지방공기업학회
UN글로벌 콤팩트 기업	UN글로벌 콤팩트
품질경쟁력 우수기업 인증	지식경제부
ISO9001, 14001 인증	한국생산성본부
날씨경영 인증(2013년)	기상청
한국서비스 품질 우수기업 사후인증(2013년)	한국서비스 진흥협회
서울시교육청 학생배움터 멘토시설 2개소 지정(2013년)	서울시교육청
HRD(인적자원개발) 우수기관 인증(2013년)	고용노동부
우수도서관(2개소) 장관표창(2013년)	문화체육관광부
책 읽는 서울구현 기여 우수기관 표창(2013년)	서울특별시

□ 상급기관에 대한 개선의견 건의

- 경영평가 지표 개선요청

구분	요청사항
시설·환경관리 지표	에너지(물) 관리지표 신설 요청
안전사고 발생건수	수입자동차 대물사고 처리금액 인상 요청

- 자치단체에 제안 및 사업조정 요청

구분	요청사항
암사청소년 공부방	기능전환요청(2013년 기능전환 완료)
현수막 지정게시대	사업인수 수탁제안(2013년 신규사업 인수)
공영주차장 요금체계	요금체계 변경요청(2013년 5분 단위 조정)
공영주차장	공영주차장 건축물 안전에 필요한 정기점검 요청(시행)
공영주차장 명칭변경	공영주차장 명칭변경 요청(검토)

□ 전략적 협력체계 구축을 통한 상호발전 실적

구분	MOU 내용	협력분야
학교	현강정보고등학교, 한국체육대학교 외 2개 대학	방과후 프로그램 평생교육사업 협력
병원	강동경희대병원, 이심는 치과	직원 및 고객 의료비 할인, 홍보 협력
정비업체	카포스(강동구지회)	차량정비 할인권 제공
농촌	1사1촌 농촌봉사(고성군 명파리)	직거래장터, 농촌봉사
기업	롯데카드	이용요금 할인, 사회 공헌활동 협력

▼ 인적자원개발 우수기관 선정



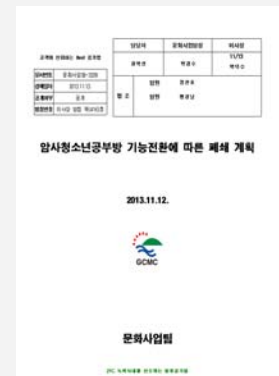
▼ 날씨경영 인증 획득



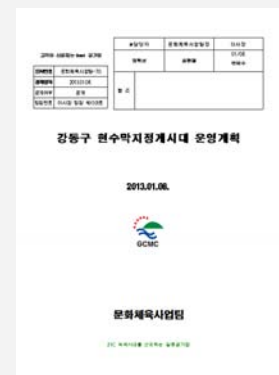
▼ 우수도서관 표창

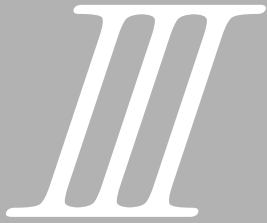


▼ 암사청소년 공부방 폐쇄계획



▼ 현수막지정게시대 사업인수





Ⅱ · 2 · 4

고객서비스 품질관리

가중치 (3점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현
- 경영혁신팀 대 리 송미령

| 지표정의 |

- 공기업의 공공성 강화를 위해 고객의 입장에서 공공서비스의 품질을 제고하기 위한 다양한 노력과 성과를 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 고객서비스현장 수립 여부 및 적정성
2. 고객서비스 품질관리시스템
3. 고객서비스 품질관리활동 및 실적

01

고객서비스헌장 수립 여부 및 적정성

1

고객서비스헌장 수립 여부 및 적정성

1. 고객과의 서비스실천 약속인 「고객서비스헌장」 운영

■ 고객서비스 헌장 전문

추진개요

고객서비스헌장을 제정하고 고객의 기대수준과 변화에 맞춰, 서비스의 실질적 구현이 가능한 서비스기준 마련

저희 임직원 일동은 “최고의 생활·문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다”를 회사의 사명으로 정하고, 모든 일을 고객의 입장에서 생각하고 판단하여 신속히 처리할 것을 다음과 같이 다짐합니다.

첫째, 우리는 항상 밝은 미소로 고객을 맞이하겠습니다.

둘째, 우리는 항상 열린 마음으로 고객의 소리에 귀를 기울이겠습니다.

셋째, 우리는 고객과의 약속을 반드시 지키겠습니다.

넷째, 우리는 “고객중심경영”을 목표로 고품격 서비스를 제공하겠습니다.

다섯째, 우리는 언제나 고객이 신뢰하는 공기업을 되겠습니다.

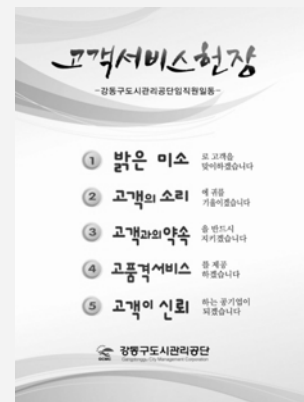
이와같은 우리의 약속을 실천하기 위해
세부적인 서비스 이행기준을 설정하고
전 임직원 모두가 성실히 준수하고 실천할 것을 약속드립니다.

강동구도시관리공단 임직원 일동

■ 고객서비스헌장 개정 주요내용

구 분	일 자	주요니즈현황
제 정	2004. 4	최초 제정
1차 개정	2005.12	고객서비스 이행기준 구체화, 서비스 이행기준 제정
2차 개정	2006. 6	인터넷민원 관련 고객서비스 이행기준 추가
3차 개정	2007. 9	고객서비스 이행기준 전면 개정
4차 개정	2008. 9	고객서비스헌장 전면 개정
5차 개정	2009.10	신규사업(도서관)인수에 따른 서비스 이행기준 제정
6차 개정	2010.10	고객서비스이행기준(공통분야) 부분 개정
7차 개정	2012. 2	사업장별(프로그램별) 서비스이행기준 개정
8차 개정	2013. 2	신규사업인수에 따른 서비스 이행기준 제정 및 개정

▼ 고객서비스헌장



비치장소 : 공단본부, 문화체육시설
및 도서관

▼ 서비스헌장 선포식



무인신문

『무인신문』은 2014년 11월 14일부터 11월 18일까지 5일간 서울특별시 관악구 신림동 소재의 신림초등학교에서 실시된 '2014년 서울특별시 관악구 신림동 신림초등학교 학부모회 정기총회'에 참석하신 학부모님들께 제공된 소식지입니다.

『무인신문』은 2014년 11월 14일부터 11월 18일까지 5일간 서울특별시 관악구 신림동 소재의 신림초등학교에서 실시된 '2014년 서울특별시 관악구 신림동 신림초등학교 학부모회 정기총회'에 참석하신 학부모님들께 제공된 소식지입니다.



고객의 소리 듣는 '고객모니터' 위촉식

『무인신문』은 2014년 11월 14일부터 11월 18일까지 5일간 서울특별시 관악구 신림동 소재의 신림초등학교에서 실시된 '2014년 서울특별시 관악구 신림동 신림초등학교 학부모회 정기총회'에 참석하신 학부모님들께 제공된 소식지입니다.

『무인신문』은 2014년 11월 14일부터 11월 18일까지 5일간 서울특별시 관악구 신림동 소재의 신림초등학교에서 실시된 '2014년 서울특별시 관악구 신림동 신림초등학교 학부모회 정기총회'에 참석하신 학부모님들께 제공된 소식지입니다.

구 분	세 부 사 항	
서비스 이행기준 (공통)	<ul style="list-style-type: none">• 고객을 맞이하는 우리의 자세<ul style="list-style-type: none">- 직접 방문, 전화, 인터넷, 우편 및 FAX 서비스 요청• 고객의 알권리 충족과 비밀보장, 개인정보보호• 서비스 시정 및 보상, 고객의견 제시방법• 결과평가 및 활용, 고객협조 요청사항	
서비스 이행기준 (프로그램별)	주거지주차	<ul style="list-style-type: none">• 고객만족센터, 부정주차단속반• 시설관리(현장기동반)
	공영주차	<ul style="list-style-type: none">• 무인주차장, 유인주차장• 시설관리 ※ 번호판탈부착
	온조대왕 문화체육관	<ul style="list-style-type: none">• 수영장관리, 헬스장관리, 유아체육단 운영, 문화(체육)프로그램 운영, 대관 운영, 시설관리
	강동구민회관	<ul style="list-style-type: none">• 프로그램 운영, 대관관리• 시설관리, 주차장관리
	구립도서관	<ul style="list-style-type: none">• 자료검색·열람서비스, 자료대출 및 반납서비스, 문화활동 서비스, 부대 시설 대관 서비스, 시설부분 서비스
일자산1·2체육관, 강동그린웨이가족캠핑장, 동명축구장, 해공체육문화센터, 민속의 집, 현수막지정게시대		
<ul style="list-style-type: none">• 운영관리, 시설관리		



02

고객서비스 품질관리시스템

1

고객서비스 품질 제고를 위한 계획 수립여부 및 적정성

1. 고객서비스 품질 제고를 위한 장단기 전략 수립

■ 고객서비스 품질 제고를 위한 중장기 전략추진



▼ CS 중장기 운영계획

구분	CS담당부서	담당자
CS담당부서	경영기획팀	김민준
CS담당자	김민준	김민준
CS담당자	김민준	김민준

CS 중장기 운영계획 수립

2013.12.31.



경명혁신팀

2013.12.31. 기준 실적

▼ 서비스 품질제고를 위한 CS리더 전략회의



▼ 고객의소리 종합분석

구분	CS담당부서	담당자
CS담당부서	경영기획팀	김민준
CS담당자	김민준	김민준
CS담당자	김민준	김민준

2013년 5월 고객의소리(VOC) 종합분석 보고

2013.06.25.



경명혁신팀

2013.06.25. 기준 실적

2. 고객서비스 품질제고를 위한 전략과제 추진계획

■ 서비스품질관리 전략 및 주요추진계획

전략	전략과제	실행과제	내 용
CS 핵심 역량 강화	CS교육 체계구축	차별화된 CS교육 방안 마련	· CS매너 및 리더를 위한 CS 특화교육 · CS접점직원 전문교육(감성교육 등)
		CS리더 (사내강사) 양성	· 신규직원 CS교육 실시 · 접점직원 현장교육 · CS사내강사 심화양성 교육 추진
		CS 우수기관 벤치마킹	· CS우수기관을 탐방하여 문제점을 개선하는 벤치마킹 연수 추진
	CS리더 (사내강사) 양성	OJT(내부직원 활용) 교육강화	· CS사내강사를 활용한 신규임용자 교육강화로 서비스 품질 향상 도모
		CS우수직원 인증제	· 고객만족 우수직원 인증제 체계 도입
CS 체계 고도화	CS전략 체계 수립 운영	중장기 CS경영 전략체계 재구축	· CS경영전략체계를 확립하고 전사 적으로 공유하여 추진 · CS경영 중장기 추진 로드맵을 확 정하여 제시함으로써 공단의 지속 적인 고객만족 활동을 추진할 수 있는 체계 구축
		CS 워크숍 추진	· CS워크숍을 통해 비전 및 CS 슬로건 을 제정하고 CS전략을 수정·보완하 여 개선 실행계획을 수립 운영하여 CS전략 체계의 효율화 이룸
	통합적 CS실행 추진을 위한 조직 체계정비	CS 운영위원회 및 자문컨설턴트 운영	· 효율적인 CS경영 추진을 위한 의 사결정기구인 CS운영위원회를 조 직하고 CS리더 제도를 활성화 · CS자문위원을 연2회 운영하여 CS개선 활동 촉진
		CS 토론회 실시	· 분기별 CS처리 사례를 통해 「역 지사지」 토론회로 CS 개선활동
	VOC운영 프로세스 개선 및 분석강화	VOC 프로세스 개선	· VOC 프로세스 주요사항 개선
		서비스매뉴얼 제작 및 보급	· 서비스매뉴얼 및 고객불만 대응 매뉴얼 마련
		VOC 수집채널 다양화 및 통합분석 강화	· 다양한 VOC 채널 통합분석 · 분기별 분석 강화
CS 홍보 마케팅 강화	CS평가및 보상체계 강화	서비스이행기준 재정립	· 신규사업(현수막지정계시대)을 포함 한 이행기준 재정립
		자체서비스 품질평가 고도화	· 교차점검, 모니터링, 고객만족도 조사 등을 통한 서비스평가 강화
		CS보상 강화	· CS우수직원 포상등 보상 마련
	CS 마케팅 활성화	CS홍보캠페인	· 전사적 고객만족운동(9년연속) 실행
		CS이벤트 지속추진	· 전사적 고객이벤트 5월 실시
	CS우수 사례홍보	CS우수사례 공유	· CS 미담사례 공유로 CS마인드 고취

▼ 사내강사 양성교육



▼ CS자문위원 위촉



▼ 창립10주년 고객감사문화이벤트



▼ CS우수직원 포상



▼ 우수모니터 및 블로거단 포상



3. 2013년도 고객서비스 품질관리 추진 전략

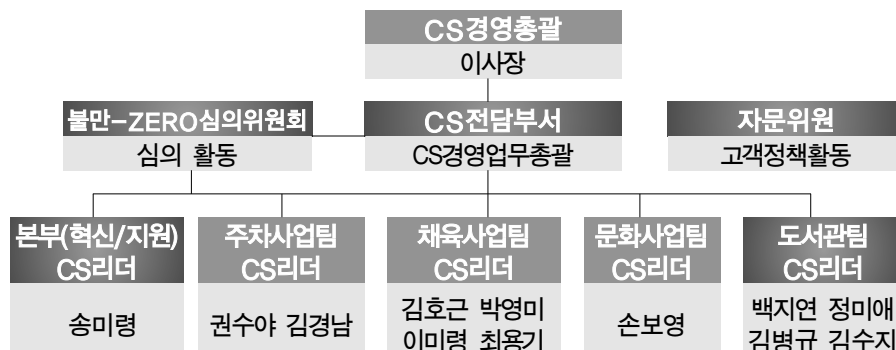
■ 서비스품질 목표 및 전략



■ 2013년도 전사적 고객만족운동 전개(2005~2013)

CS포스터	2013 전사적 CS캠페인
	· 기 간 : 연중 · 내 용 : 2013 고객만족 Service Action 「4S + α 운동」 전개 Smile, Speed, Smart, Sincerity + Sense 친절과 미소로, 신속정확하고, 깔끔하게, 진심어린 마음을 가지고 센스있게 서비스하여 고객만족을 극대화하는 운동 실시

■ CS추진 조직체계도



▼ 사내강사 양성교육



▼ 고객접점 CS전문화 교육



▼ 고객만족도 피드백교육



▼ 고객전담직원

사업장	고객만족센터인원
주거지주차	6명
온조체육관	5명
강동구민회관	2명
해공체육문화센터	2명
일자산1체육관	2명
일자산2체육관	1명
가족캠핑장	1명
해공도서관	1명
강일도서관	2명
암사도서관	1명
총 계	23명

2

고객서비스 품질 평가 여부 및 적정성

1. 고객서비스 품질의 내부평가 시스템 운영

□ CS경영 성과를 위한 내부성과 모니터(BSC연계)

CS경영의 체계적인 실현 및 실질적 성과 도출을 위하여
균형성과관리(BSC)로 핵심성과지표(KPI)관리 → CSF(고객만족경영 실현) 달성



□ CS 성과지표 재설정

KPI	논의내용	지표관리팀
CS사내강사 양성교육 참여율	CS사내강사 양성교육은 조직의 역량을 강화 할 수 있어 지표신설 필요	전 사업팀
CS사내강사 양성교육 활용율	CS사내강사 활용을 통해 고객서비스 질 향상을 도모할 수 있으므로 지표신설 필요	전 사업팀
프로그램 트렌드 분석	고객이 요구하는 프로그램 개선을 위해 신규지표 신설	체육, 문화 도서관
신규 프로그램 개발 및 정착율	신규프로그램 개발과 지속적인 프로그램 정착 노력을 장려하기 위해 지표 신설	체육, 문화 도서관
체계적인 시설관리 시스템 운영	체계적인 시설관리를 위한 지표 신설	주차, 체육, 문화, 도서관
청결경영 노력도	청결한 시설관리를 위한 내부 평가제도 필요	주차, 체육, 문화, 도서관

▼ CS성과지표 도출 및 개선워크숍



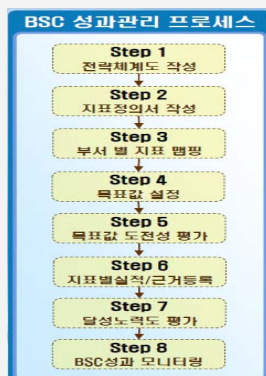
▼ 성과관리(BSC) 운영계획



▼ 성과관리 고도화



▼ 성과관리(BSC) 운영계획



2. 고객서비스 품질의 외부평가 시스템 운영

■ CS컨설턴트 위촉으로 경영자문 및 서비스시스템 개선활동

추진배경	초일류기업 CS전문가 '서비스 컨설팅'을 통해 고객서비스 정책 및 시스템을 개선하여 고객편의 증대 및 고객만족향상 도모				
실적	<ul style="list-style-type: none"> 일시 : 2013. 10. 10(목) CS컨설턴트 위촉 : 인천공항공사 CS실무자 과장 박춘미 컨설팅 내용 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족경영 정책자문 - CS 중장기운영계획 CS경영전략 및 실행관련 자문 - 사업장 고객서비스 시스템 개선활동 - 고객서비스 시스템 및 시설물환경 제언사항 자문 				
제언사항 처리결과	사업장	제언건수	처리완료	2차처리	불가
	온조체육관	24	17	6	1
	강동구민회관	15	13	2	0
	계	39 (100%)	30 (76.9%)	8 (20.5%)	1 (2.6%)

■ 사업장별 서비스이행기준 모니터링 위한 타공단과 교차점검

추진배경	서비스이행실태 점검으로 개선사항을 신속하게 피드백함으로써 고객불편을 최소화하여 내실 있는 고객서비스 제공	
상반기 : 송파공단 교차점검	하반기 : 동대문공단 교차점검	
<ul style="list-style-type: none">점검내용 : 서비스 응대자세, 이행기준 준수여부평가기간 : 2013.2.27(수) ~ 3.6(수)평가대상 : 10개 사업장평가방법 : 미스터리쇼퍼식 암행점검	<ul style="list-style-type: none">점검내용 : 서비스 청결상태, 고객응대자세평가기간 : 2013.12.4(수) ~ 12.6(금)평가대상 : 6개 사업장평가방법 : 미스터리쇼퍼식 암행점검	
추진결과	<ul style="list-style-type: none">상반기<ul style="list-style-type: none">- 시설물 관리상태보다 고객응대관련 직원 평가가 낮음- 주차장 고객응대 개선 필요하반기<ul style="list-style-type: none">- 노외주차장 화장실 청소상태- 온조체육관 및 도서관 화장실 청결 및 비품비치	

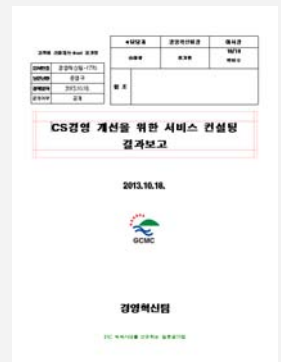
▼ 고객만족경영 정책자문



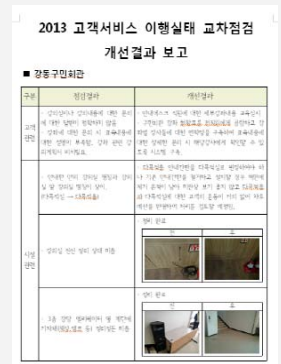
▼ 사업장 CS컨설팅 시행



▼ 서비스컨설팅 결과보고



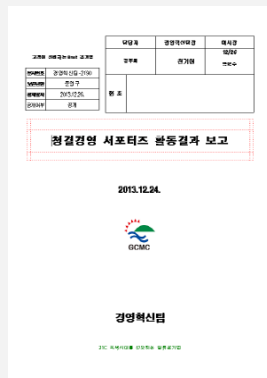
▼ 이행실태 교차점검 개선결과



▼ 청결경영 서포터즈 활동방법 교육



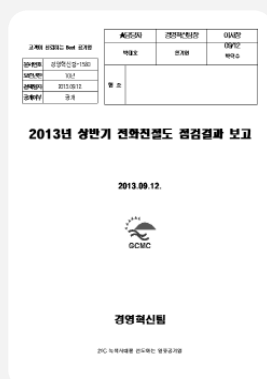
▼ 청결경영 서포터즈 활동결과



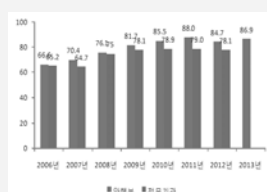
▼ 전화친절도 점수추이



▼ 상반기 전화친절도 결과보고



▼ 고객만족 성과



□ 이용고객 『청결서포터즈』의 서비스 모니터링

추진배경

서비스품질 수준 제고를 위해 「청결경영 서포터즈」를 운영하여 고객의 객관적 평가를 통한 시설환경의 쾌적성, 편리성, 개선사항 등을 점검하고 서비스품질 관리체계 마련

실적

- 청결경영 서포터즈 활동방법 교육
 - 일시/장소 : 2013.12.10(화) 10:00~12:00 / 공단본부
 - 대 상 : 청결경영 서포터즈 2명
- 서포터즈 활동 추진개요
 - 활동기간 : 2013.12.11~31일
 - 점검시설 : 암사도서관외 4개소
 - 점검분야 : 직원응대, 강좌실, 화장실, 복도, 로비 등

추진결과

구분	구민 회관	암사 도서관	암사1동 주차장	부설 주차장	일자산 1체육관
점수	67.5	97.5	94.5	95	67.5

□ 전화친절도 교차점검으로 피드백 강화

추진내용

직원 전화서비스 친절도의 공정한 측정을 위하여 전화 모니터링 교차점검

추진개요

- 점검주기 : 연 2회 (상·하반기), 표본 : 상반기 43통화, 하반기 42통화

점검결과

구분	전체 평균	혁신지원	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀
'11년						
상반기	86.1	90.3	86.3	85.8	86.0	84.2
하반기	88.9	96.0	89.0	86.0	84.5	88.5
'12년						
상반기	85.7	91.8	83.8	90.7	86.3	83.2
하반기	86.3	93.0	89.3	82.7	87.9	80.8
'13년						
상반기	88.8	91.5	84.5	90.8	87.2	91.4
하반기	86.6	91.5	85.6	84.5	96.0	83.4
증감 (13년 상반기 대비)	-2.2	0	1.1	-6.3	8.8	-8.0

결과분석

- 2013년 하반기 전화친절도 전체 평균 점수는 전년 상반기 대비 2.2점 하락한 86.6점임

□ 외부고객만족도조사로 서비스수준 점검

경영평가 고객만족도조사

- 조사결과 : 종합만족도 86.9점

※ 지방공기업 평균 75.8점, 시설관리공단 평균 84.4점보다 높게 나타남

5년 연속 고객만족도점수 현황

구분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년
안전행정부	76.2점	81.7점	85.5점	88.0점	84.7점	86.9점

3

고객서비스 품질 평가결과 환류의 적정성

1. 고객서비스 품질 평가 결과분석을 통한 CS개선

■ 전화친절도 점검 세부분석을 통한 품질점검 및 환류

- 전화친절도 점검결과 상세분석

구분		상세분석
상반기	전체	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 평균 점수 : 88.8점 - 2012년 상반기와 하반기에 85~86점대에서 답보상태를 보이던 이후 다시 급 상승세를 기록하여 전화친절도 점검 사상 최고 점수였던 2011년 하반기의 점수(88.9점)에 다시 근접하는 점수 기록
	항목별	전체 8개 항목 중 종합점수 평균(88.8점) 이하인 항목은 〈종료 시점: 68점〉, 〈정확한 발음: 76점〉, 〈종료 인사: 78점〉, 〈전체적 느낌: 79점〉, 〈최초 인사: 83점〉의 5개 항목임
	성별	여성이 남성과 공익요원에 비해 높은 점수를 기록하기는 했지만 여성 직원과의 격차가 각각 -1.6점과 -2.2점으로 지속적인 감소 추세에 있음
하반기	전체	<ul style="list-style-type: none"> • 전체 평균 점수 : 86.6점 - 하반기 전화친절도 전체 평균 점수는 2013년 상반기 점검과 비교해 2.2점 하락한 86.6점을 기록해 2012년 상반기 이후의 점수 상승 추이가 한풀 꺾임
	항목별	전체 8개 항목 중 종합점수 평균(86.6점) 이하인 항목은 〈종료 시점: 60점〉, 〈정확한 발음: 62점〉, 〈종료 인사: 74점〉, 〈전체적 느낌: 81점〉, 〈최초 인사: 84점〉의 5개 항목임
	성별	남성과 공익요원의 점수가 다시 하락하고 여성은 점수가 더욱 상승하는 양상을 보여, 남성 & 공익요원의 여성 직원과의 점수 격차가 좁혀지는 추세가 지속되지 못하였음

- 전화친절도 결과 피드백
- BEST 전화친절 직원 인센티브 부여

구분	포상기준 및 실적
전화친절 우수직원 포상	<ul style="list-style-type: none"> • 포상기준 : 상반기 전화친절도 점검결과 전화친절 우수직원 • 포상실적 : 총10명, 상품권(2만원) - 상반기 : 김병규, 신정일, 김은숙, 권혁선, 이미지 - 하반기 : 김경남, 권혁선, 박정균, 유진희, 권시연

- WORST 전화 친절직원 친절향상교육 실시

교육내용	일시	시간	강사	참석자
전화친절도향상교육	2013.10.30	1h	사내강사	3명

▼ 하반기 전화친절도 결과보고

2013년 하반기 전화친절도 점검결과 보고

2014.02.26.

GCMC

경영혁신팀

21C 14-004(내부) 2014.02.26. 14:00

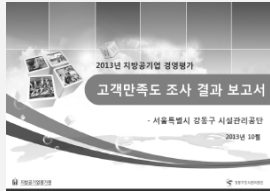
▼ 전화점검 성별 분석

구분		평판	남성	여성	복부
'11년	상반기	86.1	84.4	88.9	84.0
	하반기	88.9	87.4	92.7	81.6
'12년	상반기	85.7	83.7	90.4	76.8
	하반기	86.3	85.4	87.6	84.7
'13년	상반기	88.8	88.2	89.8	87.6
	하반기	86.6	84.6	91.3	78.9
증감('13년 상반기 대비)		-2.2	-3.6	1.5	-8.7

▼ 전화친절 향상 CS교육

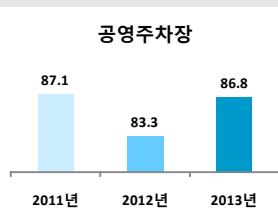


▼ 고객만족도 조사 결과보고서

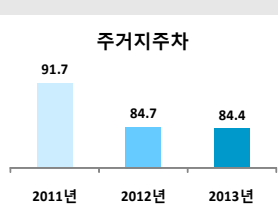


▼ 고객만족도 연도별 점수추이

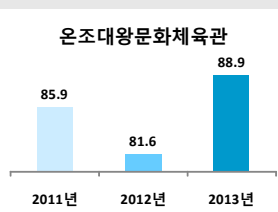
공영주차장



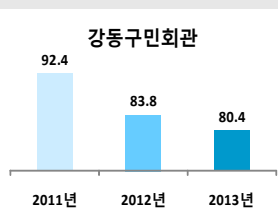
주거지주차



온조대왕문화체육관



강동구민회관



□ 외부고객만족도조사로 서비스수준 점검 및 결과반영 노력

• 경영평가 고객만족도조사

- 조사기관 : 지방공기업평가원
- 조사대상 : 문화체육시설 등 8개분야 250 샘플
- 조사결과 : 종합만족도 86.9점

구 분	종합	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만 족
점 수	86.9	85.4	85.4	87.2	90.9	85.6

※ 지방공기업 평균 75.8점, 시설관리공단 평균 84.4점보다 높게 나타남

- 결과분석 및 조치내역



후속조치

- 중점개선분야 : 서비스 결과, 과정
 - 고객만족 제고위한 CS교육 강화
 - 고객접점직원 CS마인드 사례별 교육(월1회/신규채용시)
 - 제도(시설) 개선을 통한 고객만족증진
 - 공영주차장 전산통합프로그램 개선
 - 주차장내 차량피해사고 발생 시 업무처리시간 단축절차 개선
- 중점개선분야 : 서비스 환경, 과정
 - 시설환경 쾌적성 향상
 - 구석구석클린데이 월2회 총19회
 - 스탠드형 안내표지판 157개 교체
 - 고객서비스 대응성 증진 향상
 - 고객만족센터 음성 녹취시스템 구축
 - 불만제로심의위원회 총17회 실시
- 중점개선분야 : 서비스 과정, 결과
 - 고객만족향상을 위한 편의성 제고
 - 노후시설 환경개선및장비 교체
 - 로비 카페설치로 휴식공간 증대
 - 고객맞춤형 강좌 개발
 - 고객서비스 대응성 제고
 - 안내데스크 순번대기표 설치로 신속한 고객응대
- 중점개선분야 : 서비스 환경, 결과
 - 이용고객 편의성, 편안성 제고
 - 시설 환경개선 공사 실시
 - 강좌실 운영물품 재정비
 - 이용 서비스 확대
 - 수강생 주차장 이용시간 연장
 - 회원 체성분 인바디 측정

구분	결과분석	후속조치
성내도서관 (90.3)	차원별 IPA (Importance-Performance Analysis) 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 과정 <ul style="list-style-type: none"> 고객만족 향상 접근성 제고 이용자 의견수렴 정기설문 실시 지역사회와 연계 서비스 시행 (유관기관 단체대출 서비스) 고객만족 향상 대응성 제고 주기적인 도서관 CS교육 실시 신속하고 친절한 고객응대
해공도서관 (84.9)	차원별 IPA (Importance-Performance Analysis) 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 과정 <ul style="list-style-type: none"> 업무 신속성 제고 희망및신청도서 빠른 업로드 고객모니터요원을 통한 불편사항 인지 및 즉각 대처 접근성 확보를 위한 천호역 무인대출반납기 운영
강일도서관 (91.0)	차원별 IPA (Importance-Performance Analysis) 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스 결과 <ul style="list-style-type: none"> 이용고객 편의 제고 자원사업 공모 무료프로그램 운영 문화강좌 재등록 5%할인 토요강좌(25개), 재능기부(7개) 프로그램 운영 사서프로그램, 테마(책)장 운영
암사도서관 (88.5)	차원별 IPA (Importance-Performance Analysis) 	<ul style="list-style-type: none"> 중점개선분야 : 서비스결과,과정 <ul style="list-style-type: none"> 찾아가는 서비스 확대 기관별 단체대출 실시 특화도서 강화 주제별수서 강화 및 테마도서관 월1회 실시 고객만족도 충족성 제고 문화강좌 서비스 질 향상을 위한 설문조사 실시

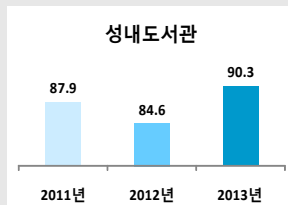
■ 서비스이행기준 모니터링 위한 교차점검 결과 개선 조치사항

- 사업장별 교차점검 결과 개선현황

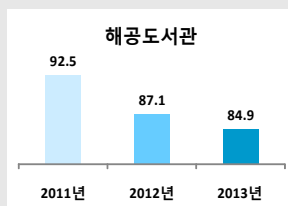
사업장	점검건수	처리완료	2차처리	불가
공영주차장	25	24	-	1
온조체육관	9	8	-	1
강동구민회관	9	8	1	-
해공도서관	10	10	-	-
계	53 (100%)	50 (94.3%)	1 (1.9%)	2 (3.8%)

▼ 고객만족도 연도별 점수추이

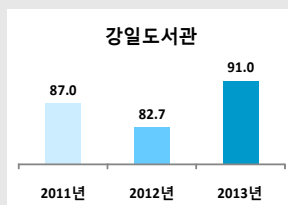
성내도서관



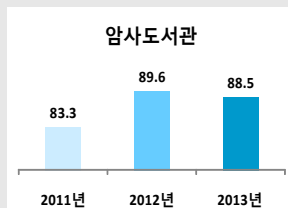
해공도서관



강일도서관



암사도서관



▼ 고객서비스 이행실태 교차점검

구분	이행실태	교차점검	결과
공공도서관	이행실태	교차점검	결과
공공도서관	이행실태	교차점검	결과
공공도서관	이행실태	교차점검	결과

2013.03.18.

강동구청

경영혁신팀

03

고객서비스 품질관리활동 및 실적

1

서비스 전달과정의 품질 제고 노력과 성과

1. CS 핵심역량 강화를 위한 교육 노력

□ 고객접점직원 전문교육 강화

구분	교육내용	대상	기간	시간	강사	참석자
접점직원	고객접점 전문화 CS향상 교육	접점,복무	2013.6월	1.5h	김다운	77명
	신규직원(현업직) 친절교육	신규직원	2013.8월 부터 매월	1h	사내강사	5~10명
캠퍼스	캠핑장 접점직원 CS교육	접점직원	2013.6.7월 2회	0.5h	사내강사	5명
부서별	공영주차장 소집 및 현장교육	신규직원	매월	4h	자체강사	5~10명
	캠핑장 CS 특별교육	접점직원	2013.4월	1.5h	자체강사	3명
	온조 환경미화원 CS교육	용역직원	2013.12.26	1h	자체강사	9명

□ 전직원 CS향상교육

교육내용	일 시	시간	강사	참석자
고객만족도 피드백교육	2013.1.30	0.5h	김정희	52명
서비스마인드향상교육	2013.4.5	1h	박춘미	54명
전화친절도향상교육	2013.10.30	1h	사내강사	3명

□ CS사내강사 양성교육

교육내용	일 시	장 소	시간	강사	참석자
강사역량 강화과정	2013.7.11 10:00~17:30	해공 도서관	6h	김다운	12명

□ CS경영 강화를 위한 CS리더 교육

교육내용	일 시	장 소	시간	강사	참석자
기업의 CS트렌드	2013.3.8 15:30~16:30	공단 회의실	1h	CS담당	11명

▼ 접점직원 전문화 CS향상교육



▼ 신규직원 친절교육



▼ 캠핑장 방문 CS교육



▼ CS사내강사 양성교육



CS성과지표 재설정을 위한 CS리더 워크숍

추진목적	조별 분임토의를 통한 CS성과지표 재설정
내 용	<ul style="list-style-type: none"> 기 간 : 1차 : 2013.6.28, 2차 : 2013.7.12 참석자 : 17명, CS성과지표 재설정
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 전사지표 : 전화친절도, VOC운영, VOC처리신속성, CS 사내강사 양성교육 참여율, CS사내강사 양성교육 활용율 주력부서지표 : 프로그램 트렌드분석, 신규프로그램 개발 및 정착율, 체계적인 시설관리시스템 운영, 청결경영 노력도

고객접점 감정노동자를 위한 EAP(근로자지원프로그램) 시행

추진목적	다양한 분야에서 감정노동을 수행하고 있는 고객접점 직원을 우선으로 하여 전문가 상담을 통한 문제해결 지원
내 용	스트레스 진단 → 상담신청 → 전문가 상담
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 스트레스 진단 : 89명 개인상담 : 12명 28회

창조적 학습조직(CLO)을 통한 고객만족 활동

- 학습조(8개중) 우수학습조 활동성과물 발표회 개최
- 일 시 : 2013. 12. 20(금) 17:30~18:00, 구민회관 소회의실

구분	학습조명	조 원	활동성과
최우수조	체육센터 발전연구회	김대웅 외 4인	<ul style="list-style-type: none"> · 수영장 수질개선 방안 마련 · 시설(보도블럭) 및 프로그램 개선 · 프로그램 강습료 개선방안 마련 · 골프장 운영 활성화

2. 서비스 전달과정 업무효율성 제고를 위한 노력

CS 향상을 위한 절차 및 제도개선 노력

구분	제도개선 노력
공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> · 공영주차장내 차량 피해사고 발생시 각 단계별 신청접수 및 처리절차 개선으로 업무처리 시간 단축 및 고객만족도 제고 · 암사동유적 부설주차장의 장애인 및 국가유공자 사용료 징수 기준 상이에 따른 관련 조례 개정 요청을 통해 국가유공자 주차요금 면제 시행
주거지 주차	<ul style="list-style-type: none"> · 관련정책 등으로 인하여 불가피하게 삭선예정인 구획 사용자들을 위해 이용자들이 대체 공간을 확보할 수 있도록 사용기간 연장 요청
온조체육관	<ul style="list-style-type: none"> · 고객맞춤식 교육 위해 소수정예 수영강좌 개인 교습반, 1:1 퍼스널 트레이닝(P.T) 도입으로 수업의 질 향상 · 여름철 수영장 이용회원의 증가에 대비한 수질개선을 위해 전해질염소 발생장치 시스템을 도입해 염소수치 적정유지 및 천일염 사용으로 친환경 도모
성내도서관	<ul style="list-style-type: none"> · 장애인식 개선을 위해 점자책을 활용한 「북소리버스와 오감으로 읽는 동화」 프로그램 운영 · 『장애우 이용고객 불편제로』 정보취약계층 대체자료 서비스 실시

CS성과지표 도출 및 개선워크숍



EAP 시행계획



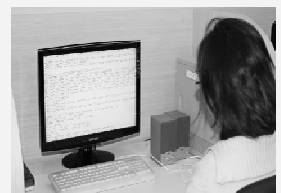
학습조 발표회



전해질 염소발생기 도입



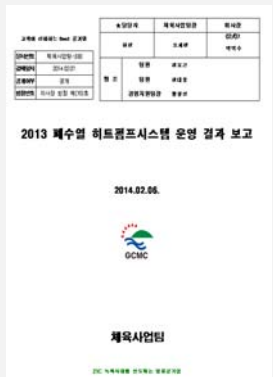
장애우용 음성지원 PC



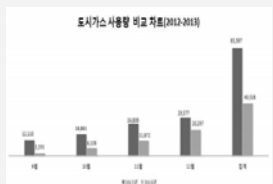
▼ 불만-ZERO심의 및 처리절차



▼ 폐수열 히트펌프 운영 결과 보고



▼ 도시가스 사용량 비교



▼ DB암호화 라이선스



■ 홈페이지 고객의소리 신속한 민원처리로 고객만족도 제고

- 신속한 민원처리운동 「Speed Action」
- 도입시기 : 2008.9.1~
- 추진목적 : 신속한 민원처리로 고객만족도 제고
- 추진성과 : 2012년대비 0.16일 단축한 평균 1.28일 시간 내 회신



■ 주차 불만-ZERO 심의위원회 운영 및 해결노력

추진목적	주차사업 운영시 수시로 발생되는 민원에 대한 적극적이고도 탄력적인 응대를 위한 심의회 설치						
내 용	<ul style="list-style-type: none"> · 위원회구성 : 주차팀 직원 및 구 파견 공무원 총 14명 · 운영방법 : 주차분야 고객 불만사항은 즉각적인 처리를 요하는 사항으로 담당자가 간사를 통해 심의회 개최 요청 시 2일 이내 소집 · 심의내용 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th><th>심의내용</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>주거지 주차</td><td>· 부정주차단속관련 이의신청 및 주민불만사항처리 · 구획선 신설및삭선관련, 시설물관리 민원처리 등</td></tr> <tr> <td>공영 주차장</td><td>· 미납요금 및 가산금부과 관련 민원 처리 · 보험사고 관련 민원처리, 시설물관리 민원처리 등</td></tr> </tbody> </table> 	구분	심의내용	주거지 주차	· 부정주차단속관련 이의신청 및 주민불만사항처리 · 구획선 신설및삭선관련, 시설물관리 민원처리 등	공영 주차장	· 미납요금 및 가산금부과 관련 민원 처리 · 보험사고 관련 민원처리, 시설물관리 민원처리 등
구분	심의내용						
주거지 주차	· 부정주차단속관련 이의신청 및 주민불만사항처리 · 구획선 신설및삭선관련, 시설물관리 민원처리 등						
공영 주차장	· 미납요금 및 가산금부과 관련 민원 처리 · 보험사고 관련 민원처리, 시설물관리 민원처리 등						
추진성과	· 총18건(주거지주차 부정주차단속 이의신청, 공영주차장 등)						

■ 업무프로세스 개선 노력

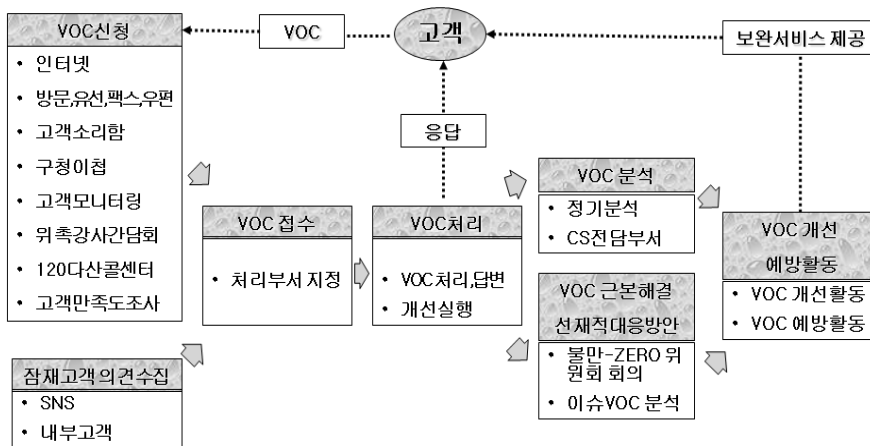
실 적	<ul style="list-style-type: none"> · 노상주차장 신용카드 계약을 통한 신용카드 결제 도입 - 전 노상주차장 현금영수증 발급 기능 및 현금 수납 최소화로 수입금 관리의 투명성 확보 · 공영주차장 주차요금(10분단→5분단위) 징수단위 체계 개선 - 이용고객의 불필요한 주차요금 부담을 경감하고 고객만족도 제고 향상에 기여 · 폐수열히트펌프시스템 ESCO 사업을 통한 에너지 절감 - 전년대비 도시가스 사용량 51.4% 감소로 에너지절감 및 이용효율제고 · 개인정보 침해사고 대응지침 마련 - 개인정보 침해 단계별 대응 절차 구축으로 고객개인정보 침해시 체계적 대응 가능 · 개인정보 보호 업무처리 지침 개정 - 개인정보 이용 및 제3자 제공에 관한 내용 추가
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2

서비스 결과의 품질 제고 노력과 성과

1. VOC 통합관리 분석을 통한 고객만족 실현

□ VOC 통합관리시스템 체계도

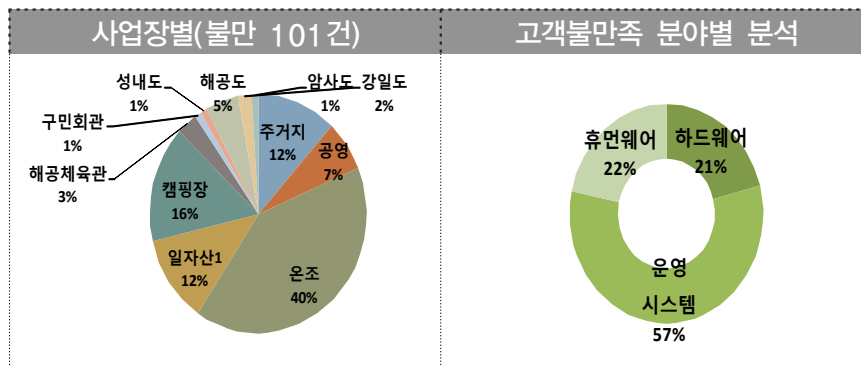


□ 다양한 고객의 Needs 수집을 위한 채널의 다양화

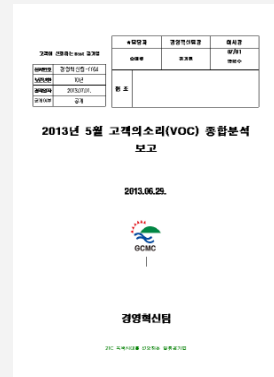
구분	채널의 다양화
공단본부	On-line: 홈페이지, E-mail, 구청이첩, 전화, Fax, 우편
	Off-line: 고객만족센터, 간담회, 자문위원, 모니터링 운영, 고객센터리함, 고객설문조사
사업장	On-line: 홈페이지, 구청이첩, E-mail, 전화, Fax, 우편
	Off-line: 고객만족센터, 간담회(직원, 회원, 강사 등), 고객설문조사, 주차단속반 운영, 시설안전자문단, CEO 정책토론회, 찾아가는 고객의소리(VOC), 고객자문위원

□ VOC 종합분석 및 CS개선과제 도출

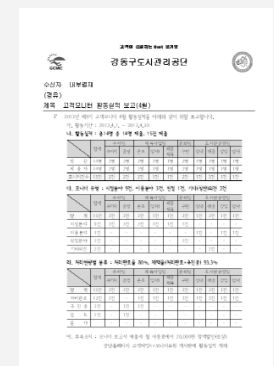
- 핵심 고객 Needs 도출을 위한 다차원적 VOC 분석



▼ 고객의소리 종합분석



▼ 고객모니터 보고서



▼ 찾아가는 고객사랑방 모임



▼ CEO 정책토론회



▼ 민원콜센터 처리건수

구분	추진 실적	처리건수
행정 처리 민원	상담 취소 신청 배정 수정 업무	55,334
시설물	신설 삭선 도색 현장	1,660
기타	지로 재발 송 환불	6,033
계		63,027

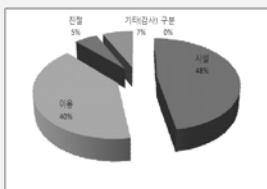
▼ 고객모니터 오리엔테이션



▼ 고객모니터 보도자료



▼ 모니터유형 현황



- 홈페이지 월별(계절별) 및 민원유형별

구 분	계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
계	485	33	24	37	45	58	51	53	53	45	24	35	27
고객불만족	101	9	3	9	4	8	14	9	20	11	3	6	5
일반문의	342	23	21	28	41	42	28	40	25	30	19	27	18
건의제안	41	1				7	9	4	8	4	2	2	4
칭찬감사	1					1							

□ 분석결과 및 피드백

구 분	처리건수
사업장별 (불만)	불만민원의 경우 사업장별 분석결과 온조(40.6%), 캠핑장(15.8%), 주거지주차(11.9%), 일자산(11.9%), 공영주차장(6.9%) 순임. 2012년 대비 캠핑장 및 일자산 불만민원이 증가하고, 주거지 공영주차장 불만은 다소 감소함.
고객불만족 분야별 분석	고객불만족(101건)건 분석결과 운영시스템분야(57%), 휴먼웨어(22%), 하드웨어(21%)순임. 인적불만족 중 59.1%가 불친절로 나타남. 이후 교수법불만(13.6%)를 차지함.
월별·계절별	5~8월 발생빈도 증가는 여름철 캠핑장 문의가 많은 결과이나, 계절별 발생빈도는 영향이 없음
민원 유형별	일반문의(70.5%), 고객불만족(20.8%), 건의제안(8.5%) 칭찬감사(0.2%) 순임, 작년대비 불만족은 4.9% 증가함 민원콜센터의 경우 행정처리민원(87.8%), 환불 및 지로 재발송(9.6%), 시설물(2.6%) 차지함. 2012년과 비슷한 추세임
홈페이지 처리기간별	신속한 민원처리로 3일 이내 처리건수 99.6%를 나타냄. 2013 연평균 처리기간은 1.28일임

□ 제9기(2013년도) 고객모니터 활동 및 조치사항 공유

추진배경 공단 시설물을 이용하는 고객의 의견을 적극 반영하고, 고객에게 보다 나은 서비스 제공

• 추진개요

- 활동기간 : 2013.4.1~11.30 (8개월), 인원 : 총14명

제기 (2005)	제기 (2006)	제기 (2007)	제기 (2008)	제기 (2009)	제기 (2010)	제기 (2011)	제기 (2012)	제기 (2013)
25명	31명	30명	33명	33명	30명	25명	22명	14명

실 적	제출율	모니터처리건수	혜택
	약 101.8%	총114건 중 104건(약91.2%)	활동비 및 우수모니터 포상

결과분석

- 총114건 중 처리완료(104), 추진중(1), 검토(1), 불가(8)
- 2013년도 고객모니터 처리완료율은 약 91.2%임
- 2012년도 처리완료율(87%) 대비 4.2%p 향상됨

2. VOC 파악 및 해결을 위한 서비스 품질관리 노력 및 성과

■ 고객니즈 해결을 위한 서비스 품질활동 노력 및 성과

공영 주차장	<ul style="list-style-type: none"> 주차요금안내판의 훼손 및 주차장별 안내문구 상이로 안내판 정비 요청 → 공영주차장 주차요금안내판 전면교체(19개소, 87개 교체/2,999천원) 주양소핑 인근 상가 할인권 이용고객들의 주차공간 부족으로 불편 민원 → 할인쿠폰을 주양소핑옆 주차장에서도 사용토록 확대 실시 주차장내 사고발생시 CCTV 확인불가 등으로 인한 설비 개선 요청 → 해공공영주차장 등 5개소 CCTV 설비 개선 (20,874천원)
주거지 주차	<ul style="list-style-type: none"> 주차구획주변 환경정비요청 → 관련기관에 전기작업 및 환경정비 등을 시행토록 협조 및 정비 주거지주차구획 삭선된 지역에 기존이용자의 불법주차로 불편 → 해당지역에 주정차금지 노면표기하여 교통흐름 개선 주거지주차 안내표지판 문구 및 전화번호 수정요청 → 안내표지판 전면교체로 쾌적하고 안전한 주차장운영(20,830천원)
온조 체육관	<ul style="list-style-type: none"> 기존 스피닝실 및 강좌실 문제점 발생 보완 요구 → 스피닝(조도,방음), 강좌실(에어컨, 환기팬설치) 환경개선(16,000천원) 보도블럭 노후화로 사고위험요소 발생 → 온조체육관 입구 오른쪽 보도블럭 전면교체 (주차구획 8면) 골프장 주말프로그램 및 개인강습 프로그램 지속적 요청 → 골프장 주말, 어린이, 1:1강습 시스템 도입으로 운영활성화 도모
강동 구민 회관	<ul style="list-style-type: none"> 여자탈의실 좁고 시설 노후화로 인해 개선 요청 → 여자탈의실 확장 및 파우더룸 설치 강동구민회관 야간 기타반, 디지털카메라반 개설 요청 → 야간 기타반, 디지털카메라반 신규개설하여 고객만족 구민회관 안내데스크, 내부시설 및 강의실 노후화로 개선 요청 → 안내데스크, 강의실 칸막이 시공도색마감재 보수로 수업환경 개선
일자선	<ul style="list-style-type: none"> 일자선1체육관 여름철 고객수요증대로 정수기 추가 설치 요청 → 정수기 추가 구매하여 2대 운영
일자리	<ul style="list-style-type: none"> 일일입장권 발권기 없어 불편함 호소 → 발권기 설치로 고객편의 증진
캠핑장	<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 텐트 노후화로 교체 요청 → 캠핑장 텐트 70개 교체(4월)
해공 체육관	<ul style="list-style-type: none"> 체육관 마루마닥 노후화로 부상등 위험요소 발생 → 체육관 마루마닥 샌딩을 통한 쾌적한 환경제공 (9,132천원)
성내 도서관	<ul style="list-style-type: none"> 성내도서관 어린이 방학 및 놀토 프로그램 개설 요청 → 여름방학 6개, 겨울방학 10개, 놀토 3개 강좌 운영으로 체험활동 지원 성내도서관 정보소외계층을 위한 프로그램 개설 요청 → 저소득층 어린이 「꿈다락 토요문화학교, 다문화 인식개선 강좌 운영
해공 도서관	<ul style="list-style-type: none"> 해공도서관 책소독기 구입 요청 → 책소독기 구입 및 홍보 해공도서관 초등글쓰기 수업 운영 요청 → 『문학작가파견사업』 지원 통해 초등 대상 글쓰기 프로그램 운영
강일 도서관	<ul style="list-style-type: none"> 어린이들의 올바른 독서습관과 독서문화형성을 위한 프로그램 운영 → 어린이 독서장려 프로그램 “독서왕을 찾아라” 기획 운영 강일도서관 다양한 무료 재능기부 봉사활동 프로그램 개설 → 영어동화읽기, 경제교실, 과학교실, 학습멘토링 등의 재능기부 봉사 운영
암사 도서관	<ul style="list-style-type: none"> 암사도서관 길고양이 급식소 설치 요청 → 이용자 투표를 진행하여(찬성187, 반대7표) 도서관 출입구에 설치 암사도서관 어린이자료실 다문화도서 코너 마련 → 베트남, 태국 등의 도서를 추가하여 다문화도서 코너 마련

▼ 공영노외주차장 CCTV 개선



▼ 주거지주차 안내표지판 교체



▼ 온조체육관 스피닝실 개선



▼ 온조체육관 보도블럭 개선



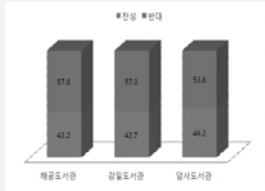
▼ 강동구민회관 샤워실 확장



▼ 강일도서관 '볼란말 일일토요학교'



▼ 도서관별 찬반 비교



▼ 현장으로 찾아가는
고객의 소리(VOF) 청취



▼ 강동구민회관 사랑방 모임



▼ CEO 정책토론회



▼ 유관기관 합동 평가보고회



▼ 강동북페스티벌 자원위원 간담회



□ 고객니즈를 반영한 만족도조사 실시로 맞춤형 서비스 제공

구 분	조사내용	조사결과
온조대왕문화체육관 수영강좌 운영방법조사	- 대 상 : 신규접수회원 - 내용및방법 : 3개항목, 현장설문 - 표 본 : 357명	- 화,목,토 수영운영방법 새벽오전 : 약 90% 기존유지 오후저녁 : 약 65% 변경
성내,강일,암사도서관 문화강좌 만족도 설문조사	- 대 상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 7개항목, 현장설문 - 표 본 : 566명	매우 만족 46%, 만족 47%, 보통 6%, 불만족 6%
성내,해공,강일,암사 도서관 정기간행물 선호도 조사	- 대 상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 5개항목, 현장설문 - 표 본 : 434명	
강동북페스티벌 만족도조사	- 대 상 : 이용고객 - 내용및방법 : 8개항목, 현장설문 - 표 본 : 100명	
유관부서와의 상호협력 증진을 위한 설문	- 대 상 : 구청유관부서 주무관 - 내용및방법 : 5개항목, 설문조사 - 표 본 : 21명	
강일도서관 일반열람실 설문조사	- 대 상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 6개항목, 설문조사 - 표 본 : 100명	매우 만족 40%, 만족 50%, 보통 9%, 불만족 1%
구립도서관 일반열람실 노트북사용 허용여부	- 대 상 : 도서관이용고객 - 내용및방법 : 9개항목, 설문조사 - 표 본 : 311명	

□ 현장으로 찾아가는 고객의 소리(Voice of Field) 적극 청취

- 강동구민회관 사랑방 모임

추진개요	<ul style="list-style-type: none">• 기 간 : 2013. 7월 ~ 11월 (총15회)• 장 소 : 구민회관 (대강당, 다목적홀, 소회의실 등)• 대 상 : 구민회관관장, 구민회관 문화·체육프로그램 회원					
추진성과	• 건의사항 접수건수 : 총 79건					
	구분	건수	완료	처리중	구청이첩	불가
	건수	79	44	11	15	9

□ 정책토론회 시행을 통한 고객의 소리 의견 수렴

추진배경	조직활성화 및 사업수지 개선을 위한 현장의 소리 청취
내 용	<ul style="list-style-type: none"> • 시행기간 : 2013. 6.10~20일 • 시행대상 : 4개팀 • 토론내용 : 직원 건의사항 청취, 경영현황 공감,
추진효과	「CEO 현장시설 정책토론회」를 통해 사업장 근무직원의 고민을 공감하고 현장감 있는 사업수지개선 제안을 청취

□ 네트워크 강화를 통한 이해관계자 만족도 제고

- 유관기관과의 상호협력 증진을 위한 간담회 개최로 의견수렴

일 시	내 용	장 소	비 고
2014. 1.17	2013 위수탁사업 추진성과에 대한 합동평가보고회	구청3층 소회의실	구청 문화예술팀장 외 13명

- 전문가 및 고객 자원활용을 통한 업무효율성 및 고객만족도 제고

사업장	내 용	인원
경영혁신팀	• CS서비스컨설팅지문, 청결서포터즈, 홍보편집 고객기자	4
공영주차장	• 시설안전 자문위원회	3
온조체육관	• 유아체육단지원봉사단, 동명축구장 자원봉사팀	46
강동구민화관	• 강동야간학교 지도 교사단 및 직업상담단	8
구립도서관	• “재능기부 프로그램”- 동화구연 등 18개	40
	• 천호중학교 릴레이 가족 봉사단 외 1개팀	37

□ 고객접점 부서 및 강사, 회원과의 간담회를 통한 의견수렴 활동 노력

구 분	내 용
현장직원 및 접점부서	기능직원 간담회, 고객만족센터 직원 간담회 노상주차장 현장근무자, 단속 및 구획유지보수원 격려간담회
강사 및 고객	야간학교 강사 간담회, 고객모니터 및 블로거단 간담회 해공체육문화센터 및 성내해공강일도서관 강사 간담회 북페스티벌사후평가 자문위원, 마을공동체프로그램 간담회

3. 고객관계관리를 통한 고객감동서비스 노력 및 성과

□ 고객감동서비스 추진실적

내부고객이벤트(총5개 분야)	외부고객이벤트(총 36개 분야)
<ul style="list-style-type: none"> • With U 비타민 • With U 사진콘테스트 • 공단가족 Family DAY! • Cinema Time With Family • CEO가 전하는 With U 도시락 	<ul style="list-style-type: none"> • 창립10주년기념 고객감사 문화이벤트 • 행복광광! With U WEEK • 새콤달콤! With U ZONE • 초고령자를 위한 실버마케팅 • 사업장별 With U 이벤트 (총32개)

□ SNS 및 홍보활성화를 통한 고객만족도 제고

- 고객니즈의 선제 대응을 위한 고객과의 밀착 소셜네트워크 운영
 - SNS(트위터, 블로그, facebook) 운영, 블로거단(4명) 운영
- 고객만족 향상을 위한 홍보 활성화 노력
 - 공단 소식지 운영(분기별 2,000부 제작)
 - 동영상 「스마트스토리」 운영 : 사업활동의 동영상 제작으로 유튜브 홍보
- 적극적인 사업홍보 활동을 통한 보도 활성화
 - 전년대비 17.7% 증가

연 도	2013	2012	증감
보도건수	452	384	68

4. 고객만족경영에 따른 대외적 성과

구 분	주 관	구 분	주 관
경영평가 최우수	서울특별시	성내암사도서관 운영평가 장관상 수상	문화체육부
HRD 우수기관	교육부,안행부 산업부,중기청	날씨경영 인증	기상청
서비스품질 우수기업재인증	산업부기술표준원	워킹맘100인	GWP Korea

▼ 창립10주년 고객감사문화이벤트



강동구도시관리공단 창립 10주년을 기념하여 축하메세지를 남겨주신 공단시설 이용고객 중 추첨을 통해 500명께 1,000원의 영화관람 티켓을 드립니다.

이벤트 참여 : 2013년 11월 11일 ~ 11월 22일
 참여 방법 : 공단홈페이지 게시판에 공지사항에 맞추어 참여
 당첨자 발표 : 2013년 11월 26일
 추첨 방법 : 2013년 11월 27일 ~ 11월 30일 (이음 시합참)

▼ 사업장별 with U 이벤트

주차사업팀 7개분야

- 고객 인부문자 보내기
- 무료세차서비스
- 협력기업 할인쿠폰 증정
- 무료 도색지원 이벤트
- 희망고객Wow0이벤트
- 공영주차고객감사물품전달
- 굿모닝안전운전캠페인

체육사업팀 14개분야

- 고객감사 텐텐이벤트(5분야)
- 생활체력의달안찾기
- 창립10주년배드민턴한마당
- 멋진몸매 100일간의약속
- 내손에맞춤,건강음료이벤트
- 종이컵 쓰러뜨리기
- 가족캠핑장수다(水多)이벤트
- 무료새싹나눠주기,감사사탕

문화팀

2개분야

- 고객감사문자발송
- 회원한마당 축제개최

도서관팀

9개분야

- 다트안에 행운이있다
- 비누만들기
- 동물들이 책을읽어요
- 돌려라 도서관 선물이뽕뽕!
- 할아버지할머니감사합니다(2)
- 회원카드에 보호필름 부착
- 행운을드립니다 포춘퀴즈
- 당신의 꿈을 응원합니다

3

서비스 환경의 품질 제고 노력과 성과

1. 신속하고 편리한 시스템 개선으로 고객만족도 제고

□ 무인주차요금 정산시스템 구축 확대

추진목적

공영주차장 무인주차요금 정산시스템 구축확대를 통해 고객의 주차장 이용 편의서비스를 개선 및 수입금 관리 투명성 확보

추진내용

- 무인주차요금 정산시스템 확대
 - 2012년(6개소) → 2013년(9개소)
- 무인주차요금 정산시스템 주요기능
 - 주차요금 정산, 월정기권 관리, 중앙관제, 분석통계
- 운영개시 : 2013. 6. 1일부터

추진효과

고객의 주차장 이용 편의서비스 개선
- 공영주차장 고객만족도 증가 83.3점(12년)→ 86.8점(13년)

□ 구립도서관 모바일 어플리케이션 개발

추진목적

모바일어플리케이션 개발로 다양한 서비스환경을 구현하고 동 시대에 맞는 서비스제공으로 고객만족도 향상에 기여

추진내용

- 대상시설 : 4개소(성내, 해공, 강일, 암사도서관)
- 개발기간 : 2013.1.21 ~ 6.19
- 개발내용 : 도서관안내, 대출현황, 디지털자료실 조회, E-Book, 오디오북 서비스 구현

추진효과

모바일시대 고객맞춤형 서비스 구현

□ 기타 고객편의 증진 노력

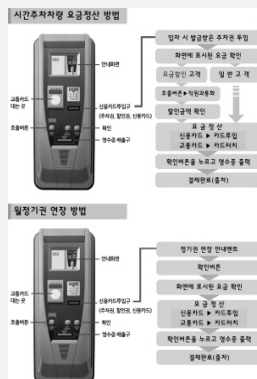
실적

- 주거지주차 고객만족센터 음성 녹취시스템 구축
- 온조대왕문화체육관
 - 고객 편의를 위한 맞춤형 강좌 개발
 - 직장인을 위한 골프 주말반 및 집중 레슨반 개설, 수영 소수정예반, 배드민턴 개인레슨 및 주말반 개설
 - 안내데스크 순번 대기표 설치로 신속한 고객응대
- 강동구민회관
 - 수강생 주차장 이용시간 연장, 체성분 인바디 측정
- 구립도서관
 - 도서검색 색인작업 강화하여 검색결과 정확성 확보 및 홈페이지 자료 찾기 결과 화면 수정

▼ 무인주차요금 정산시스템 구축 확대



▼ 무인주차카드 정산방법



▼ 구립도서관 전용 어플



2. 지속적인 시설개선을 통한 고객가치 창출

■ 고객이 행복한 시설 환경 조성

배 경	노후화된 시설개선을 통한 고객서비스 극대화 추진
실 적	<ul style="list-style-type: none"> 온조대왕문화체육관 노후시설 환경개선 및 장비교체 <ul style="list-style-type: none"> - 수영장 및 헬스장 샤워실 및 탈의실 환경개선 - 헬스장 노후장비 교체, 강좌실 책상 및 의자 교체 - 스피닝실 조명 설치 및 음향장비 교체 - 로비 TV교체, 지하1층 락커 추가 설치, 보도블록 교체 - 기존 셔틀버스 주차공간의 고객 주차공간으로 확충 운영 강동구민회관 시설 및 수업 환경개선 <ul style="list-style-type: none"> - 안내데스크 개선으로 심미성 향상 및 고객편의 도모 - 여성 행복을 위한 여자샤워실 확장 및 파우더룸 설치 - 강의실 칸막이시공, 도색, 마감재 보수로 수업환경 개선 - 노래교실 무선마이크 설치 및 TV 2대, 재봉틀 교체
추진효과	시설 개선으로 고객편의 증진 및 고객만족 향상

■ 쾌적하고 아늑한 고객편의시설 확충

배 경	고객편의 시설 확충으로 고객서비스 개선 추진
실 적	<ul style="list-style-type: none"> 온조대왕문화체육관 <ul style="list-style-type: none"> - 로비 카페(커피, 베이커리) 설치로 휴식공간 확충 - 고객 휴식공간 소파 확충 강동구민회관 <ul style="list-style-type: none"> - 후문 경사로 신설로 약자의 이용편의 증진 - 자전거거치대 추가 설치
추진효과	고객의 편의를 도모하여 고객만족 향상

3. CS마인드 확립을 통한 주기적 청결활동 노력

실 적	<ul style="list-style-type: none"> 공단본부 클린 스케일링 <ul style="list-style-type: none"> - 본부청사 바닥왁싱 및 대청소 분기 1회 주거지주차 : 구석구석클린데이 월2회 총19회 실시 클린클린 공영주차장 만들기 <ul style="list-style-type: none"> - 건물식 : 청소차를 활용한 에폭시 바닥청소 분기 1회 - 부스 및 안내표지판 : 고압세척기 물청소 반기 1회 - 신속한 제설을 위한 차량(제설바이크) 도입 운영(7,960천원) 온조대왕문화체육관 <ul style="list-style-type: none"> - 매월 체육관 및 수영장 대청소, 개인별 청소구역 지정 강동구민회관 <ul style="list-style-type: none"> - 분기별 특수청소(습식, 코팅, 연마, 광택, 외벽 청소 등)
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▼ 온조대왕문화체육관 락커 확충



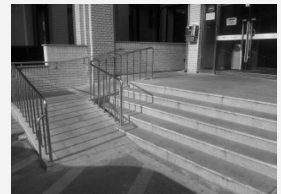
▼ 온조대왕문화체육관
행복한 베이커리 개점



▼ 강동구민회관 안내데스크 개선



▼ 강동구민회관 후문 경사로 신설

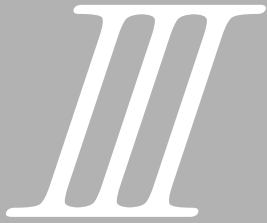


▼ 4륜 제설바이크



▼ 청소차를 활용한
에폭시 바닥청소 모습





Ⅲ · 1 · 1 사업수입

가중치 (8점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 지표정의 |

- 공기업의 사업수입을 증대시켜 궁극적으로 수익성을 제고하기 위한 것으로 수입금액의 향상된 실적을 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 사업수입

01

사업수입

1

평점 및 득점

(단위 : 천원)

사업명	2013년 사업수입	2012년 사업수입	목표설정		평가결과	
해공체육관	131,045	134,922	최고 목표 (B)	10,949,679	가중치	8
현수막지정계시대	-	-				
구민건강생활관	-	-				
온조체육관	2,396,247	2,486,423				
일자산1 체육관	256,594	241,408				
일자산2체육관	53,889	52,229				
일자산캠핑장	212,440	181,089			평점	84.90
민속의집	1,544	1,222				
부설주차장	197,466	183,040				
번호판탈부착	8,740	8,800				
아트센터 부설	175,230	156,056				
동명축구장	80,357	80,410				
구민회관	563,038	536,440	최저 목표 (C)	4,977,127	득점	6.79
여성취업교실	23,234	20,686				
추모의집	9,100	9,100				
성내도서관	76,342	49,729				
해공도서관	83,604	70,897				
강일도서관	63,646	47,230				
암사도서관	112,267	98,872				
암사공부방	10,753	14,871				
해공골프연습장	237,238	242,171				
노상/노외 주차장	1,845,699	1,844,714				
주거지주차	3,509,603	3,493,945				
합 계(A)	10,048,076	9,954,254				

- 최고목표 : 전년도 실적 × 110%
- 최저목표 : 전년도 실적 × 50%
- 평점 : $(A - C) \div (B - C) \times 100$ (소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)
- 득점 : $(\text{평점} \div 100) \times \text{가중치}$ (소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)

2

세부내역

(단위 : 천원)

구 분	2013년			2012년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정 후 (A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정 후 (A+B)
해공체육관	131,045	-	131,045	134,922	-	134,922
현수막지정게시대	226,220	△ 226,220	-	-	-	-
구민건강생활관	-	-	-	61,440	△ 61,440	-
온조체육관	2,396,247	-	2,396,247	2,486,423	-	2,486,423
일자산1체육관	256,594	-	256,594	241,408	-	241,408
일자산2체육관	53,889	-	53,889	52,229	-	52,229
일자산캠핑장	212,440	-	212,440	181,089	-	181,089
민속의집	1,544	-	1,544	1,222	-	1,222
부설주차장	197,466	-	197,466	329,774	△ 146,734	183,040
번호판탈부착	8,740	-	8,740	8,800	-	8,800
아트센터 부설	175,230	-	175,230	156,056	-	156,056
동명축구장	80,357	-	80,357	80,410	-	80,410
구민회관	563,038	-	563,038	536,440	-	536,440
여성취업교실	23,234	-	23,234	20,686	-	20,686
추모의집	9,100	-	9,100	9,100	-	9,100
성내도서관	76,342	-	76,342	49,729	-	49,729
해공도서관	83,604	-	83,604	70,897	-	70,897
강일도서관	63,646	-	63,646	47,230	-	47,230
암사도서관	112,267	-	112,267	98,872	-	98,872
암사공부방	10,753	-	10,753	16,223	△ 1,352	14,871
해공골프연습장	237,238	-	237,238	242,171	-	242,171
노상/노외 주차장	1,845,699	-	1,845,699	1,843,666	1,048	1,844,714
주거지주차	3,509,603	-	3,509,603	3,592,663	△ 98,718	3,493,945
합 계	10,274,296	△ 226,220	10,048,076	10,261,450	△ 307,196	9,954,254

3

참고자료

- 수입실적 : 2013년도 결산서 137페이지
- ※ 구민건강생활관(12년 12월 31일 폐쇄) , 현수막지정게시대(2013. 1. 1일 인수)

III

III · 1 · 2

1인당 시설관리 실적

가중치 (5점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현
- 경영혁신팀 대 리 김주희

| 지표정의 |

- 관리인력의 노동생산성 및 시설물의 활용도를 제고하기 위한 것으로 각 시설물 관리사업에 종사하고 있는 직원들의 1인당 관리실적을 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. • 1인당 관리실적 = $\frac{\text{관리실적}}{\text{관리인력}}$

01

1인당 시설관리실적

1

평점 및 득점

(단위:천원,%)

사업명	평가 지표	단위	2013년			2012년			증감율 (G-C-F) /F	가중치 (H)	가중평균 증감율 (I=G× H)
			관리실적 (A)	관리인력 (B)	인당관리 실적 (C=A/B)	관리실적 (D)	관리인력 (E)	인당관리 실적 (F=D/E)			
주차 사업	수입 금액	천원	5,727,998	1,086,550	5.27	5,775,425	1,214,219	4.76	0.11	25.36%	2.75%
체육 사업	관리 면적	m ²	235,571	1,484,705	0.16	235,571	1,563,616	0.15	0.05	18.48%	0.98%
	이용 인원	명	974,181	1,484,705	0.66	984,122	1,563,616	0.63	0.04	18.48%	0.79%
문화 사업	관리 면적	m ²	64,848	559,076	0.12	64,848	524,186	0.12	-0.06	6.50%	-0.41%
	이용 인원	명	264,548	559,076	0.47	277,124	524,186	0.53	-0.10	6.50%	-0.68%
캠핑장	관리 면적	m ²	180,000	87,326	2.06	180,000	89,964	2.00	0.03	1.00%	0.03%
	이용 인원	명	35,170	87,326	0.40	32,325	89,964	0.36	0.12	1.00%	0.12%
도서관 운영	관리 면적	m ²	73,762	924,376	0.08	73,762	891,782	0.08	-0.04	11.34%	-0.40%
	이용 인원	명	2,118,317	924,376	2.29	1,954,494	891,782	2.19	0.05	11.34%	0.52%
계			9,674,394	7,197,516	11.51	9,577,671	7,353,315	10.82	0.20	100.00%	3.69%

2

가중치 산정

(단위:천원,%)

사업명	결산액		관리인력		가중치 [C=(A*0.5) + [B*0.5)]
	금액(천원)	비율(%) [A]	인력(천원)	비율(%) [B]	
계	8,828,620	100%	4,142,033	100%	100.00%
주차사업	2,161,513	24.48%	1,086,550	26.23%	25.36%
체육사업	3,361,658	38.08%	1,484,705	35.84%	36.96%
문화사업	1,104,881	12.51%	559,076	13.50%	13.01%
캠핑장	167,406	1.90%	87,326	2.11%	2.00%
도서관	2,033,162	23.03%	924,376	22.32%	22.67%

3

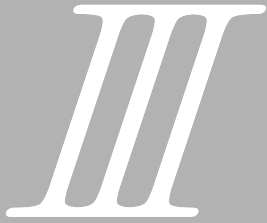
2013년도 인건비 조정

(단위:천원)

사업명	2013년 인건비 (A)	2013년 우측강사료 (B)	2013년 복리후생비 (C)	2012년 정원내 근로자보수 (d)	행안부인건비 인상율(4.2%) (D=d*4.2%)	2012년 기간제 근로자보수 (e)	최저인건비 인상율(6.1%) (E=e*6.1%)	2013 인건비 조정액 (A+B+C-D-E)
총계	3,349,288	956,452	3,600	1,974,006	82,908	1,383,583	84,399	4,142,033
주차 사업	1,152,142	-	1,200	379,070	15,921	833,949	50,871	1,086,550
체육 사업	1,031,511	499,564	1,200	846,261	35,543	197,167	12,027	1,484,705
문화 사업	298,484	272,308	-	255,208	10,719	16,343	997	559,076
캠핑장	89,964	-	-	19,244	943	59,683	3,581	85,440
도서관 운영	739,627	150,955	1,200	443,957	21,754	248,997	14,940	855,088

※ 행정안전부 인건비 인상률은 정원 내 인건비 총액의 4.2%로 산정

※ 최저인건비 인상률은 정원 외 인건비 총액의 6.1%로 산정 (4,580원→4,860원)



Ⅲ · 1 · 3

안전사고 발생건수

가중치 (3점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 천기현
- 경영혁신팀 대 리 김주희

| 지표정의 |

- 공기업의 시설을 이용하는 고객과 고객재산을 안전하게 관리하고 있는가를 평가하는 것으로 안전사고 발생건수로 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 안전사고 발생건수

01

안전사고 발생건수

1

안전사고현황

■ 평점 및 득점

구 분	2013년	2012년	목표설정		평가결과	
일반사고	7	8	최고 목표 (B)	7.20	가중치	A>10건이면 4 6≤A≤10이면 3 A≤5건이면 2
사망중상	-	-	최저 목표 (C)	12.0	평점	100.00
합계(A)	7	8			득점	3.00

※ 건수 측정 기준 : 보험처리의 완료 (보험금 지급 시점)

※ 최고목표 = 전년도 실적 × 90%

최저목표 = 전년도 실적 × 150%

평점 = (A - C) ÷ (B - C) × 100 (소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)

득점 = (평점 ÷ 100) × 가중치 (소수 셋째 자리에서 반올림하여 소수 둘째 자리까지 표시)

■ 평점 및 득점

구 분	2013년도			2012년도		
	총건	조정	조정후	총건	조정	조정후
합 계	12	△5	7	13	△5	8
대인사고	6	0	6	10	△2	8
대물사고	6	△5	1	3	△3	0

구 분	2013년도	2012년도
합 계	5	5
5만원 이하 대인사고	0	2
50만원 이하 대물사고	5	3
신규사업장 안전사고	없음	없음

III

Ⅲ · 2 · 1

대행사업비 절감률

가중치 (12점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 지표정의 |

- 공기업의 관리비용이 지속적으로 증가하는 것을 최소화하여 궁극적으로 시설 관리 대행업무의 효율성을 높이하고자 하는 것으로 연도별 단위사업장에 소요 되는 비용의 절감으로 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 대행사업비

01

대행사업비절감률

1

평점 및 득점

[단위:천원]

사업명	2013년 사업수입	2012년 사업수입	목표설정		평가결과	
공단본부	928,066	927,160	최고 목표 (B)	8,195,944	가중치	12
해공체육관	164,997	167,422				
현수막지정게시대	-	-				
구민건강생활관	-	-				
온조체육관	2,598,564	2,705,410				
일자산1체육관	255,093	245,990			평점	84.60
일자산2체육관	92,668	101,973				
일자산캠핑장	158,898	158,478				
민속의집	11,229	10,837				
부설주차장	193,787	190,218				
번호판탈부착	8,530	14,824				
아트센터 부설	59,014	45,948				
동명축구장	18,708	51,725				
구민회관	949,121	891,188	최저 목표 (C)	13,659,907	특점	10.15
여성취업교실	36,161	34,578				
추모의집	2,070	3,612				
성내도서관	386,332	368,603				
해공도서관	445,932	415,862				
강일도서관	551,110	480,583				
암사도서관	482,556	470,098				
암사공부방	49,605	44,176				
해공골프연습장		10,769				
노상/노외 주차장	986,103	1,023,345				
주거지주차	518,681	499,903				
부정주차단속반	258,709	243,903				
합 계(A)	9,155,934	9,106,605				

- 최고목표 : 전년도 실적 × 90%
- 최저목표 : 전년도 실적 × 150%

2

세부내역

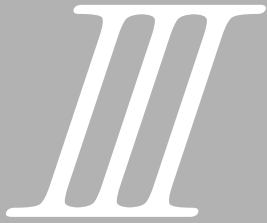
(단위 : 천원)

구 분	2013년			2012년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후 (A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후 (A+B)
공단본부	1,093,690	△ 165,623	928,066	998,281	△ 71,121	927,160
해공체육관	176,378	△ 11,381	164,997	184,304	△ 16,882	167,422
현수막지정게시대	171,613	△ 171,613	-	-	-	-
구민건강생활관	-	-	-	132,863	△ 132,863	-
온조체육관	2,783,461	△ 184,897	2,598,564	2,885,450	△ 180,040	2,705,410
일자산1체육관	278,861	△ 23,768	255,093	273,125	△ 27,135	245,990
일자산2체육관	102,222	△ 9,554	92,668	112,552	△ 10,579	101,973
일자산캠핑장	167,406	△ 8,508	158,898	165,997	△ 7,519	158,478
민속의집	11,310	△ 82	11,229	11,857	△ 1,020	10,837
부설주차장	204,887	△ 11,101	193,787	265,598	△ 75,380	190,218
번호판탈부착	8,530	-	8,530	14,824	-	14,824
아트센터 부설	59,251	△ 237	59,014	48,172	△ 2,224	45,948
동명축구장	20,736	△ 2,028	18,708	55,784	△ 4,059	51,725
구민회관	1,068,720	△ 119,599	949,121	966,089	△ 74,901	891,188
여성취업교실	36,161	-	36,161	34,801	△ 223	34,578
추모의집	2,070	-	2,070	3,612	-	3,612
성내도서관	417,143	△ 30,811	386,332	394,700	△ 26,097	368,603
해공도서관	475,723	29,791	445,932	438,653	△ 22,791	415,862
강일도서관	590,122	△ 39,012	551,110	514,449	△ 33,866	480,583
암사도서관	499,144	△ 16,588	482,556	490,311	△ 20,213	470,098
암사공부방	51,030	△ 1,425	49,605	50,112	△ 5,936	44,176
해공골프연습장	10,198	△ 10,198	-	10,769	-	10,769
노상/노외 주차장	1,042,596	△ 56,493	986,103	1,071,465	△ 48,120	1,023,345
주거지주차	596,070	△ 77,389	518,681	566,570	△ 66,667	499,903
부정주차단속반	258,709	-	258,709	245,212	△ 1,309	243,903
합 계	10,126,031	△ 970,097	9,155,934	9,935,550	△ 828,945	9,106,605

3

참고자료

- 실적 : 2013년도 결산서 15페이지, 2012년도 결산서 15페이지
- ※ 기간제근로자보수 최저임금 인상률(6.1%) 13년 기간제근로자보수에서 차감



Ⅲ · 2 · 2 사업수지비율

가중치 (5점)

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 황창선
- 경영지원팀 주 임 김형선

| 지표정의 |

- 공기업의 경영합리화 및 경영성과를 측정하기위한 것으로 사업수입의 증대 및 사업비용의 절감 성과를 통해 수익성과 효율성을 평가한다.

| 세부 평가내용 |

1. 사업수지비율

01

사업수지비율

1

평점 및 득점

[단위 : 천원]

사업명	2013년 사업수입	2012년 사업수입	목표설정		평가결과	
사업수입(A)	10,048,076	9,954,254	최고 목표 (D) 최저 목표 (E)	120.24%	기중치	5
사업비용(B)	9,155,934	9,106,605			평점	84.00
사업수지비율 (C=A/B)	109.74%	109.31%		54.65%	득점	4.20

2

세부내역

1. 사업수입

[단위 : 천원]

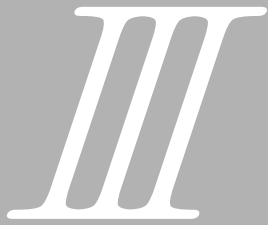
구 분	2013년			2012년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후 (A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후 (A+B)
해공체육관	131,045		131,045	134,922	-	134,922
현수막지정게시대	226,220	-226,220	-	-	-	-
구민건강생활관	-	-	-	61,440	△ 61,440	-
온조체육관	2,396,247	-	2,396,247	2,486,423	-	2,486,423
일자산1체육관	256,594	-	256,594	241,408	-	241,408
일자산2체육관	53,889	-	53,889	52,229	-	52,229
일자산캠핑장	212,440	-	212,440	181,089	-	181,089
민속의집	1,544	-	1,544	1,222	-	1,222
부설주차장	197,466	-	197,466	329,774	△ 146,734	183,040
번호판탈부착	8,740	-	8,740	8,800	-	8,800
아트센터 부설	175,230	-	175,230	156,056	-	156,056
동명축구장	80,357	-	80,357	80,410	-	80,410
구민회관	563,038	-	563,038	536,440	-	536,440

여성취업교실	23,234	-	23,234	20,686	-	20,686
추모의집	9,100	-	9,100	9,100	-	9,100
성내도서관	76,342	-	76,342	49,729	-	49,729
해공도서관	83,604	-	83,604	70,897	-	70,897
강일도서관	63,646	-	63,646	47,230	-	47,230
암사도서관	112,267	-	112,267	98,872	-	98,872
암사공부방	10,753	-	10,753	16,223	△ 1,352	14,871
해공골프연습장	237,238	-	237,238	242,171	-	242,171
노상/노외 주차장	1,845,699	-	1,845,699	1,843,666	1,048	1,844,714
주거지주차	3,509,603	-	3,509,603	3,592,663	△ 98,718	3,493,945
합 계	10,274,296	△ 226,220	10,048,076	10,261,450	△ 307,196	9,954,254

2. 사업비용

(단위 : 천원)

구 분	2013년			2012년		
	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)	조정전(A)	조정액(B)	조정후(A+B)
공단본부	1,093,690	△ 165,623	928,066	998,281	△ 71,121	927,160
해공체육관	176,378	△ 11,381	164,997	184,304	△ 16,882	167,422
현수막지정게시대	171,613	△ 171,613	-	-	-	-
구민건강생활관	-	-	-	132,863	△ 132,863	-
온조체육관	2,783,461	△ 184,897	2,598,564	2,885,450	△ 180,040	2,705,410
일자산1체육관	278,861	△ 23,768	255,093	273,125	△ 27,135	245,990
일자산2체육관	102,222	△ 9,554	92,668	112,552	△ 10,579	101,973
일자산캠핑장	167,406	△ 8,508	158,898	165,997	△ 7,519	158,478
민속의집	11,310	△ 82	11,229	11,857	△ 1,020	10,837
부설주차장	204,887	△ 11,101	193,787	265,598	△ 75,380	190,218
번호판탈부착	8,530	-	8,530	14,824		14,824
아트센터 부설	59,251	△ 237	59,014	48,172	△ 2,224	45,948
동명축구장	20,736	△ 2,028	18,708	55,784	△ 4,059	51,725
구민회관	1,068,720	△ 119,599	949,121	966,089	△ 74,901	891,188
여성취업교실	36,161	-	36,161	34,801	△ 223	34,578
추모의집	2,070	-	2,070	3,612	-	3,612
성내도서관	417,143	△ 30,811	386,332	394,700	△ 26,097	368,603
해공도서관	475,723	△ 29,791	445,932	438,653	△ 22,791	415,862
강일도서관	590,122	△ 39,012	551,110	514,449	△ 33,866	480,583
암사도서관	499,144	△ 16,588	482,556	490,311	△ 20,213	470,098
암사공부방	51,030	△ 1,425	49,605	50,112	△ 5,936	44,176
해공골프연습장	10,198	△ 10,198	-	10,769	-	10,769
노상/노외 주차장	1,042,596	△ 56,493	986,103	1,071,465	△ 48,120	1,023,345
주거지주차	596,070	△ 77,389	518,681	566,570	△ 66,667	499,903
부정주차단속반	258,709	-	258,709	245,212	△ 1,309	243,903
합 계	10,126,031	△ 970,097	9,155,934	9,935,550	△ 828,945	9,106,605



IV · 1 · 1

공기업 정책준수

가중치 (10점)



Ⅲ · 2 · 3
공기업 정책준수

가중치 (10점)

01

공기업 정책준수

1

인건비 인상률 준수

1. 2013년도 인건비 가이드라인 준수여부

□ 평가기준

기 준	이 행 사 항
2012년 총인건비 예산의 2.8% 범위 내에서 인상 (자연증가분 1.4%한 별도 인정)	3.84%

□ 산출내역

구 분	2013년도	2012년도
당 해 금 액	2,424,395,240원	2,435,517,500원
조 정 금 액	△ 1,145,367,020원	△ 1,213,451,460원
조정 후 금액	1,269,028,220원	1,222,066,040원
인건비 인상	46,962,180원 증가, 3.84% 인상	

2. 2012년도 인건비 가이드라인 준수여부

기 준	이 행 사 항
2011년 총인건비 예산의 3.5% 범위 내에서 인상 (자연증가분 1.4%한 별도 인정)	기준 준수 (3.83%)

3. 2011년도 인건비 가이드라인 준수여부

기 준	이 행 사 항
2010년 총인건비 예산의 4.1% 범위 내에서 인상 (자연증가분 2.0%한 별도 인정)	기준 준수 (4.58%)

2 추가사업 타당성 검토

1. 추가사업 타당성 검토 실시 여부

□ 평가기준

- 추가사업 시 전문기관의 타당성 검토 실시 여부

□ 이행실적

- 해당사항 없음 (추가 사업 없음)

2. 인력증원 적정성

□ 평가기준

- 인력증원의 적정성

□ 이행실적

- 해당사항 없음 (추가 사업 없음)

3 경영개선명령 이행 여부

구 분		지적사항건수	이행건수	이행률
계		27	27	100%
리더십 및 전략	고객 및 윤리경영	3	3	100%
	비전·미션 및 경영계획	2	2	100%
경영시스템	조직관리	2	2	100%
	인사관리	2	2	100%
	노사관리	2	2	100%
	재무관리	3	3	100%
	시설·환경관리	3	3	100%
	재난·안전관리	4	4	100%
	공공성증진노력	4	4	100%
	저탄소녹색성장추진	2	2	100%

4

감사원 감사결과 지적사항 이행여부

- **평가기준** : 감사결과 지적사항은 2005년 이후 지적사항을 의미한다.
- **이행실적** : 감사원감사 현황
 - 감사일시 : 2006. 9.20~11.24
 - 감사내용 : 지방공기업 경영개선 실태조사
 - 지적사항 : 2005. 6 ~ 7월에 실시된 직원 공개 채용 시 국가유공자 가산점 적용 부적정
 - 지적사항 통보일 : 2007.11.12
- **조치사항** : **관련자 조치**
 - 당시 채용담당직원 1명 “주의촉구” 조치 완료
 - 당시 채용부서장(파견직 공무원) 1명 강동구청 감사과에 “주의촉구” 요청
 - 채용담당부서인 경영지원팀에 차후 직원 공개채용 시 인사규정에 따라 신규직원 채용 업무를 철저히 할 것을 지시함 (공문으로 발송)

5

성과급제도 운영의 적정성

- **평가기준** : 성과급 지급기준 및 지급률 준수
- **이행실적**
 - 지급대상 : 평가대상 년도 (2012년) 근무자 89명(이사장 1명, 본부장 1명, 직원 87명)
 - 재원관리 : 인센티브성과급 재원으로 편성된 예비비 타 용도 사용사례 없음
 - 성과급 예산편성 및 지급 시 기준년도 : 2012.12월
 - 공통기준
 - 당해연도 경영평가등급에 의해 지급률 상한이 결정되며, 구청장이 결정하는 지급률 범위 내에서 이사장이 지급률을 조정함
 - 지급기준 : 연봉월액 x 지급률
 - 지급률을 개인별로 적용하여 합한 총액 범위내에서 성과급 지급 총액(Celling)을 결정
 - 성과급 지급총액 한도내에서 4등급 이상으로 차등을 두어 지급
 - 최고 · 최저 등급간 지급률 격차는 50%이상으로 하고, 등급별 인원비율도 최고는 20%이내, 최저는 10%이상으로 강제 배분, 특정등급 인원비율이 50%를 초과하지 않도록 함
 - 2013년도 중도입사자의 경우 미지급
 - 2013년도 퇴사자의 경우, 퇴직시점에서 최종 결정된 지급률로 월할계산하여 지급
 - 육아휴직자의 경우, 산전후 휴가기간은 근무기간으로 보되, 휴가기간은 제외하여 월할계산 지급
 - 결정지급률 : 경영평가 「가」 등급

구분	직 군	지급률	비고
정원내	이사장	연봉월액 x 400%	
	본부장, 직원	연봉월액 x 280%	

6

업무추진비 집행의 적정성

■ 평가기준

- 조세특례제한법 제136조(법인세법 규정의 100분의 70)에 의한 편성·운영
- 업무추진비 한도액은 결산서 상 매출액(감사보고서 매출액) 기준으로 산정하고, 집행액은 결산서 상의 업무추진비(감사보고서 접대비) 채무확정액으로 한다.

■ 이행실적

- 2013년도 업무추진비 한도액 : 22,592,000원
- 산출식 : (12,000,000원 + (20,000,000원+(274,296,770원 × 10 ÷ 10,000)) × 70%

구 분	금 액	근 거
기준금액	32,274,290원	법인세법 제25조
당해연도수입금액	10,274,296,770원	결산서 137페이지 매출액
적용률	10 ÷ 10,000	법인세법 제25조
할인율	70%	조세특례제한법 제136조

- 2013년도 업무추진비 예산 집행액 : 14,019,550원 (결산서 53페이지 참조)

7

통합경영공시 운영의 적정성

1. 자료 입력기간 준수 여부

■ 이행실적

- 2013년 정기공시는 2014. 4.30 까지 입력예정
- 2013년 수시공시는 입력사유가 발생한 경우 14일 이내 입력 여부
 - ※ 상세내용은 지방공기업경영정보공개시스템(클린아이) 공시내용 참조

2. 공시책임자 지정·공시

■ 이행실적

구 분	담 당 자
확 인 자	이 사 장
감 독 자	경영혁신팀장 (공시총괄부서의 장)
공시담당자	경영혁신팀 통합공시업무 담당자

3. 자료 입력기간 준수 여부

■ 이행실적

- 지방공기업 통합경영공시 업무매뉴얼에 따라 공시 시행
 - ※ 상세내용은 지방공기업경영정보시스템(클린아이) 공시내용 참조

8

재정균형집행

1. 재정균형집행목표액 달성도 측정

■ 이행실적

- 평가기간(2014. 6.30) 종료 후 별도로 증빙자료 제출 예정

2. 균형집행대상 예산액의 가산점

■ 평가기준

구 분	A등급(20%)	B등급(30%)	C등급(30%)	D등급(20%)
기준액	338억원 이상	337억원 ~ 85억원	84억원 ~ 8억원	8억원 미만
점 수	0.20점	0.15점	0.10점	0.05점

■ 이행실적

- 균형집행대상예산액 : 1,610,631천원 (C등급) → 0.10점 가산

9

정부권장정책 이행실적

1. 장애인 고용실적

■ 장애인 의무고용 : 2.7%

- 장애인 의무고용율(X) = (매월 장애인근로자수 합/매월 상시근로자수 합) × 100%
 - 산출식 = (104명 / 2,033명) × 100% = 5.12%
 - 국고보조금(장애인고용장려금) 수급현황

구 분	장애인 근로자수	고용장려금 수급액
총 계	104명	9,300천원
2013. 1/4분기	38명	900천원
2013. 2/4분기		
2013. 3/4분기	37명	5,100천원
2013. 4/4분기	29명	3,300천원

2. 중소기업제품 우선 구매 환산점수 : 1.05

• 산출 공식

$$P = 1.4\left(\frac{X}{A}\right) + 0.6\left(\frac{Y}{10}\right) \quad \left(\text{단, } \frac{X}{A}, \frac{Y}{10} \text{의 최대값은 } 1, \text{ 전년도 실적이 없는 경우 } A = 75\right)$$

• 산출 내역 : $1.05 = 1.4\left(\frac{54.9}{62.4}\right) + 0.6\left(\frac{0.9}{10}\right)$

(단위 : 천원)

총 구매액	중소기업제품 구매액	구매 비율	환산점수
2,075,552	1,140,204	54.9%	1.05

3. 중증장애인 생산품 우선구매

■ 중증장애인 생산품 우선 구매 환산점수 : 1.03점

• 산출 공식 : $(0.7X + 0.3Y) \times 2\text{점}$

• 산출 내역 : $1.03 = (0.7 \times 0.31 + 0.3 \times 1) \times 2\text{점}$

(단위 : 천원)

총 구매액	중증장애인 생산품 구매액	구매 비율	환산점수
1,678,000	5,256	0.31%	1.03점

4. 친환경상품(녹색제품) 우선구매 환산점수 : 1.06점

■ 산출 공식 : $(X + 2Y) \times 2\text{점}$

■ 산출 내역 : $1.06 = (0.33 + 2 \times 0.1) \times 2\text{점}$

(단위 : 천원)

총 구매액	녹색제품 구매액	구매 비율	환산점수
65,436	21,618	33.04%	1.06점

5. 사회적기업 생산품 우선구매 환산점수 : 1.72점

(단위 : 천원)

총 구매액	사회적기업 생산품 구매액	구매 비율	환산점수
1,678,000	14,468	0.86%	1.72점

10

개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행

■ 평가기준

- 안전행정부(개인정보보호과)에서 실시한 '2013년도 공공기관 개인정보보호 수준진단' 결과 (100점 만점)을 0.005점으로 환산하여 반영

■ 이행실적

- 2013년도 개인정보보호수준 진단결과 : 87.76점
- 산출식 = $87.76\text{점} \times 0.005 = 0.4388$

11

비정규직 고용개선

■ 2014년 무기계약직 전환대상자 없음

- ※ 고용구조개선 컨설팅 시행 : 비정규직의 정규직 전환에 필요한 체계적인 계획을 마련하기 위한 방안의 일환으로 컨설팅을 의뢰하여 시행하였으며, 향후 정규직 전환에 선진화된 모델 개발을 개발하여 문제점이 발생하지 않도록 체계적 준비를 하고 있음.

12

유급휴가의 적정한 운영 실적

■ 평가기준

- 지방공무원복무규정 이외의 특별휴가 운영여부

■ 이행실적

- 강동구 지방공무원 복무조례 제25조제1항 관련 별표 3 「경조사별 휴가일수표」에 따른 청원 휴가 허가
- 경조사별 휴가일수표(강동구 지방공무원 복무조례 별표3)

구 분	대 상	일 수
결혼	본인	5
	자녀	1
	본인 및 배우자의 형제자매	1
입양	본인	20
출산	배우자	5
사망	배우자, 본인 및 배우자의 부모	5
	본인 및 배우자의 조부모·외조부모	2
	자녀와 그 자녀의 배우자	3
	본인 및 배우자의 형제자매와 그 형제자매의 배우자	1
	본인 및 배우자의 부모의 형제자매와 그 형제자매의 배우자	1

비고 : 1. 입양 외의 경조사 휴가를 실시할 때 원격지일 경우에는 실제 필요한 왕복소요 일수를 가산할 수 있다.
2. 입양은 「입양특례법」에 따른 입양을 말한다.

- 강동구지방공무원 복무조례에 맞춰 공단 취업규정 개정 완료(2014. 3)
- 2013년 특별(청원휴가) 사용 현황

연 번	성 명	사용사유	기준일수	사용일수
1	장대철	매형 喪	1일	2013.2.8(1일)
2	최영환	배우자 출산	5일	2013.3.26 ~ 3.2(3일)
3	김경남	고모 喪	1일	2013.4.4 14:00 ~ 18:00(0.5일)
4	이미숙	모친 喪	5일	2013.4.18 ~ 4.22(5일)
5	김수지	외조부 喪	2일	2013.11.20 ~ 11.21(2일)
6	김형선	빙부 喪	5일	2013.11.25 ~ 11.29(5일)
7	오세린	모친 喪	5일	2013.12.12 ~ 12.16(5일)

제4부

우수사례 및 건의사항



IV

우수사례

1

인적자원개발 우수기관(Best HRD) 인증

■ 추진개요

- 인증기준
 - 인적자원관리(인적자원 활용, 노사관계 파트너십 구축정도, 복리후생제도 등) 및 인적자원개발(교육훈련, 인재육성 등)에 대해 심사하여 1000점 만점에 700점 이상 취득
- 인증주체 : 고용노동부, 교육부, 산업통상자원부, 중소기업청
- 인증기관 : 산업인력관리공단
- 고득점기관 담당직원 해외연수 : 경영지원팀 사무직 5급 맹경남 / 싱가포르 (2013.11.19 ~ 11.24)

■ 추진효과

- 인적자원 관리 및 개발에 대한 대외 인증을 획득함으로써 공단의 대내외 이미지를 제고하고 향후 노사협력을 기반으로 인적자원에 대한 개발과 투자를 확대하는 기회마련



2

날씨경영 인증 획득

■ 추진목적

- 자체적인 기상장비 및 기상정보를 활용하여 시설관리 효율성 증대
- 자연재해를 예방할 수 있는 시설관리시스템으로 전환하여 선재대응체계 마련
- 기상시스템을 경영에 반영하여 다양한 부가가치창출

■ 추진개요

- 날씨경영도입 대상시설 : 캠핑장, 노상주차장, 현수막 지정게시대 등
- 인증기관 : 기상청, 한국기상산업진흥원
- 기타사항 : 날씨경영 도입 우수기관으로 선정되어 우수사례 소개

■ 추진효과 : 날씨경영 체계를 도입하여 자연재해에 대한 피해를 예방하고 고객에게 안전한 시설제공

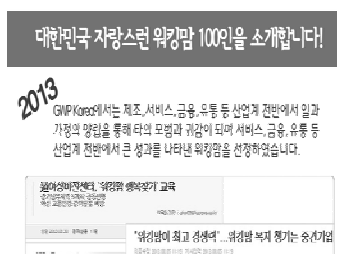


3

『2013년 대한민국 자랑스런 워킹맘 100인』 선정 및 포상

추진개요

- 주 관 : GWP Korea
- 선 정 자 : 경영지원팀 사무직 6급 최윤정
- 수 상 : 한국여성경제인협회장상(2013.11.21)
- 선정기준 : 조화로운 일·가정 양립을 통해 타의 모범과 귀감이 되는 자
- 선정효과
 - 자치구공단 최초의 선정(포상)으로 다양한 일·가정 양립지원 정책들이 대외적으로 인정받고 있으며, 이를 통해 근로자의 자부심을 고취하고 향후 지속적인 일·가정 양립 지원 경영을 추진하는 좋은 계기가 됨



4

서비스 컨설팅을 통한 CS경영 개선

추진배경

- 초일류기업 인천국제공항공사의 CS전문가 '서비스 컨설팅'을 통해 고객서비스 정책 및 시스템을 개선하여 고객편의를 증대하고 고객만족향상을 도모하고자 함.

추진방향

- 고객서비스 컨설팅을 통한 CS경영 개선
- 고객서비스 시스템(하드/소프트웨어/휴먼웨어) 지문을 통한 CS향상 도모



추진내용

- CS컨설턴트 위촉 : 인천공항공사 CS실무자
- 컨설팅 내용 : 고객만족경영 정책지문, CS중장기 운영계획, CS경영전략 및 실행관련 지문
- 사업장 고객서비스 시스템 개선활동 : 제언건수 39건, 처리완료 30건, 2차 처리 8건, 불가 1건

추진효과

- 시설별 점검 후 제언사항을 제시함에 따라 전문가의 객관적 시각에서의 점검을 시행하여, 고객 서비스 정책 수립 및 CS경영 개선의 기틀을 마련함

5

『폐수열회수 히트펌프 시스템』 ESCO사업 추진

■ 추진개요

- 사업기간 : 2013. 3. 7. ~ 2020. 8.31. (7년4개월)
- 계약금액 : 310백만원 (新성과배분방식, 상환이자 및 VAT 포함)

■ 추진결과

- 운영기간 : 2013. 9. 1. ~ 12.31. (4개월)
- 절감금액 : 전년 같은 기간 대비 20,075천원 (17.4%) 절감
※ 35,015천원(절감액) - 14,940천원(상환액)

(단위 : 천원)

구 분		2012. 9 ~ 12월	2013. 9 ~ 12월	증감액
요금	도시가스	82,352	42,950	▽ 39,402
	전 기	33,193	37,580	△ 4,387
업체상환금액		-	14,940	△ 14,940
합 계		115,545	95,470	▽ 20,075

- 온실가스 배출량 감축 : 전년 같은 기간 대비 67.56tCO₂eq (23.3%) 절감

(단위 : tCO₂eq)

구 분		2012. 9월 ~ 12월	2013. 9월 ~ 12월	증감
도시가스		170.10	95.58	▽ 74.52
전 기		120.27	127.23	△ 6.96
합 계		290.37	222.81	▽ 67.56

6

임원·팀장 솔선수범 십이수칙 제정

■ 추진목적 : 임원·팀장 솔선수범을 통한 공단 청렴 모범상 제시

■ 기본방향 : 공단 간부로서 지켜야 할 기본적인 덕목 및 모범을 보여야 할 내용

■ 추진내용 : 전자결재 설문투표를 통한 전 직원 의견 반영 (2013 2/4분기 정례조례 간부대표 선서)

■ 임원·팀장 솔선수범 십이수칙 제정

1. 일하기 즐거운 근무환경 조성에 적극 앞장선다
2. 항상 웃는 얼굴로 먼저 다가가 인사한다.
3. .
4. .
5. .
6. 부하직원의 자기개발에 관심을 갖고 적극 지원한다.
7. 정시퇴근을 적극 장려하여 재충전으로서의 유식과 사내 에너지절약에 동참한다.
8. .
9. .
10. .
11. 업무추진 방향을 명확히 제시하고 그 결과에 책임을 진다.
12. 일방적 지시보다는 팀 구성원 전체가 적극적으로 의사결정에 참여하도록 한다.



IV

건의사항

1

문제점 및 건의사항

1. 시설·환경관리 지표

■ 현황 및 문제점

- 지방공기업에서 운영하는 체육시설, 문화시설, 도서관, 주차장 등에서 많은 이용고객이 시설을 이용하고 있는데도 불구하고 절수에 대한 인식 부족으로 물 사용량이 계속적으로 증가하고 있음.
- 에너지(전기, 가스)절감에 대한 지표는 현재 운영하여 공단별로 관리를 하고 있으나 물에 대한 관리지표는 없음.
- 기후변화로 인한 물 부족 현상이 계속적으로 증가하고 있으며, 정수를 하는데 막대한 예산이 소요되고 있음.

■ 건의사항

- 물 사용 절감을 위해 공공기관(시설공단)이 앞장서 대책을 마련한다면 이용시민의 인식을 전환 시킬 수 있으며, 불필요하게 낭비되는 예산을 절감할 수 있음.
- 시설·환경관리 지표에 공공기관에서 물 절감과 관련된 지표를 신설 한다면 근무직원의 관심을 유도할 수 있을 것임.

2. 안전사고 발생건수

■ 현황 및 문제점

- 대인사고 중 안전사고 발생건수 기준금액 5만원을 초과하는 사례가 90%이상 발생
- 수입자동차가 계속적으로 증가하고 있으며, 수리비가 국산 자동차 보다 5~6배 많이 청구되어 경미한 사고임에도 불구하고 50만 이상 수리비가 발생 됨.

■ 건의사항

- 대인사고 발생건수 기준금액을 5만원 → 10만원으로 조정하는 것이 필요 함.
- 수입 자동차는 기준금액을 50만원 → 100만원으로 조정하는 것이 필요 함.

2013 경영실적보고서

발행처 강동구도시관리공단

기 획 경영혁신팀

발행일 2013. 3.31

TEL. 02-2045-7700

FAX. 02-478-7087

