2014 경영실적보고서

www.igangdong.or.kr

CORE VALUE

CUSTOMER

SPECIALIST

CREATIVITY

ETHICS

고객이 신뢰하는 Best 공기업

강동구도시관리공단

GCMC 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 ····· 041

Ⅰ·2·1 미션·비전 및 경영계획 ····· 077

Ⅱ·1·1 조직관리 ····· 102

Ⅱ·1·2 인사관리 ····· 121

Ⅱ·1·3 노사관리 ····· 161

Ⅱ·1·4 재무관리 ····· 176

Ⅱ·2·1 시설·환경관리 ····· 201

Ⅱ·2·2 재난·안전관리 ····· 226

Ⅱ·2·3 공공성 증진 노력 ····· 256

Ⅱ·2·4 고객서비스 품질관리 ····· 291

Ⅲ·1·1 사업수입 ····· 311

Ⅲ·1·2 1인당 시설관리실적 ····· 313

Ⅲ·1·3 안전사고 발생건수 ····· 315

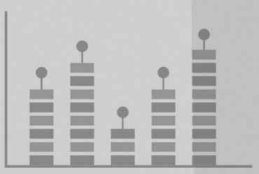
Ⅲ·2·1 대행사업비 절감률 ····· 316

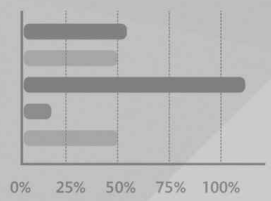
Ⅲ·2·2 사업수지비율 ····· 318

Ⅳ·1·1 공기업 정책준수 ····· 320

제4부 **우수사례 및 건의사항** ····· 327

제1부
일반현황





일반현황

1. 설립근거
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

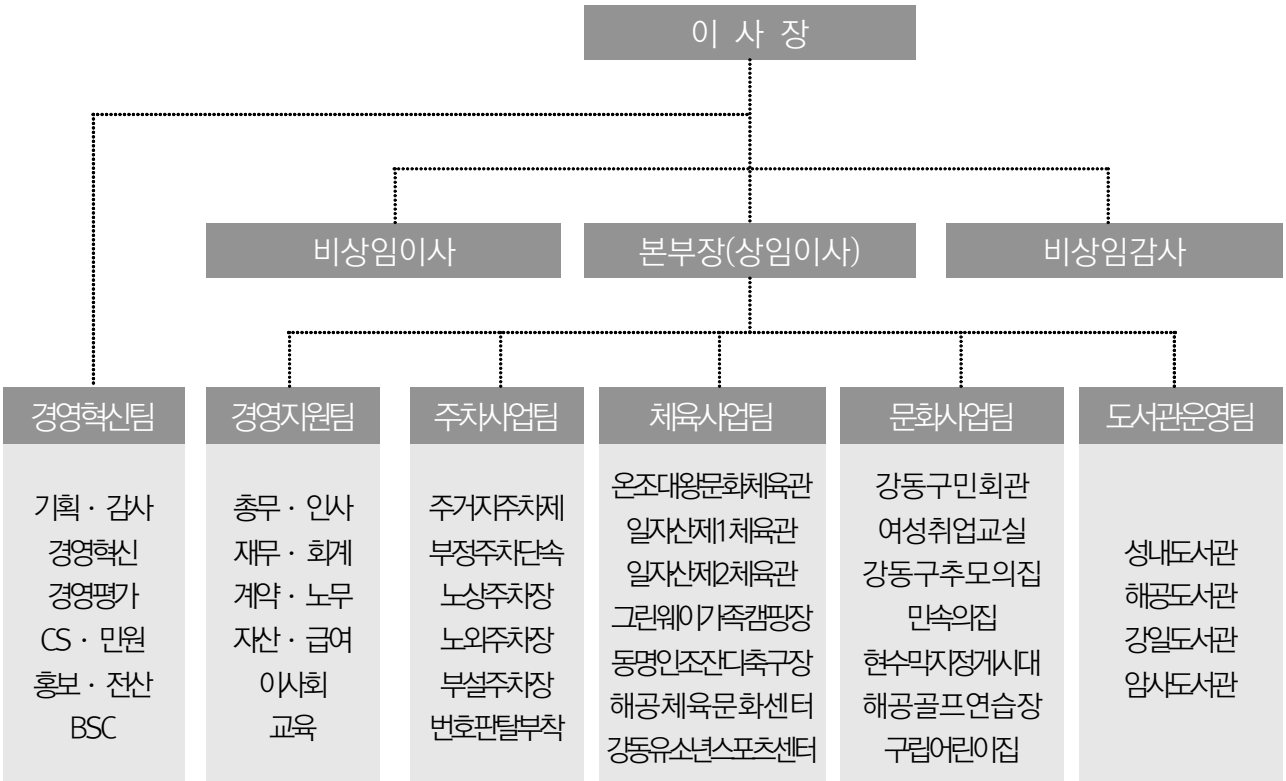
2 주요 사업범위

구 분	시 설 명
주차사업	주거지주차, 공영(노외)주차장, 공영(노상)주차장, 부설주차장, 번호판탈부착
체육시설	온조대왕문화체육관, 일자산제1체육관, 일자산제2체육관, 동명인조잔디축구장, 해공체육문화센터, 강동유소년스포츠센터, 해공골프연습장(민간위탁)
문화 · 복지	구민회관, 가족캠핑장, 민속의집, 추모의집, 구립어린이집, 현수막게시대
도 서 관	성내도서관, 해공도서관, 강일도서관, 암사도서관

3 주요 연혁

구 분	주요내용
2003.11.18	강동구도시관리공단 창립 및 공단 업무 개시
2011. 5. 4	지방공기업 경영대상 최우수상, 경영평가 우수기관 장관 표창 수상
2011.11. 8	2011년도 지방공기업 경영평가 최우수공기업 선정 (2년 연속)
2012. 1.27	지방공기업 경영평가 우수기관 표창 수창
2012. 7.11	일과 가정의 양립문화 확산 우수기관 표창
2013. 9. 9	2013년도 지방공기업 경영평가 최우수공기업 선정
2013. 9.12	인적자원개발 우수기관 인증 획득
2013.10.31	날씨경영 인증 획득
2014. 2. 5	지방공기업 발전 유공 및 표창
2014.10.29	전국도서관평가 국무총리상 수상(성내도서관)
2014.11.19	국가품질경영대회 장관상 수상
2014.12.12	한국서비스품질 우수기업 재인증
2014.12.19	가족친화 우수기관 재인증
2014.12.23	농촌 사회공헌 인증

4 조 직 도



5 인력 현황

구 분	계	임원	일반직	사서직	기능직	업무직	전문직	임시직
정 원	121	2	31	18	18	38	14	정원없음
현 원	103	1	26	16	15	35	10	97

6 예산 규모

■ 세외수입 목표

〔단위 : 천원〕

구 분	2014년(A)	2013년(A)	증감(C=A-B)	증감률(C/B)
합 계	10,214,810	10,389,534	△174,724	△1.7%
일반회계	4,846,505	4,877,185	△30,680	△0.6%
특별회계	5,368,305	5,512,349	△144,044	△2.6%

■ 세출예산

〔단위 : 천원〕

구 분	2014년(A)	2013년(A)	증감(C=A-B)	증감률(C/B)
합 계	11,672,756	11,811,931	△139,175	△1.2%
일반회계	9,450,784	9,284,119	166,665	1.8%
특별회계	2,221,972	2,527,812	△305,840	△12.1%

7 재무상태 및 경영성과

■ 재무상태표 〔2014.12.31〕

과 목	금액 (천원)
총 계	1,918,392
유동자산	1,720,983
비유동자산	197,409
-	-

과 목	금액 (천원)
총 계	1,918,392
유동부채	1,132,490
비유동부채	185,902
자본총계	600,000

■ 손익계산서 〔2014. 1. 1~2014.12.31〕

과 목	금액 (천원)
총 계	10,316,648
영업비용	10,309,342
영업외비용	7,306
당기순이익	-

과 목	금액 (천원)
총 계	10,316,648
영업수익	10,309,342
영업외수익	7,306
-	-

8 주요 시설물 현황

■ 체육사업(8개소)

〔2015. 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 (민간위탁)	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
강동유소년스포츠센터	수영장, 무용실, 다목적실, 풋살장 (연면적 2869.39㎡)	2014.12. 1

■ 문화 · 복지 · 현수막사업(6개소)

〔2015. 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
강동구 추모의집	예은 추모공원 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)	2013. 1. 1

■ 도서관 사업(4개소)

〔2015. 1. 1일 현재〕

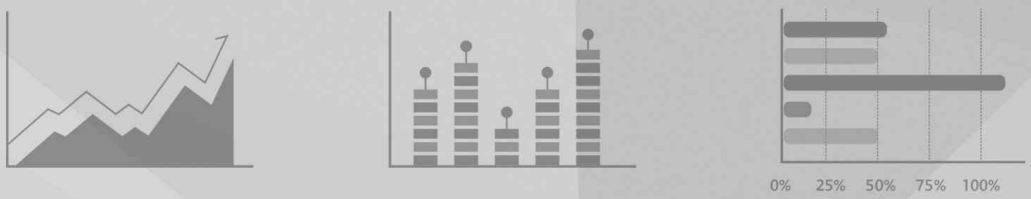
시 설 명	시설현황	운영개시일
성내도서관	종합자료실, 디지털자료실, 어린이자료실 등 (연면적 1,034㎡)	2009. 8. 1
해공도서관	종합자료실, 일반열람실, 어린이자료실 등 (연면적 1,932㎡)	2009. 8. 1
강일도서관	종합자료실, 일반열람실, 어린이자료실 등 (연면적 1,207㎡)	2009.10.16
암사도서관	종합자료실, 일반열람실, 어린이자료실 등 (연면적 1,759㎡)	2010. 4.23

■ 주차사업(공영, 거주자우선, 번호판탈부착 사업)

〔2015. 1. 1일 현재〕

시 설 명		규 모	운영개시일
주거지주차	17개동 관리, 부정주차단속	• 주차면수 : 8,941면	2005. 1. 1
공영주차장	20개소(노상, 노외, 부설)	• 주차면수 : 2,294면	2004. 1.15
번호판탈부착	구청 부설주차장 내	-	2007. 7. 2

제2부
사업 추진현황



II 사업추진현황

1. 2014년도 주요사업 추진실적
2. 2015년도 주요사업 추진계획

01 2014년도 주요업무 추진실적

1 2014년도 사업단위별 주요업무 추진실적

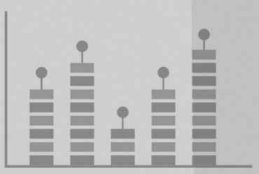
팀 명	주요업무 추진실적
경영혁신팀	신규사업 인수(2014.12.1.) - 관계부서와의 적극적 협의로 유소년스포츠센터 인수
	고객접점 서비스 역량강화를 위한 CS사내강사 양성
	자발적 리더 양성 "독서경영 프로젝트" 시행
	자치구 공단 최초 『농촌 사회공헌 인증』- 농림축산식품부 주관
	지방공기업 발전 유공 표창 - 행정자치부
	국가품질경영대회 장관상 수상 - 산업통상자원부
	서울 학생배움터 지정(청소년 직업체험 교실 운영)
	쾌적하고 안전한 시설관리를 위한 『청결경영』 프로젝트
경영지원팀	재정 건전성 확보(당초 수입목표 대비 438,642천원 초과 달성)
	현업직 근로자 고용개선 추진(계약기간 연장 및 무기계약 전환기준 마련)
	안전보건 경영시스템 인증(OHSAS18001:2007)
	직원 교육 고도화 『사람이 답이다 !』
	가족친화 우수기업 재인증
	노인 일자리 창출을 위한 『시니어 인턴십』 도입
주차사업팀	적자사업 반환 추진(번호판 탈부착 서비스 반환)
	주거지주차 사용료 부당사용 환수(주차요금 감면 부적격자 검증)
	깨끗한 주차장 만들기 ! 『구석구석 클린데이』 시행
	주거지주차 안내표지판 교체(노후 표지판 전면 교체)
체육사업팀	시설 및 환경 개선사업(수영장, 헬스장 등 노후시설 전면 개선 공사)
	고객만족도 향상을 위한 프로그램 운영개선(전년대비 수입 151,532천원 증가)
문화사업팀	서울시 특별교부금 유치로 시설환경 개선 및 대행사업비 절감(약 9억원)
	지정게시대 상단광고 유치를 통한 사업수입 증대
	추모의 집 조례개정으로 이용 대상자 확대
도서관운영팀	전국도서관평가 국무총리상 수상(성내도서관)
	장애 학생들을 위한 『찾아가는 독서교실』 운영(장애인 학교와 MOU 체결)
	2014 강동북페스티벌 개최(김미경 강사, 황선준 박사 강연회 및 팬 사인회 개최)
	북페스티벌 매거진 국립중앙도서관 정식 납본(연속간행물실)
	길 위의 인문학 사업추진 우수사례(KBS 다큐멘터리 TV인문학에 소개)

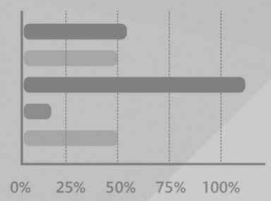
02 2015년도 주요업무 추진계획

1 2015년도 사업단위별 주요업무 추진계획

팀 명	주요업무 추진실적
경영혁신팀	청결경영 일상화를 통한 쾌적한 시설관리
	공감법 합치 방향 자체감사 시스템 구축
	고객접점 역량강화 『CS사내 아카데미』 운영
	고객서비스 품질 제고를 위한 CS전략 수립
	경영효율성 극대화를 위한 “내가 먼저, 우리 함께” 프로젝트
경영지원팀	경영효율성 제고를 위한 엄정한 예산관리
	사고 ZERO 안전경영 추진
	안전하고 효율적인 시설환경 관리를 위한 외부 위탁업체 평가시스템 구축
	기간제근로자 무기계약 전환(일자리 나눔)
	일하고 싶은 직장을 위한 복지UP
	기록물 평가 및 폐기
주차사업팀	체납 징수 방식 개선을 통한 수입증대
	주거지주차 부정주차요금 부과 징수제도 시범운영
	주차장 공유사업(모두의 주차) 참여확대 - 정부3.0
	공영주차장 『나눔카』 확대 - 정부3.0
체육사업팀	유아체능단 개선 및 스포츠단 개설
	강동그린웨이 가족캠핑장 확충
	온조3.0 통합 매뉴얼 고도화
	SAFE ONJO 재난안전 체계 구축
	우수체육 공공시설 선정사업 지원
문화사업팀	지정게시대 현수막 제작 연간단가계약 추진
	현수막 지정게시대 웹사이트 개선
	안전을 위한 구민회관 보강공사 추진
도서관운영팀	암사도서관 커뮤니티 공간 조성사업
	어르신들을 위한 『행복한 청춘극장』 운영
	주민과 함께 만드는 『2015강동북페스티벌』
유소년TFT	유소년센터 유휴 공간 활용을 통한 풋살장 증설 계획
	고객만족도 향상을 위한 독서 커뮤니티 공간조성

제4부
부문별 경영실적





가중치 (3점)

Ⅲ ·1·1 경영층 리더십

ㅣ 지표관리 부서 및 책임자 ㅣ

- 경영혁신팀 팀 장 남정우

ㅣ 평가지표 ㅣ

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

01 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표 달성을 위한 노력과 성과는 적절한가?

1 공단의 사명과 사회적 역할

1. 공단의 사명과 사회적 역할

공단 사명	사회적 역할
주민 복리증진 경영합리화 지역 발전 및 재정 증대	주민 생활편익 및 복지증진에 기여 공익사업운영 및 사업유지 자치구정의 생산성 향상에 기여 생활행정수요의 충족

■ 주민의 복리증진을 위한 공단의 과업
- 구민 행복을 위한 제도 개선 및 프로그램 도입
- 다양한 계층이 이용할 수 있도록 적극적 마케팅 실시
- 지속적인 투자를 통한 전문인력 확보 및 전문성 강화
- 체계적이고 효율적인 시설관리로 주민의 이용편익과 안전 확보

2. 2014 공단의 전략체계

▼ 공단 설립목적

【지방공기업법】
제1조(목적)
지방자치의 발전과 주민의 복리증진에 기여하기 위해 지방공기업 설립운영

【설립운영조례】
제1조(목적)
강동구도시관리공단을 설립하여 양질의 서비스 제공과 수익성을 확보함으로써 강동구의 지역발전과 주민의 복리증진에 기여함을 목적으로 한다.

【공단 정관】
제1조(목적)
강동구청장이 지정하는 시설 및 사업을 효율적으로 관리 운영함으로써 구민생활의 편익과 복지증진에 기여함은 물론, 자치구정의 생산성 향상에 기여함을 목적으로 한다.

▼ 강동구 비전

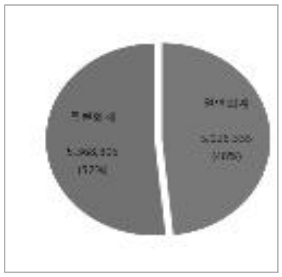
사람이 아름다운 강동

▼ 2014 경영방침

2 경영목표 달성 노력 및 경영상 발생하는 문제 해결 노력

▼ 2014 시무식
〈경영목표 선언〉

▼ 2014 수지목표



▼ 경영전략회의

▼ CEO현장방문

1. 2014년 경영목표

■ 전사 경영목표

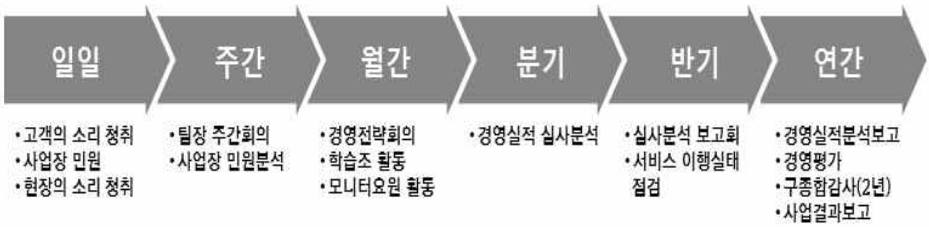
■ 2014년 경영수지 목표

(단위:천원)

일반회계	특별회계	총 계
5,026,335	5,368,305	10,394,640

2. 경영상 발생하는 문제파악

■ 문제파악 시스템



■ 문제파악 실적

구 분	회 수	내 용
팀장 티타임	130회	일일 현안사항 파악과 지시사항 전달
주간회의	52회	주간 현안사항 파악과 지시사항 전달
월간업무보고	12회	월간 업무계획 및 현안 보고 및 지시사항 전달
경영수지분석	12회	사업장별 매월 경영수지분석
경영전략회의	12회	현안사항에 대한 토론으로 추진계획 수립
자금균형집행분석	6회	목표치 기준 매월 조기집행 실적 분석
노사협의회	4회	노사간 경영정보 공유 및 현안사항 협의
경영심사분석	2회	반기별 사업계획의 달성도와 문제점 분석
제안제도	379건	제안의 수시 모집을 통하여 경영효율 증대

경영평가	1회	한해 경영성과를 전문가의 관점에서 평가
고객의 소리청취	414건	현장의 민원을 경영진이 직접 파악
고객만족도조사	3회	고객의 만족도 피드백
고객모니터활동	12회	매월 모니터요원이 운영현황을 분석
행정사무감사	1회	행정상 발생하는 문제에 대한 점검 및 분석
구 종합감사	3년	공단 경영상 발생되는 문제 점검 및 예방
산업안전보건위원회	회	분기별 시설안전 분석으로 안전사고 예방
전문가 컨설팅	2회	CS전문가 초빙으로 사업장 운영현황 점검

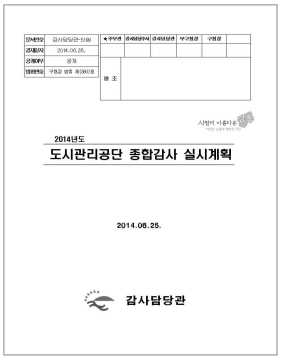
■ 발생되는 문제 해결 노력

구 분	기간	내 용
신규사업 수탁을 위한 TFT	2014.8~11월	유소년스포츠센터 인수운영을 위한 인력배치, 운영계획수립, 기자재 구비 등
해공체육문화센터 활성화 TFT	2014.9~11월	활성화를 위한 강좌개설 및 시설개선 등 운영전반 개선
조직인력진단	2014.4월	공단 조직 · 인력 진단
아름다운가게와 업무협약	2014.11월	나눔경영을 통한 사회공헌 활동
스마트감리단운영	3회	시설공사 관리감독 및 최적의 유지관리
울산남구공단과 업무교류	2회	상호 직원교차 근무를 통한 상생발전 도모
인사위원회	10회	임직원 임용 및 포상, 징계 등에 관한 사항
노사협의회	4회	노사간 상생을 위한 안건 협의
산업안전보건위원회	4회	산업안전 보건법 관련사항
위수탁합동평가보고회	2014.1월	위수탁사업 운영에 대한 피드백
관련조례개정요구	수시	원활한 사업운영을 위한 조례개정 요구
북페스티벌 추진위원회	2014.1~5월	행사기획 및 홍보, 실행관련 제반사항
구민회관 사랑방	8회	회원들의 건의사항 청취 등
전화친절도점검	2회	타공단과 협력하여 상호점검후 교육
경영전략회의	12회	월간현황 논의 및 추진대책 마련
CS컨설팅 추진	2회	외부전문가를 통한 서비스점검 및 개선
OHSAS18001	2014.3월	선제적 안전점검을 통한 고객안전 확보

▼ 노사협의회

▼ 노사평화선언

▼ 구종합감사


2014년도
도시관리공단 종합감사 실시계획

2014.06.25.

감사담당관

▼ 조직인력진단

- 추진시기
  2013.12월~2014.4월
- 주　　관 : 강동구청
- 추진목적
  - 사업종류, 인력규모, 조직구조, 부서기능 등 실태 분석 및 개선,
  - 공단의 경영수익향상 방안도출

▼ 전화친절도점검

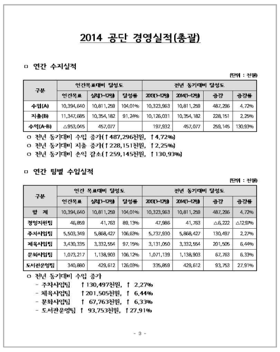
〈상반기 점검〉
- 노원구서비스공단
- 기　간 : 6.11~6.30
- 표본수 : 45표본
- 결　과 : 88.7점

〈하반기 점검〉
- 도봉구시설관리공단
- 기 간 : 12.12~12.26
- 표본수 : 30표본
- 결　과 : 89.2점

▼ 2014년 예산현황
(단위:백만원)

사업운영비	11,672
인 건 비	4,476(38.3%)
물 건 비	6,657(57%)
영 업 외	12(0.1%)
자본적지출	502(4.3%)
예 비 비	25(0.2%)

▼ 2014년 수지분석
⇒ 매월1회 실시



2014 공단 경영실적(총괄)

ㅁ 연간 수지실적 (단위 : 천원)

구분	연간목표대비 달성도			전년 동기대비 달성도			
	연간목표	실적(1~12월)	달성률	2013(1~12월)	2014(1~12월)	증감	증감률
수입(A)	10,394,640	10,811,259	104.01%	10,323,963	10,811,259	487,296	4.72%
지출(B)	11,347,685	10,354,182	91.24%	10,126,031	10,354,182	228,151	2.25%
수익(A-B)	△953,045	457,077		197,932	457,077	259,145	130.93%

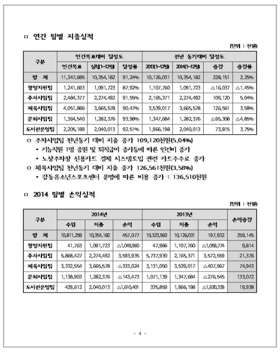
o 전년 동기대비 수입 증가(↑487,296천원, ↑4.72%)
o 전년 동기대비 지출 증가(↑228,151천원, ↑2.25%)
o 전년 동기대비 손익 감소(↑259,145천원, ↑130.93%)

ㅁ 연간 팀별 수입실적 (단위 : 천원)

구분	연간 목표대비 달성도			전년 동기대비 달성도			
	연간목표	실적(1~12월)	달성률	2013(1~12월)	2014(1~12월)	증감	증감률
합 계	10,394,640	10,811,259	104.01%	10,323,963	10,811,259	487,296	4.72%
경영지원팀	46,859	41,763	89.13%	47,986	41,763	△6,222	△12.97%
주차사업팀	5,503,349	5,868,427	106.63%	5,737,930	5,868,427	130,497	2.27%
체육사업팀	3,430,335	3,332,554	97.15%	3,131,050	3,332,554	201,505	6.44%
문화사업팀	1,073,217	1,138,903	106.12%	1,071,139	1,138,903	67,763	6.33%
도서관운영팀	340,880	429,612	126.03%	335,859	429,612	93,753	27.91%

o 전년 동기대비 수입 증가
- 주차사업팀 ↑130,497천원, ↑2.27%
- 체육사업팀 ↑201,505천원, ↑6.44%
- 문화사업팀 ↑67,763천원, ↑6.33%
- 도서관운영팀 ↑93,753천원, ↑27.91%

- 3 -



ㅁ 연간 팀별 지출실적 (단위 : 천원)

구분	연간목표대비 달성도			전년 동기대비 달성도			
	연간목표	실적(1~12월)	달성률	2013(1~12월)	2014(1~12월)	증감	증감률
합 계	11,347,685	10,354,182	91.24%	10,126,031	10,354,182	228,151	2.25%
경영지원팀	1,241,683	1,091,723	87.92%	1,107,760	1,091,723	△16,037	△1.45%
주차사업팀	2,484,377	2,274,492	91.55%	2,165,371	2,274,492	109,120	5.04%
체육사업팀	4,051,886	3,665,578	90.47%	3,539,017	3,665,578	126,561	3.58%
문화사업팀	1,364,540	1,282,376	93.98%	1,347,684	1,282,376	△65,308	△4.85%
도서관운영팀	2,206,189	2,040,013	92.51%	1,966,198	2,040,013	73,815	3.75%

o 주차사업팀 전년동기 대비 지출 증가 109,120천원(5.04%)
• 기능직원 1명 증원 및 퇴직급여 증가등에 따른 인건비 증가
• 노상주차장 신용카드 결제 시스템도입 관련 카드수수료 증가
o 체육사업팀 전년동기 대비 지출 증가 126,561천원(3.58%)
• 강동유소년스포츠센터 운영에 따른 비용 증가 : 136,510천원

ㅁ 2014 팀별 손익실적 (단위 : 천원)

구분	2014년			2013년			손익증감
	수입	지출	손익	수입	지출	손익	
합 계	10,811,259	10,354,182	457,077	10,323,963	10,126,031	197,932	259,145
경영지원팀	41,763	1,091,723	△1,049,960	47,986	1,107,760	△1,059,774	9,814
주차사업팀	5,868,427	2,274,492	3,593,935	5,737,930	2,165,371	3,572,559	21,376
체육사업팀	3,332,554	3,665,578	△333,024	3,131,050	3,539,017	△407,967	74,943
문화사업팀	1,138,903	1,282,376	△143,473	1,071,139	1,347,684	△276,545	133,072
도서관운영팀	429,612	2,040,013	△1,610,401	335,858	1,966,198	△1,630,339	19,938

- 4 -

▼ 사업반환확정

강동구

수신자 수신자 참조
(경유)
제목 「자동차번호판탈부착서비스」 업무 위·수탁운영 검토 회신

1. 강동구도시관리공단 주차관리팀-2265(2014.7.21.)와 주차관리팀-3495 (2014.11.14.)호와 관련입니다.
2. 위 대호와 관련하여 자동차번호판탈부착서비스업무의 위탁 재검토 요청에따른 검토결과를 다음과 같이 통보합니다.

?? 교통행정과 의견
o 2015년 12월까지 강동구도시관리공단에서 현행대로 대행
- 2015년 1월부터 인력확보의 어려움 (기간제, 공익, 공공근로 등 인력충원 불가)
- 2015년 예산편성 완료.

붙 임 : 자동차등록번호판 탈부착 위?수탁 사업 검토 공문 1부. 끝.

강동구청장

수신자 강동구 도시관리공단
협조자
시행 교통행정과-53612 (2014.11.25.) 접수 주차사업팀-3618 (2014.11.26.)
우 134-703 서울특별시 강동구 성내로 25 (성내동) / http://www.gangdong.go.kr
전화 (02)3425-6271 /전송 (02)3425-7253 / @gangdong.go.kr / 공개

3. 재정건전성 확보 노력

■ 2014년 경영수지 목표 및 실적 : ***4.2% 초과달성***

구분	사업장	수 익 (단위:천원)		
		세외수입 목표	실 적	달 성 률
일반회계	공단본부	46,859	62,109	132.5%
	현수막지정게시대	245,454	247,235	100.7%
	해공체육문화센터	137,564	135,485	98.5%
	온조체육관	2,536,523	2,548,334	100.5%
	일자산1체육관	249,725	238,395	95.5%
	일자산2체육관	56,483	45,663	80.8%
	일자산캠핑장	182,600	231,407	126.7%
	민속의집	1,490	2,703	181.4%
	유소년스포츠센터	179,830	51,084	28.4%
	부설주차장	198,406	225,681	113.7%
	번호판탈부착	12,560	7,317	58.3%
	아트센터부설	161,316	169,792	105.3%
	동명축구장	87,610	82,266	93.9%
	구민회관	557,061	621,460	111.6%
	여성취업교실	21,974	25,838	117.6%
	추모의집	10,000	8,300	83.0%
	성내도서관	72,496	117,319	161.8%
	해공도서관	82,422	97,983	118.9%
	강일도서관	68,502	80,691	117.8%
	암사도서관	117,460	133,619	113.8%
	소계	**5,026,335**	**5,132,681**	**102.1%**
특별회계	해공골프연습장	237,238	233,368	98.4%
	노상노외주차장	1,837,217	2,019,803	109.9%
	주거지주차	3,293,850	3,447,430	104.7%
	소계	**5,368,305**	**5,700,601**	**106.2%**
총 합 계		**10,394,640**	**10,833,282**	**104.2%**

■ 적자사업 반환 추진 : 자동차번호판 탈부착서비스

사업개요
- 사업명 : 자동차번호판 탈부착서비스
- 내 용 : 구민의 자동차 번호판 탈부착은 무료로 서비스하나, 보조번호판은 유료로 판매
- 운영인력 : 사회복무요원 2명이 운영보조

추진경과
- 적자운영의 지속으로 관련부서에 반환검토 요청 (단위:천원)

구 분	예산	수입	손익
2013	11,413	9,251	△2,162
2014	11,413	5,971	△5,442

- 자체 처리방안 검토 : 2014. 7. 9 (이사장방침 269호)
- 처리방안 구청에 검토 요청 : 2014. 7. 21
  - 담당부서인 교통행정과에 공문 발송
- 실무자간 추진방안에 대한 면담 및 공단 의견 전달

추진성과
- 2015년까지 공단 운영후 사업 반환 확정
  - 강동구청 교통행정과 공문 접수 : 2014.11.25

■ 신규 수익사업 발굴 : 강동유소년스포츠센터

시설 개요

- 시설명 : 강동유소년스포츠센터
- 위 치 : 강동구 상일로 12길 60
- 규 모 : 지하1층 지상2층(연면적 2,869㎡)
- 건축기간 : 2013.9.30 ~ 2014.9.30
- 주요시설 : 수영장, 풋살장, 무용실, 소체육관, 카페 등

추진 경과

- 위수탁을 위한 관계부서 방문 및 운영안 제시
  - 구청 문화체육과에 연간 수지분석 제시 (단위:천원)

세입	세출	수익	비고
1,389,981	1,280,042	109,939	1년운영기준

- 위수탁 결정 : 2014. 7. 7
- 위수탁 계약체결 : 2014. 10. 20
  ※ 계약기간 : 2014.10.20~2017.12.13
- 사업타당성 검토 실시
  - 검토기관 : 지방공기업평가원
  - 검토결과 : 공단운영 및 정원 13명 증원
- 시범운영 : 2014. 11.24 ~ 11. 28
- 개관운영 : 2014. 12. 1

추진 성과

- 유소년스포츠센터를 공단이 인수운영(위수탁 계약 체결 완료)
- 유소년을 위한 특화된 시설운영으로 주민 복리증진에 기여

❖ 2015년 예산편성현황 (단위:천원)

세 입	세 출	수 익	비고
1,631,186	1,566,513	115,673	

■ 공영주차장 급지 기준 주차요금 조정

사업 개요

- 주차장명 : 강일동공영노외주차장
- 주차면수 : 총 72면(평면자주식)
- 급 지 : 3급지

추진 경과

- 지역상권 활성화를 위해 4급지 적용을 중단하고 3급지 요금 적용
- 시행일 : 2014. 2. 1부터
- 개선내용 : 주차요금 인상 (단위:천원)

구 분	승합자동차(버스)		화물자동차(트럭)		특수 (크레인)
	중형	대형	중형	대형	
기 존	140	150	140	150	180
개 선	160	170	160	170	200
증 가	20	20	20	20	20

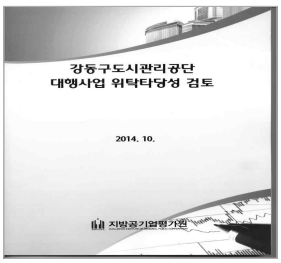
- 차고지 등록·계약방법 및 절차를 함께 개선하여 형평성 확보
- 구청 주관부서에 주차요금 인상 승인요청 : 2013. 12월

추진 성과

- 강동구 교통지도과-29088호(2013.12.30)주차요금 인상승인
- 2014년 2월부터 적용하여 **연간 10,560천원 세입증가**

▼ 강동유소년스포츠센터

▼ 사업타당성 검토보고서

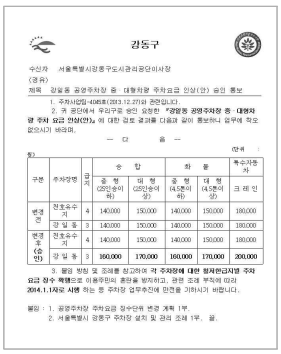


〈검토보고서 요약〉

- 운영주체 : 공단위탁
- 운영조직 : 사업팀 신설
- 운영인력 : 총원 25명
  - 일반직 : 6명
  - 업무직 : 4명
  - 전문직 : 3명
  - 현업직 : 12명
- 경제성 분석
  2015년 이후 107.4%의 영업수지비율 예상

구분	2014년	2015년
영업수익	109,214	1,345,430
영업비용	387,803	1,252,767
인건비	92,245	568,191
운영비	111,140	684,576
자산취득비	124,419	-
리모델링	60,000	-
영업이익	-278,589	92,663
수지비율	28.2%	107.4%

▼ 요금인상 승인공문



강동구

수신자 : 서울특별시공동구도시관리공단이사장

(경유)

제목 : 강일동 공영주차장 등 : 대형차량 주차요금 인상(안) 승인 통보

1. 주차시설법(40조제(2013.12.27)와 관련입니다.

2. 귀 공단에서 우리구를 방문 요청한 "강일동 공영주차장 등 : 대형차량 주차 요금 인상(안)"에 대한 검토 결과를 다음과 같이 통보하니 업무에 적조 없으시기 바라며,

— 다 음 —

(단위 : 원)

구분	주차장명	급지	승합 중형 (25인승이하)	승합 대형 (25인승이상)	화물 중형 (4.5톤이하)	화물 대형 (4.5톤이상)	특수자동차 크레인
변경 전	전호유수지	4	140,000	150,000	140,000	150,000	180,000
	강일동	3	140,000	150,000	140,000	150,000	180,000
변경 후 (신안)	전호유수지	4	140,000	150,000	140,000	150,000	180,000
	강일동	3	160,000	170,000	160,000	170,000	200,000

3. 붙임 방침 및 조례를 참고하여 각 주차장에 대한 행자관급지별 주차요금 장수 확대으로 이용주민의 혼란을 방지하고, 관련 조례 부칙에 따라 2014.1.1자로 시행 하는 등 주차장 업무추진에 만전을 기하시기 바랍니다.

붙임 : 1. 공영주차장 주차요금 장수단위 변경 계획 1부.
2. 서울특별시 강동구 주차장 설치 및 관리 조례 1부. 끝.

▼ 위험시설안전점검
⇒ 판정 : C등급

시설물 안전점검표

시설명 : 강동 구민회관			
소 재 지	강동구 천호동 41		
허 가 일		사용승인일	1988.04.06.
층 수	지하1층 지상4층	연 면 적	5404.4 m2
용 도	다용도 집회시설	구 조	RC구조 및 철골조(강당 천정)

조 사 내 용

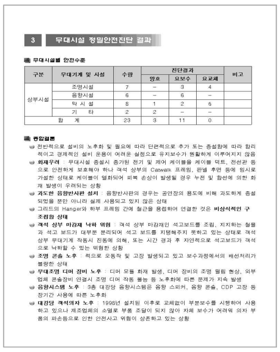
중점점검 사 항		안전점검 결과	건물사진
안전점검 결과	건물상태	외벽면 타일이 박리가 진행중이며, 일부 구조체 균열 및 누수가 발견됨. 3층 강당은 다용도로 이용되고 있음	
	점검결과	지붕을 지지하는 철골 트러스구조는 육안점검 결과 특이사항 없음	
	등급판정	C 등급	
주요점검 결 과	1. 3층 강당의 천정 내부를 조사한 결과 천정달대가 토막 철근을 절용접으로 이용하는 등 시공상태가 불량하였고, 일부는 진동이나 추가설비의 설치로 인해 천정 마감재를 지지하는 틀을 절단하는 등 지지상태가 불량함. 2. 천정 내부 공조설비 등 각종 설비의 지지가 와이어나 철근, 목재 등으로 혼용되어 있고, 지지부의 부분변형도 발생하였음 3. 무대부 후면벽체의 균열발생으로 누수와 타일 박리되었음.		

처리의견(조치 및 등급)

1. 집회 등의 용도로 사용시 발생되는 진동이나 천정 내부 출입에 따른 하중으로 인해 천정면의 탈락 우려가 있으므로, 천정면을 지지하는 틀과 각종 설비의 지지상태를 조사하여 변형부 또는 달대가 미흡한 곳의 보완시공이 필요함.
2. 무대부 후면벽체의 균열과 누수발생 부위는 즉시 보수하여 내구성 저하를 방지함이 필요함.

점 검 자 : 2014년 03월 12일 건축구조기술사 98156020052I 이 왕희

▼ 정밀안전진단



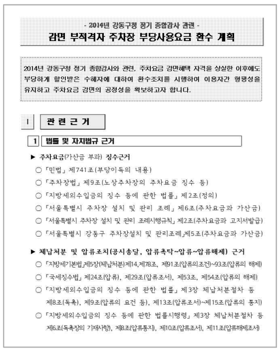
3 무대시설 정밀안전진단 결과

무대시설별 안전수준

구분	무대기계 및 시설	수량	진단결과 양호	진단결과 요보수	진단결과 요교체	비고
상부시설	조명시설	7	–	3	4	
	음향시설	6	–	6	–	
	막 시 설	8	1	2	6	
	기 타	2	2	–	–	
합 계		23	3	11	0	

종합결론
- 전반적으로 설비의 노후화 및 필요에 따라 단편적으로 추가 또는 증설함에 따라 합리적이고 경제적인 설비 운용이 어려운 실정으로 유지보수가 원활하게 이루어지지 않음
- 화재우려 : 무대시설 증설시 증가된 전기 및 제어 케이블을 케이블 덕트, 전선관 등으로 안전하게 보호해야 하나 객석 상부의 Catwalk 프레임, 판넬 후면 등에 임시로 가설한 상태로 케이블이 열화되어 피복 손상이 발생될 경우 누전 및 합선에 의한 화재 발생이 우려되는 상황
- 과도한 음향반사판 설치 : 음향반사판의 경우는 공연장의 용도에 비해 과도하게 증설되었을 뿐만 아니라 실제 사용되고 있지 않은 상태
- 그리드의 Hanger와 하부 프레임 간에 철근을 용접하여 연결한 것은 비상식적인 구조접합 상태
- 객석 상부 마감재 낙하 위험 : 객석 상부 마감재인 석고보드를 조립, 지지하는 철물과 석고 보드가 대부분 분리되어 석고 보드를 지탱해주지 못하고 있는 상태로 객석 상부 무대기계 작동시 진동에 의해, 또는 시간 경과 후 자연적으로 석고보드가 객석으로 낙하할 수 있는 위험한 상황
- 조명 콘솔 노후 : 적으로 오동작 및 고장 발생되고 있고 보수과정에서의 배선처리가 불량한 상태
- 무대조명 디머 장비 노후 : 디머 모듈 화재 발생, 디머 장비의 조명 펄림 현상, 외부업체 콘솔장비 연결시 조명 디머 작동 불능 등 노후화에 따른 문제가 지속 발생
- 음향시스템 노후 : 3층 대강당 음향시스템은 음향 스피커, 음향 콘솔, CDP 고장 등 장기간 사용에 따른 노후화
- 대강당 객석의자 노후 : 1998년 설치된 이후로 교체없이 부분보수를 시행하여 사용하고 있으나 제조업체의 소멸로 부품 조달이 되지 않아 자체 보수가 어려워 의자 부품의 파손등으로 인한 안전사고 위험이 상존하고 있는 상황

▼ 부당사용 환수조치



- 2014년 강동구청 정기 종합감사 관련 -
감면 부적격자 주차장 부당사용요금 환수 계획

2014년 강동구청 정기 종합감사와 관련, 주차요금 감면혜택 자격을 상실한 이후에도 부당하게 할인받은 수혜자에 대하여 환수조치를 시행하여 이용자간 형평성을 유지하고 주차요금 감면의 공정성을 확보하고자 합니다.

Ⅰ 관 련 근 거

1 법률 및 자치법규 근거

▶ 주차요금(가산금 부과) 징수근거
○ 「민법」 제741조(부당이득의 내용)
○ 「주차장법」 제9조(노상주차장의 주차요금 징수 등)
○ 「지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률」 제2조(정의)
○ 「서울특별시 주차장 설치 및 관리 조례」 제6조(주차요금과 가산금)
○ 「서울특별시 주차장 설치 및 관리 조례시행규칙」 제2조(주차요금과 고지서발급)
○ 「서울특별시 강동구 주차장설치 및 관리조례」제5조(주차요금과 가산금)

▶ 체납처분 및 압류조치(공시송달, 압류촉탁~압류~압류해제) 근거
○ 「지방세기본법」제5장(체납처분)제14,제78조, 제91조(압류의조건)~93조(압류의 해제)
○ 「국세징수법」 제24조(압류), 제29조(압류조서), 제53조, 제54조(압류의 해제)
○ 「지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률」 제3장 체납처분절차 등 제8조(독촉), 제9조(압류의 요건 등), 제13조(압류조서)~제15조(압류의 통지)
○ 「지방세외수입금의 징수 등에 관한 법률시행령」 제3장 체납처분절차 등 제6조(독촉장의 기재사항), 제8조(압류통지), 제10조(압류조서), 제11조(압류해제조서)

■ 특별교부금 적극 유치로 대행사업비 절감

사업 개요

- 사업명 : 강동구민회관 안전진단
- 내　용 : 노후된 구민회관 대강당의 조명, 음향, 건축물에 대한 안전진단 및 보수·보강공사를 위한 설계용역 실시

추진 경과

- 추진일정
  - 2014.2월 : 서울시 특별교부금 신청
  - 2014.3월 : 구청 위험신고시설 안전점검 실시(C등급 판정)
  - 2014.4월 : 서울시 구민회관 현장실사
  - 2014.6월 : 서울시 교부금 1억원 배정
  - 2014.8~10월 : 건축물 및 무대시설 전문업체에 의뢰하여 정밀안전진단 실시
  - 2014.11~2015.1월 : 보수·보강공사 설계용역 실시
- 보수·보강공사 설계내역 (단위:천원)

구 분	주요내용	소요예산
건 축	캣워크 보강, 천정/벽체도장, 디머실 설치 등	319,814
조 명 음 향	디머판넬교체(회로증설),세트바튼 신설 활차/와이어로프/콘솔/LED등으로 교체	595,830

추진 성과

- 특별교부금 유치 : 총 1억원(안전진단 및 설계용역 완료)
- 2015년 **공사비 915.6백만원 신청**하여 시설보수공사 예정
  - 2015. 7~9월 : 보수·보강공사 실시

■ 주거지주차 사용료 부당사용 환수조치

사업 개요

- 주차요금 감면 부적격자를 검증하여, 부당사용 요금을 환수조치
- 주거지 주차 부당사용요금 환수절차 개선

추진 경과

- 추진일정
  - 부당사용 점검 : 2014.7.14 ~ 7.25
  - 승용차요일제 점검 : 2014.8.26 ~ 9.12
  - 경형자동차 점검 : 2014.10.27 ~ 12.5
- 부당사용 내역 : 총 99명

구　분	대상(명)	부적격(명)	비고
부당사용	9,303	25	
승용차요일제	1,286	47	
경형자동차	882	27	

☞ 구청 교통행정과 등 관련부서와 업무협조하여 추진

- 환수절차 : 부당요금 납부 안내문 발송 ⇒ 독촉 ⇒ 최고장 발송

추진 성과

- 총 99명의 부당사용, 총3,880천원 환수 완료
  - 부당사용요금 환수 : 총25명 (2,900천원 환수)
  - 승용차요일제 적격심사 : 부적격 47명(581천원 환수)
  - 경형자동차 적격심사 : 부적격 27명(399천원 환수)

■ 추모의 집 조례개정 : 이용대상 확대

사업 개요

- 추모의 집 이용대상자중 분묘개장의 경우 강동구 소재 분묘로 한정되어 이용의 한계가 발생됨

추진 경과

- 강동구 어르신청소년과에 조례개정을 수시로 요청
- 조례개정

구분	개정 전	개정 후
신청 자격	- 강동구 소재 분묘를 개장하여 화장한 유골로 유족이 강동구에 거주하는 경우	- 분묘를 개장하여 화장한 유골로 유족이 강동구에 거주하는 경우

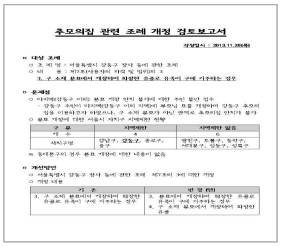
☞ 전국 소재 분묘로 확대되어 개정됨

- 홍보 : 지정게시대 및 홈페이지 팝업게시, 전단지 제작배포

추진 성과

- 2014. 9. 17자로 관련 조례개정 완료
  - 전국소재 분묘로 개정되어 이용범위 확대
  - **총 8기 안치** (조례개정 이후)

▼ 조례개정검토보고서



▼ 추모의집 이용현황

(단위 : 기)

구분	계	개인	부부
누계	190	172	18
2014	43	38	5

▼ 현수막 홍보

▼ 리플릿 홍보

- 제작수량 : 4,000부
- 장례식장 및 유관기관 배부 및 방문 홍보 실시

4. 고객가치창조 노력

■ 직원 및 주민 참여를 통한 복합공간 『MAP』 조성

사업 개요

- 디지털기기 확산으로 인한 디지털자료실 이용 감소
- 다문화를 위한 자료실 확대 필요성 대두
- 급변하는 환경에 대응하는 능동적 정보제공 시스템 필요

추진 경과 1

- 시설명 : 암사도서관
- 조성 내역 : 디지털 좌석수를 축소(6석)하여 다문화자료실, 커뮤니티실, 휴게실 로 변경
- 추진과정
  - 직원제안 : 2014년 상반기 제안으로 접수
    ⇒ 미채택 제안중 업무적용건으로 분류하여 별도 관리
  - 주민참여 설문조사 실시(리모델링 추진에 관하여)
    ⇒ 조사기간 : 2014.11.28. ~ 12.4(7일간)
    ⇒ 결과 : 찬성 86.8%(258명중 224명)
  - 15년 업무계획으로 선정하여 예산확보(11,500천원)
    ⇒ 예산확보를 위해 구청, 구의회에 사업추진의 필요성을 적극 제시
- 효과적 공간 활용을 위한 지원사업 참여
  ⇒ 문체부 지원사업 공모(다문화 자료실 조성사업) 추가예산 25,000천원 확보 (2015년 3월)

▼ 직원 제안서

▼ MAP 조성 계획서

▼ 암사도서관 설문결과

- 총 258명 참여
- 찬성 86.6%(224명)
  - 휴식 공간 확보 37.5%
  - 공간의 다양 32.4%
  - 커뮤니티 기회 제공 19.3%
  - 노트북 상시 사용 10.0%
- 반대 13.2%(34명)

▼ 강일도서관 조성결과

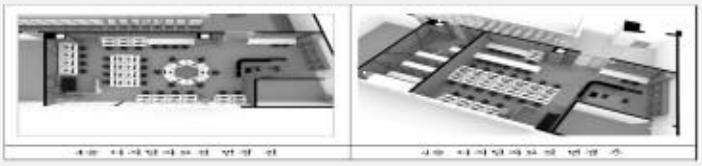
▼ 미술관 현장방문

▼ KBS 다큐멘터리 2014.12.4 방영

▼ 예다움 가을호 기사

추진 경과 2

- 시설명 : 강일도서관
- 공사내역 : 디지털 좌석수를 축소(6석)하여 강의실로 변경



- 추진과정
  - 직원제안 : 2014년 상반기 제안으로 접수
  - 15년 업무계획으로 선정하여 예산확보(9,383천원)
  - 리모델링 : 2015.1.28. ~ 2.1(5일간)
- 운영강좌 : 총14개 강좌 개설운영
  ⇒ 중국어/영어회화, 캘리그라프, 창의교실, 바둑교실 등

추진 성과

- 총 45,883천원 예산확보
  (공단 20,883천원 및 다문화지원사업 25,000천원)
- 다문화 및 다기능의, 다수를 위한 커뮤니티 공간 마련으로 도서관 공간의 기능 다각화 및 다양화 기틀 마련

■ 2014「길 위의 인문학」사업

사업 개요

- 사업명 : 타박타박 인문학 반짝반짝 현대미술
- 목 적 : 주제에 맞는 인문학 프로그램을 기획하고 정기적인 행사 개최로 지역문화발전과 인문학 활성화에 기여
- 사업지원 : 문화체육관광부, 한국도서관협회
- 사업진행 : 조미나(암사도서관 사서), 최윤지/원희진(외부강사)

추진 경과

- 추진기간 : 2014. 7월 ~ 10월 (특강포함 총 12회 진행)
- 참가대상 : 일반 성인 20명
- 추진내용
  - 이론 수업과 미술관 방문을 병행하여 미술에 대한 이해를 바탕으로 직접 작품과 소통할 수 있는 기회 제공
  - 어렵게 느껴지는 현대미술을 주제별로 이해하고 감상하여 시각예술에 대한 적극적인 미술감상자로 교육
  ☞ 특별활동 : 미술관 탐방 총3회, 저자초청강연 1회
- 할인적용기간 : 2014.11.10 ~ 2015.4.30 (6개월간)

추진 성과

- KBS 인문학 특집다큐멘터리 '세상을 바꾸는 후마니타스' 방영
- 지속적인 공부가 가능하도록 미술특화 서적 코너를 마련
- 사업종료후 독자적인 독서 커뮤니티 모임 형성(10월 이후)

■ CS전문가 컨설팅을 통한 고객서비스 개선

사업 개요

- 목적 : 전문 CS컨설턴트의 '서비스 컨설팅' 을 통해 고객 서비스 정책 및 시설별 서비스 시스템을 개선
- CS컨설턴트 : 인천국제공항공사 박춘미 과장
- 방법 : 공단 시설 방문하여 서비스 시스템 점검 및 자문

추진 경과

- 추진시기 : 연간 2회 실시(2014. 6.13 / 2014.11.11)
- 주요내용 : 고객만족경영 자문, 고객서비스 시스템 개선활동
- 활동내용 : 총 97건 제언

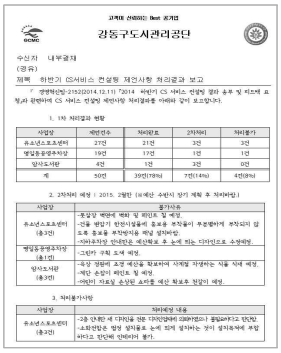
구분	방문시설	제언건수
상반기	온조체육관, 해공도서관, 해공주차장	47건
하반기	유소년센터, 암사도서관, 명일동주차장	50건

추진 성과

- 제언건에 대한 각 사업장 피드백을 통해 개선활동 추진

제언건수	개선완료	개선불가	개선율
97건	89건	8건	91.7%

▼ CS컨설팅 피드백


고객만족 선도기업! Best 공기업

강동구도시관리공단

수신자 내부결재

(경유)

제목 하반기 CS서비스 컨설팅 제언사항 처리결과 보고

1. 상반기(2013.12.11) 2014. 하반기 CS 서비스 컨설팅 결과 유무 및 비즈니스 효과와 관련하여 CS 서비스 컨설팅 제언사항 처리결과를 아래와 같이 보고합니다.

1. 1차 처리결과 현황

사업장	제언건수	처리완료	2차처리	처리불가
유소년스포츠센터	27건	21건	3건	3건
명일동공영주차장	19건	17건	1건	1건
암사도서관	4건	1건	3건	0건
계	50건	39건(78%)	7건(14%)	4건(8%)

2. 2차처리 예정 : 2015. 2월말 (유예건 수원시 장기 계획 후 처리예정.)

사업장	불가사유
유소년스포츠센터 (총3건)	-롯데월드 벽면에 벽화 및 페인트 칠 예정. -신용 변압기 한전시설물에 홍보용 현수물이 부분별하게 부착되어 많으며 홍보용 현수물이용 하길 권고함. -지하주차장 인테리어 예산확보 후 소에 따는 디자인으로 수정예정. 그밖의 부착 요구 예정.
명일동공영주차장 (총1건)	
암사도서관 (총2건)	-독일 정원의 조경 예산을 확보하여 자재명 자생하는 식물 식재 예정. -예산 소진이 어려운 점 예정. -어린이 자료실 소장된 소파를 예산 확보후 정갈히 예정.

3. 처리불가사항

사업장	처리예정 내용
유소년스포츠센터 (총3건)	-2층 인조잔디 내 TV시설을 전한 TV시설에서 DMB(TV)를 출입하지고 단지만 -소파만남은 양양 상가들을 소에 의거 양가비는 장이 상가로부터 파업 이다고 민간에 인테리어 불가.

▼ 농촌사회공헌인증패

▼ 인증패 수여식

■ 농촌사회공헌 인증 취득

의의

서울시 자치구 공단 최초로 인증 취득

인증 개요

- 인증 기관 : 농림축산식품부
- 시행 기관 : (사)농촌사랑범국민운동본부
- 현장 조사 : 2014. 9.12.(금) 공단본부 회의실
- 인증서 수여일 및 장소 : 2014.12.23.(화) / 농협중앙회 대강당

추진 내용

- 자매결연 : 강원도 고성군 현내면 명파리마을(2012.12월)
  ※ 대한민국 최북단 마을
- 추진사항
  - 농번기 일손지원 봉사활동 : 총38명 참여 (2013년 2회 19명, 2014년 2회 19명)
  - 농산물 직거래장터 개설 : 총 13,615천원 판매

연번	시 기	판매액
1	2013. 7.31. ~ 8. 1.	2,190천원
2	2013.11.14.	2,825천원
3	2013.12.18. ~ 12.19.	1,200천원
4	2014. 5. 8. ~ 5.31.	3,900천원
5	2014. 7.30. ~ 7.31.	3,500천원

  - 농산물 직접 구매 : 1,084천원 (2012.12.31.)

추진 효과

- 도농상생을 통한 농업인의 삶의 질 향상과 농촌 경제활성화에 기여
- 기업의 사회적 책임 구현을 통한 공단 경영의 신뢰성/지속성 확보

▼ 직거래 장터 운영

▼ 농번기 일손돕기

▼ 사내강사 양성 심화교육

▼ 사내강사 발표회

▼ 경연대회 시상

▼ 매뉴얼 목차

1. 수준별 운동
   - 입무자 운동
   - 초급자 운동
   - 중급자 운동
   - 고급자 운동
2. 다이어트/몸짱 운동
   - 다이어트
   - 몸짱
3. 재활운동
   - 허리 재활
   - 무릎 재활
   - 팔꿈치 재활
   - 어깨 재활

▼ 운동 매뉴얼

■ 사내강사 양성을 통한 고객서비스 품질향상

사업 목적

고객서비스 품질관리를 위한 CS사내강사 양성으로 CS역량을 도모하고, 현장 맞춤식 CS교육으로 고객서비스를 높이고자 함

추진 경과

- CS강사 강의 SKill 업그레이드 과정 운영
  - 일 시 : 2014.7.10 ~ 7.11(2일간)
  - 장 소 : 해공도서관 다목적홀
  - 대 상 : 팀별 CS사내강사 9명
  - 강 사 : 김다운(MBC방송아카데미 HRD센터 교수)
  - 내 용 : CS개론, 실전 강의, 시범강의 및 피드백
- CS사내강사 교육 및 경연대회 개최
  - 일 시 : 2014.11.7(금)
  - 장 소 : 강동구민회관 소회의실
  - 대 상 : 직원 48명
  - 강 사 : 사내강사 3명(총8명중 우수강사 3명만 참가)
  - 내 용 : 직원을 대상으로 사내강사가 CS교육 후 강사평가
  - 경연결과 : 최우수(문화 오현정) 선발 및 포상

추진 성과

- CS사내강사 활동내역
  - 매월 표준교육시 CS교육 실시 : 총 12회 실시
  - 직원 전화친절교육 실시 : 총 2회 실시
- 사내강사 양성에 따른 사내교육 활성화
  - 전년대비 7건(25%) 증가 (28건 → 35건)

■ 온조3.0 헬스장 운동 매뉴얼 개발 공개

사업 배경

- 비만해소와 운동부족으로 감소된 체력증가를 위한 강좌 필요
- 수준별(입문/초/중/고급) 운동방법 제공의 욕구발생
- 이용회원의 37%가 60세이상으로 재활운동 프로그램 필요

추진 경과

- 수준별/부위별 운동 매뉴얼 제작 및 적용
  - 기본 운동 매뉴얼을 바탕으로 참가자에게 적용
- 자료수집
  - 2013년 9월 ~ 2014년 2월까지
  - 생활체력의 달인찾기, 멋진몸매 100일간의 약속 이벤트 실시로 운동수행능력 및 근육량 변화 데이터 측정
- 매뉴얼 구성
  - 3개분야 : 수준별운동 / 다이어트,몸짱운동 / 재활운동
  - 운동사진 및 운동방법 수록
- 운동 매뉴얼 공개 : 헬스장(책자형) 및 홈페이지(파일제공) 등
- 2015년 향후계획 : 수영 매뉴얼 개발 및 공개 예정

추진 성과

- 운동매뉴얼 적용결과 : 참가자 92명 분석

구분	남성	여성
체지방량	-1.02kg	-1.14kg
근육량	+0.51kg	+0.38kg

☞ 체전굴/배근력/악력/싯업/매달리기/하버드스텝 측정결과
⇒ 근력 및 근지구력 향상

5. 스마트시설운영선진화 노력

■ 폐수열 회수 히트펌프시스템 운영

사업 개요

- 샤워실 폐수를 활용한 에너지 절감 시설 설치
- ESCO지원사업으로 추진하여 초기소요 비용 절감

추진 경과

- 설치장소 : 온조대왕문화체육관 수영장
- 사업기간 : 2013.3.7 ~ 2020.8.31
- 계약금액 : 310백만원
- 설치내역 : 히트펌프 1대, 진공온수보일러 1대, 폐수열회수기 1대, 수영장 열교환기 3대 등
- 운영시기 : 2013. 9. 1 ~ 현재

추진 성과

- 온실가스 배출량 감축 : 1년간 248.35tCO2eq (24.8%)절감

(단위:tCO2eq)

구 분	'12.9월 ~ '13.8월	'13.9월 ~ '14.8월	증감량	증감률
도시가스	630.70	369.22	△261.48	△41.5%
전 기	371.34	384.47	13.13	3.5%
합 계	1,002.04	753.69	△248.35	△24.8%

- 에너지 사용요금 절약 : 1년간 95,353천원(27.8%) 절약

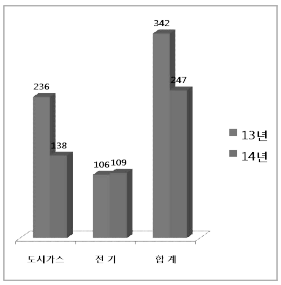
(단위 : 천원)

구 분	'12.9월 ~ '13.8월	'13.9월 ~ '14.8월	증감량	증감률
도시가스	236,411	138,043	△98,368	△41.6%
전 기	106,258	109,273	3,015	2.8%
합 계	342,669	247,316	△95,353	△27.8%

- ESCO자금 회수기간 단축 효과 : 3년 3개월
  ☞ 기존 회수기간 : 6년 11개월

▼ 히트펌프 시설

▼ 에너지 절감 비교표



■ 구민회관 여자샤워실 확장

사업 개요

- 2013년 구민회관 사랑방 개최시 부족한 샤워실 개선 요구
- 사용빈도가 낮은 지하1층의 남자 샤워장 일부 및 복도를 여자 샤워실 및 탈의실로 확장

추진 경과

- 추진일정
  - 2013. 7월 : 사랑방 간담회에서 회원 건의사항 접수
  - 2014. 1.20 : 계획수립 및 계약체결
  - 2014. 1.25~2.6 : 확장공사 시행
- 사용빈도가 낮은 남자 샤워실은 1인 사용시설로 전환

추진 성과

- 여자 샤워실 및 탈의실 확장되어 이용고객의 불편 감소
- 1인 남자 샤워실 신설

▼ 구민회관 사랑방

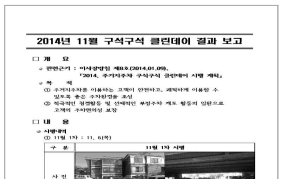
- 기간 : 2013.7~10월
- 대상 : 이용회원 누구나
- 회수 : 총15회 실시
- 결과 : 총79건 의견수렴
  ⇒ 70건 처리완료

▼ 확장공사 결과

▼ 수영장 공사

▼ 사무실 공사 전후비교

▼ 구석구석 클린데이 추진 계획서


2014년 11월 구석구석 클린데이 결과 보고

□ 개 요

□ 내 용

▼ 클린데이 활동모습

■ 온조체육관 시설 및 환경개선

사업 개요

- 목적 : 시설 노후화에 따른 안전사고 및 고객불만, 에너지 낭비를 사전예방하여 고객만족 및 경영수지 개선
- 소요예산 : 105,718천원

추진 경과

- 추진내역 (단위:천원)

공 사 명	세부내용	공사기간	소요예산
수영장 남·여샤워장	대리석 및 바닥방수, 천정보수	2014.2.22~3.4	30,000
	샤워장/탈의실/환풍기 공사	2014.4.5~4.6	4,871
수영장 풀	수영장 트렌치 및 타일 보수	2014.2.22~3.4	10,000
조명개선	3층조명추가/로비,계단 LED 등	2014.2.28	8,000
체육관 공간재배치	위촉강사실, 파우더룸, 휴게실 사무실 환경 개선 등	2014.4.6	10,000
전기실공사	전기실/발전기실 방수 공사	2014.4.30	8,646
냉난방 시스템구축	소체육관/헬스장 냉난방 설치	2014.4.30	24,201
	1층 휀코일 연동 공사		10,000
합 계			**105,718**

- 추진일정
  - 2014.1월 : 환경개선 추진계획 수립
  - 2014.2.22 ~ 3.4 : 시설개선공사 시행
  - 2014.3월 ~ 5월 : 방수공사 및 사무실 재배치 등

추진 성과

- 시설 및 환경 개선을 통한 안전사고 예방 및 고객만족 향상
- 고객수요를 반영한 편의시설 증대로 경영수지 개선
  ☞ 유료락커(100개) 추가설치로 연간 720만원 수입증가
- 강의실 1개소 증설로 인한 다양한 프로그램 개설 가능

■ 주거지주차 '구석구석 클린데이'

사업 개요

- 쾌적하고 안전한 주차장 만들기의 일환으로 구획내 청소활동
- 대상지역 : 주거지주차제 시행 전지역
- 참여대상 : 주차사업팀 직원
- 추진기간 : 2014년 연중(월 2회 이상)

추진 경과

- 추진일정
  - 정기활동 : 매월 2, 4주 목요일에 1개동씩 순환식 시행
  - 수시활동 : 도색반 작업시 주차구획내 청소활동
  - 공조활동 : 구청 청소행정과 및 주민센터와 병행실시
- 연간 활동내역 : 총 24회 실시
- 현장활동과 더불어 깨끗한 주차 이용 계도활동 병행실시

추진 성과

- 정기적인 청결활동을 통한 쾌적한 주차장 조성
- 계절별 중점관리지역 선정을 통한 활동 효율성 증가
- 쾌적한 주차환경 제공으로 이용고객의 만족도 향상

■ 구민회관 대강당 안전진단 실시

사업 개요

- 사업명 : 강동구민회관 대강당 안전진단
- 내 용 : 1988년 건축된 구민회관 대강당의 조명, 음향, 건축물에 대한 안전진단을 통한 시설안전 확보

추진 경과

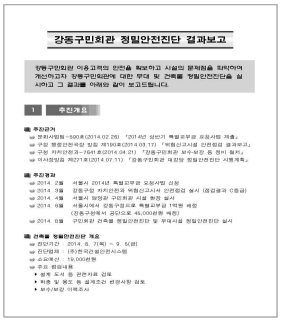
- 추진일정
  - 2014.2월 : 서울시 특별교부금 신청
  - 2014.3월 : 구청 위험신고시설 안전점검 실시(C등급 판정)
  - 2014.4월 : 서울시 구민회관 현장실사
  - 2014.6월 : 서울시 교부금 1억원 배정
  - 2014.8~10월 : 건축물 및 무대시설 전문업체에 의뢰하여 정밀안전진단 실시
  - 2014.11~2015.1월 : 보수·보강공사 설계용역 실시
- 보수·보강공사 설계내역 (단위:천원)

구 분	주요내용	소요예산
건 축	캣워크 보강, 천정/벽체도장, 디머실 설치 등	319,814
조 명 음 향	디머판넬교체(회로증설),세트바튼 신설 활차/와이어로프/콘솔/LED등으로 교체	595,830

추진 성과

- 특별교부금 유치 : 총 1억원 배정
  - 안전진단 및 설계용역 실시 완료
- 2015년 **공사비 915.6백만원 신청**하여 시설보수공사 예정
  - 2015. 7~9월 : 보수·보강공사 실시

▼ 구민회관 안전진단보고


강동구민회관 정밀안전진단 결과보고

▼ 안전점검표 : C 등급

시설물 안전점검표

▼ 정밀안전진단

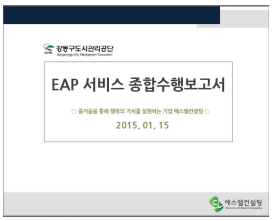
6. 내부역량강화 노력

■ '직원 스트레스 해소' 정신안정(EAP) 교육 실시

- 대 상 : 전직원
- 추진목적 : 직무, 개인사 및 가정 등 고충상담 및 스트레스 해소교육 진행
- 훈련기관 : ㈜에스엘컨설팅
- 투입예산 : 금4,050천원
- 교육실적

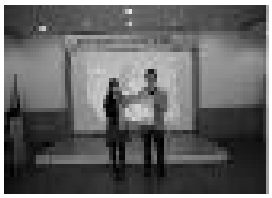
내 역	세부사항
상담서비스	• 참여인원 : 12명 • 진행회기 : 30회기
집단프로그램	• 참여인원 : 17명 • 진행회기(2회기) : 관리자 워크숍/ 디브리핑

▼ EAP 종합수행보고서



▼ EAP 집단프로그램

▼ 학습조 발표회



▼ 학습조 발표자료

■ 창조적 학습조(CLO) 운영

• 학습조 구성

구분	혁신팀	지원팀	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀	계
2014	1	1	1	2	1	2	8

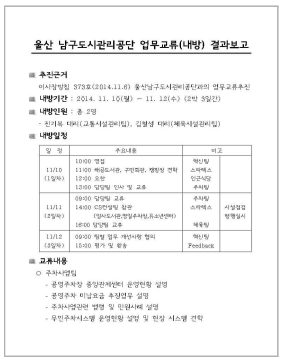
• 활동실적

구분	학습조명	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
경영혁신팀	정보정책 연구회	○	○	○	○	○	○	○
경영지원팀	보리(보청기의 의리)	○	○	○	○	○	○	○
주차사업팀	CSI	○	○	○	○	○	○	○
체육사업팀	Enjoy! 온조	○	○	○	○	○	○	○
	ONJO PLAN B	○	○	○	○	○	○	○
문화사업팀	CS매니저	○	○	○	○	○	○	○
도서관운영팀	두루마리	○	○	○	○	○	○	○
	해성특급벤치마킹	○	○	○	○	○	○	○

❖ 발표회 결과 : 최우수조 해성특급 벤치마킹 / 우수조 CSI(Customer Satisfation Investigatio)

구분	학습조명	조 원	활동성과
최우수조	해성특급 벤치마킹	손지은 외 8인	다양한 테마 도서관을 벤치마킹하여 고객 감동 실현을 통한 도서관 이용 활성화

▼ 업무교류 결과보고서



울산 남구도시관리공단 업무교류(내방) 결과보고

■ 추진근거
이사장방침 373호(2014.11.6) 울산남구도시관리공단과의 업무교류추진

■ 내방기간 : 2014. 11. 10(월) ~ 11. 12(수) (2박 3일간)

■ 내방인원 : 총 2명
- 한기화 차장(고용서설관리팀), 김형성 차장(체육서설관리팀)

■ 내방일정

일 정	주요내용	비고	
11/10 (1일차)	10:00 면접 11:00 해성도서관, 구민회관, 생활정 견학 12:00 오찬 13:00 당일방 인사 및 교류	혁신팀 스마트스 인군시장 주차팀	
11/11 (2일차)	09:00 당일방 교류 14:00 CS만족방 참관 (장사도/대전/장우차장도서관면) 18:00 당일방 교류	주차팀 스마트스 체육팀	시설점검 방행일서
11/12 (3일차)	09:00 개별 업무 개선사항 협의 10:00 평가 및 환송	혁신팀 Feedback	

■ 교류내용
○ 주차사업팀
- 공영주차장 공당관리방법 운영현황 설명
- 공영주차 이달요금 추장업무 설명
- 주차사업관련 법령 및 민원사례 설명
- 무인주차시스템 운영현황 설명 및 현장 시스템 견학

■ 울산남구 공단과의 업무협약 및 직원교류

추진 목적
- 상호보완적인 관계 구축으로 상생협력 모델 개발
- 사업별 우수사례 공유 및 사회공헌활동 상호협력 추진

추진 내용
- 업무협약 체결 : 2014. 6. 19(목)
- 직원교류(회차별 2명)
  - 1차 : 2014.11.10 ~ 11.12(3일간) 울산 ⇒ 강동방문
  - 2차 : 2014.12.22 ~ 12.24(3일간) 강동 ⇒ 울산방문
- 교류내용
  - 사업운영현황 파악 및 우수사례 현장 체험
  - 고개서비스 전반에 걸친 교차 점검 실시로 개선안 도출

추진 성과
- 상호 방문교류를 통한 상생발전의 기틀마련 및 정부3.0 구현
- 시설운영에 대한 교차점검을 통한 고객서비스 개선안 피드백

3 경영목표 달성을 위한 부문별, 부서별 추진체계 구축

1. 부서별 성과관리 체계

Mission 최고의 생활 · 문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다

Vision 고객이 신뢰하는 Best 공기업

경영목표 고객만족TOP3 | 안전사고ZERO화 | 청결경영No1

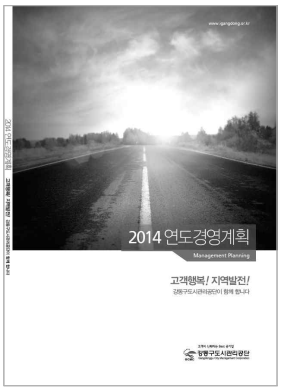
전략방향(4)	전략목표(12)	성과지표(27)
재정건전성 확보	• 기존사업 조정 • 신규사업 육성 • 흑자기조 수지개선	• 신규사업 육성을 위한 수입증대(1) • 수입목표 달성률(1) • 대행사업비 절감률(1)
고객가치 창조	• 고객만족 고도화 • 윤리경영 고도화 • 공공정책 준수	• 고객만족도 달성율(6) • 윤리경영 만족도(2) • 정부권장정책 이행 노력도(1)
스마트시설 운영선진화	• 프로그램 개발 • 업무프로세스 혁신 • 에너지/시설관리선진화	• 신규 프로그램 개발(2) • 주요업무계획 추진 달성률(2) • 체계적인 시설관리 시스템 운영(3)
내부역량 강화	• 직원교육 고도화 • 창의 조직문화 개발 • 직원만족도 향상	• 교육성취율 (3) • 독서경영 참여율(4) • 팀원 연차휴가 사용율(1)

2. 부서별 성과지표 관리

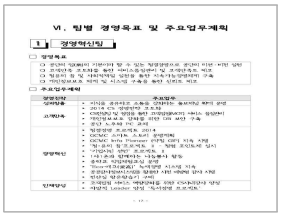
전략방향	성과지표(27)			부서별 Cascading					
	내 용	목표	실적	경영혁신	경영지원	주차사업	체육사업	문화사업	도서관
재정건전성	신규사업 수입증대	237,531	247,235			●	●	●	●
	수입목표 달성률	31,084,023	32,139,363	●	●	●	●	●	●
	대행사업비 절감률	10,620,631	10,182,623	●	●	●	●	●	●
고객가치창조	CS사내강사 양성 참여율	100	100	●	●	●	●	●	●
	CS사내강사 활용률	100	98,33	●	●	●	●	●	●
	VOC(고객의소리)처리율	180	180			●	●	●	●
	외부고객만족도 조사	351	330			●	●	●	●
	전화친절도 조사	540	536	●	●	●	●	●	●
	보도실적 목표 달성률	100	81,5	●	●	●	●	●	●
	윤리경영 캠페인 만족도	80	80	●					
	사회공헌활동 참여율	100	100	●	●	●	●	●	●
	정부정책이행 노력	100	87,5	●	●	●	●	●	●

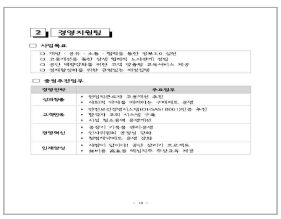
▼ 연도경영계획 수립절차

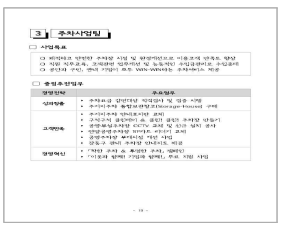
계획 수립지침 전파
▽
팀별 기본계획수립
▽
팀별 계획 적합성 토의
▽
팀별 사업수지 실행목표 설정
▽
연도경영계획 완성



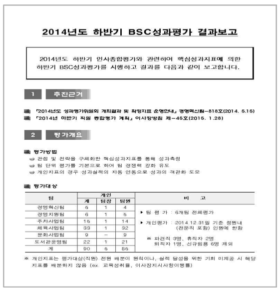
▼ 팀별 업무계획







▼ 2014BSC 성과평가 결과보고서



2014년도 하반기 BSC성과평가 결과보고

2014년도 하반기 인사종합평가와 관련하여 핵심성과지표에 의한 하반기 BSC성과평가를 시행하고 결과를 다음과 같이 보고합니다.

1 추진근거

- 「2014년도 성과평가위원회 개최결과 및 확정지표 운영안내」 경영혁신팀-818호(2014. 6.16)
- 「2014년 하반기 직원 종합평가 계획」 이사장방침 제-45호(2015. 1.28)

2 평가개요

- 평가방법
  - 관점 및 전략을 구체화한 핵심성과지표를 통해 성과측정
  - 팀 단위 평가를 기본으로 하여 팀 경쟁력 강화 유도
  - 개인지표의 경우 성과실적의 자동 연동으로 성과의 객관화 도모
- 평가대상

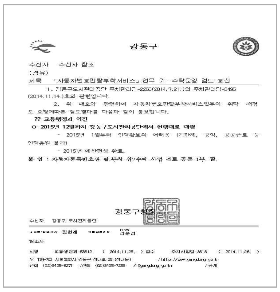
팀	개인 계	팀장	팀원	비 고
경영혁신팀	5	1	4	▸ 팀 평가 : 6개팀 전체평가 ▸ 개인평가 : 2014.12.31일 기준 정원내 (전문직 포함) 인원에 한함 ※ 파견직 3명, 휴직자 2명 퇴직자 1명, 신규임용 6명 제외
경영지원팀	6	1	5	
주차사업팀	15	1	14	
체육사업팀	33	1	32	
문화사업팀	9	–	9	
도서관운영팀	22	1	21	
계	90	6	86	

※ 개인지표는 평가대상(직원) 전원 배분이 원칙이나, 실적 달성을 위한 기회 미제공 시 해당 지표를 배분하지 않음 (ex. 교육성취율, 이사장지시사항이행률)

▼ 팀 평가결과

팀 명	2013년	2014년	증 감
경영혁신팀	91.87	96.12	4.25
경영지원팀	92.18	95.82	3.64
주차사업팀	88.78	95.76	6.98
체육사업팀	91.82	95.30	3.48
문화사업팀	89.96	93.65	3.69
도서관운영팀	92.48	96.25	3.77

▼ 번호판탈부착사업 반환확정 공문



강동구

수신자 수신자 참조
(경유)
제목 「자동차번호판탈부착서비스」 업무 위·수탁운영 검토 회신

1. 강동구도시관리공단 주차관리팀-2265(2014.7.21.)와 주차관리팀-3495(2014.11.14.)호와 관련입니다.

2. 위 대호와 관련하여 자동차번호판탈부착서비스업무의 위탁 재검토 요청에따른 검토결과를 다음과 같이 통보합니다.

?? 교통행정과 의견
o 2015년 12월까지 강동구도시관리공단에서 현행대로 대행
- 2015년 1월부터 인력확보의 어려움 (기간제, 공익, 공공근로 등 인력충원 불가)
- 2015년 예산편성 완료.

붙임 : 자동차등록번호판 탈부착 위?수탁 사업 검토 공문 1부. 끝.

강동구청장

▼ 강동유소년스포츠센터

▼ 공기업경영개선 우수 행자부장관상 수상

MINISTRY OF SECURITY AND PUBLIC ADMINISTRATION

제 10472 호

표 창 장

서울특별시강동구도시관리공단

위는 평소 지방공기업 경영개선에 노력하여 지방공기업 발전에 기여한 공이 크므로 이에 표창합니다.

2014년 2월 5일

안전행정부장관 유 정

스마트 시설 운영 선진화	프로그램 트렌드 분석	100	100				●	●	●
	신규 프로그램 개발	79	111				●	●	●
	주요업무계획 달성률	600	575	●	●	●	●	●	●
	이사장지시사항 이행률	100	100	●	●	●	●	●	●
	체계적시설관리 운영	100	100			●	●	●	●
	청결경영 노력도	100	100			●	●	●	●
	에너지관리 증감율	400	353			●	●	●	●
내부 역량 강화	교육이수율	8,500	8,500	●	●	●	●	●	●
	교육성취율	100	100	●	●	●	●	●	●
	교육만족도	100	100		●				
	제안실적 목표 달성률	100	90.79	●	●	●	●	●	●
	학습조 참여율	100	92.25	●	●	●	●	●	●
	독서경영 참여율	100	95.43	●	●	●	●	●	●
	통합 지식창구 구축기여	100	96.44	●	●	●	●	●	●
	팀원 연차휴가 사용율	600	561	●	●	●	●	●	●

4. 부서별 추진성과

전략방향	추진부서	핵심업무
재정 건전성	주차사업팀	· 번호판탈부착서비스 사업반환 확정 · 주차장 부정사용 적격심사 추진으로 수입증대
	체육사업팀	· 강동유소년스포츠센터 인수운영 · 유아체능단 운영방식 개선을 통한 효율성 증대
	문화사업팀	· 현수막지정게시대 상단광고 할인행사 추진 · 추모의 집 이용자격 확대(분묘개장)
	도서관운영팀	· 해공도서관 문화강좌 활성화 추진
고객 가치 창조	경영혁신팀	· 도농 상생발전을 위한 농촌사회공헌인증 획득 · CS전문 컨설턴트 초빙을 통한 고객서비스 점검 · 한국서비스품질 우수기업 인증 · 아름다운가게와 업무협약을 통한 자원재활용 추진
	경영지원팀	· 가족친화경영 우수기업 인증
	주차사업팀	· 사랑의 포도따기 행사로 사회적 책임 구현 · 사회복지시설 무료도색 지원
	문화사업팀	· 강동구민회관 회원한마당 개최 · 여성취업교실 운영 및 특강을 통한 일자리 제공노력 · 다문화 가정을 위한 다양한 강좌 운영
	체육사업팀	· 맞춤형 온조3.0 운동매뉴얼 개발 및 보급 · 온조대왕배 축구대회 개최 · 고객과 함께하는 심폐소생술 교육실시 · 행복한 베이커리&카페 입점지원
	도서관운영팀	· 우수 도서관 국무총리 표창 수상 · 길위의 인문학 사업을 통한 인문학 저변확대에 기여

스마트 시설 운영 선진화	경영혁신팀	· 경영기조인 청결경영 추진
	경영지원팀	· 스마트감리단 운영으로 체계적 시설공사 추진
	주차사업팀	· 구석구석 클린데이 추진으로 쾌적한 시설 제공 · 주거지주차 안내판 전면교체로 이용편의성 증대
	문화사업팀	· 구민회관 여자샤워실 확장 · 구민회관 시설 및 무대 정밀안전진단 실시
	체육사업팀	· 폐수열회수시스템 설치를 통한 에너지 절감 · 노후시설 개선을 통한 안전한 시설운영
	도서관운영팀	· 모바일시스템 구축 및 도서장비 업그레이드
내부 역량 강화	경영혁신팀	· CS사내강사 양성을 통한 고객서비스 품질 향상
	경영지원팀	· 근로자 지원프로그램으로 능동적 조직문화 형성 · 효율적 조직운영을 위한 조직진단 실시 · 신개념 교육페러다임! 공단살리기 프로젝트 추진
	주차사업팀	· 현업직 표준교육 신설 운영
	체육사업팀	· 선진기관 벤치마킹 추진 · 안전교육 일상화
	도서관운영팀	· 북페스티벌 개최를 통한 행사기획력 증대

▼ 성내도서관 국무총리상 수상

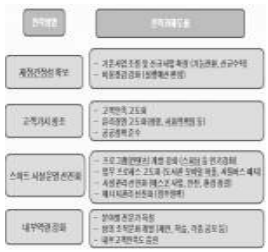
▼ 청결경영 추진

4 직원의 동기부여 방안이나 특수시책

1. 동기부여 체계

▼ 성과관리 추진방향

▼ 전략방향 및 전략과제



2. 공정한 인사 · 평가제도

■ 인사평가

❖ 평가기준일 : 매년 6.30, 12.31

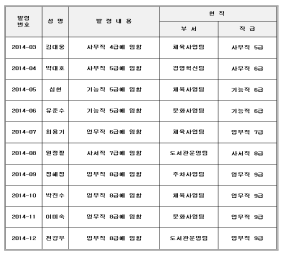
❖ 평가횟수 : 반기 1회

❖ 평가반영 : 연봉, 성과급, 승진 등의 인사자료로 활용

▼ 종합평가계획

▼ 승진심사(다면평가)

▼ 인사발령(14.4.1)



발령번호	성 명	발 령 내 용	현 직	
			부 서	직 급
2014-03	김대웅	사무직 4급제 임용	체육사업팀	사무직 5급
2014-04	박대호	사무직 5급제 임용	경영혁신팀	사무직 6급
2014-05	심현	기능직 5급제 임용	체육사업팀	기능직 6급
2014-06	우준수	기능직 5급제 임용	운용사업팀	기능직 6급
2014-07	최용기	연구직 6급제 임용	체육사업팀	연구직 7급
2014-08	변경환	사서직 7급제 임용	도서관운영팀	사서직 8급
2014-09	김세진	연구직 8급제 임용	주차사업팀	연구직 9급
2014-10	박진수	연구직 8급제 임용	체육사업팀	연구직 9급
2014-11	이태욱	연구직 8급제 임용	운용사업팀	연구직 9급
2014-12	전강우	연구직 8급제 임용	도서관운영팀	연구직 9급

▼ 근로자의 날 표창

▼ 품질경영실천 유공자

❖ 평가별 배점표

구 분	비 율	
	팀 원	팀 장
성과평가	40%	40%
(전사평가)	(20%)	(40%)
(팀 평가)	(60%)	(60%)
(개인평가)	(20%)	(0%)
근무평정	60%	60%
(인사평가) 가감점	인사평가점수 (±3%범위내) (60%)	인사평가점수 (±3%범위내) (70%)
(다면평가)	(40%)	(30%)
계	100%	100%

❖ 평기배점 강제분포 조정

평정등급	분포비율	비고
수	2할	「가」등급 해당하는 자가 없을경우「양」등급에 가산
우	4할	
양	3할	
가	1할	

■ 승진후보자 명부작성기준

구 분	작성항목				
	근무성적	경력	교육훈련	다면평가	자격증 가산
반영비율	60%	20%	10%	10%	-0.3%

■ 전보기준

❖ 정기전보 : 연2회 시행(4월, 7월)

☞ 대상 : 인사 승진자, 장기근속자, 수습직원 등

❖ 수시전보 : 필요시 연중수시

☞ 대상 : 정원직제 개편, 고충자, 역점 추진사업 등

3. 동기부여를 위한 포상과 인센티브

■ 외부기관 포상

연번	포상기관	공적개요	소속	성명	부상
1	안전행정부	지방공기업발전유공자	경영지원팀	김항규	
2	안전행정부	지방공기업발전우수기관	공단		200만원
3	고용노동부	근로자의날 표창	주차사업팀	김정숙	
4	산업통상자원부	품질경영실천 유공자	체육사업팀	손보영	
5	구청장	표창(선사축제유공자)	경영지원팀	조선숙	
6	고용노동부	노사상생협력 유공자	이사장	박덕수	
7	서울특별시장	도서관 발전 유공자	도서관운영	이인숙	
8	구청장	종합감사경영개선우수자	주차사업팀	김호근	
9	구청장	종합감사경영개선우수자	체육사업팀	김주수	

■ 내부 포상

연번	포상기관	공적개요	소속	성명	부상
1	이사장	우수사원	주차사업팀	박종한	10만원
2	이사장	친절사원	체육사업팀	김민정	10만원
3	이사장	우수사원	문화사업팀	신민호	10만원
4	이사장	친절사원	도서관운영	정미애	10만원
5	이사장	모범사회복무요원	주차사업팀	김학성	3만원
6	이사장	모범사회복무요원	체육사업팀	이정오	3만원
7	이사장	모범사회복무요원	문화사업팀	양정모	3만원
8	이사장	모범사회복무요원	도서관운영	이용성	3만원
9	이사장	우수제안(금상)	문화사업팀	정현철	20만원
10	이사장	우수제안(은상)	문화사업팀	권혁선	10만원
11	이사장	우수제안(동상)	문화사업팀	오현정	5만원
12	이사장	우수사원	도서관운영	이윤경	10만원
13	이사장	친절사원	체육사업팀	김영근	10만원
14	이사장	감사장(배드민턴)	체육사업팀	이웅권	
15	이사장	감사장(배드민턴)	체육사업팀	임미숙	
16	이사장	감사장(배드민턴)	체육사업팀	이상흠	
17	이사장	감사장(배드민턴)	체육사업팀	장은기	
18	이사장	우수고객모니터		김재웅	5만원
19	이사장	우수고객모니터		고민정	5만원
20	이사장	우수고객모니터		김영숙	5만원
21	이사장	우수고객모니터		이현주	5만원
22	이사장	우수 블로거단		우혜숙	5만원
23	이사장	우수사원	주차사업팀	차영규	10만원
24	이사장	친절사원(표창)	체육사업팀	박운호	10만원
25	이사장	모범사원	주차사업팀	박순배	5만원
26	이사장	모범사원	주차사업팀	홍용기	5만원
27	이사장	모범사원	체육사업팀	박혜숙	5만원
28	이사장	모범사원	체육사업팀	이보경	5만원
29	이사장	모범사원	문화사업팀	정혜린	5만원
30	이사장	모범사원	도서관운영	김영실	5만원
31	이사장	모범사원	도서관운영	이희숙	5만원
32	이사장	모범사회복무요원	경영지원팀	박규정	3만원
33	이사장	모범사회복무요원	주차사업팀	박동근	3만원
34	이사장	모범사회복무요원	체육사업팀	송용호	3만원
35	이사장	모범사회복무요원	문화사업팀	유재민	3만원
36	이사장	모범사회복무요원	도서관운영	김태환	3만원
37	이사장	2014 올해의 공단인	문화사업팀	김종훈	50만원
38	이사장	우수제안(금상)	도서관운영	오성의	20만원
39	이사장	우수제안(은상)	체육사업팀	조선숙	10만원
40	이사장	우수제안(장려상)	도서관운영	송미령	5만원
41	이사장	우수제안(장려상)	경영지원팀	김항규	5만원

▼ 우수사원 표창

▼ 친절사원 표창

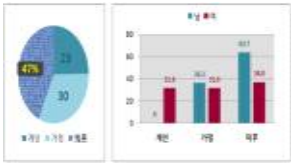
▼ 우수제안 표창

■ 2014 전국 도서관 운영평가 우수도서관 유공자 국외연수

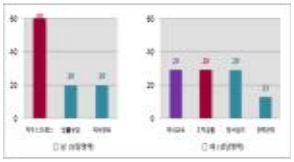
추진 배경	• 문화체육관광부 주관 2014 전국도서관 운영평가 공단 구립도서관(성내/암사) 우수도서관 선정 • 우수도서관 선정에 따른 국외 선진 도서관 연수참여
추진 성과	• 목 적 : 도서관 정책 벤치마킹 및 서비스 체험 • 대상자 : 성내도서관 백지연관장 • 기 간 : 2014.12. 7 ~ 12.13 • 장 소 : 영국,독일

▼ 도서관대회 수상

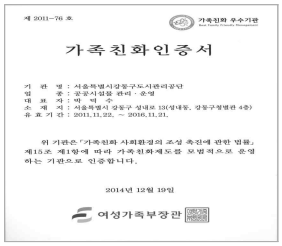
▼ 상담영역 및 참여현황



▼ 상담 세부현황

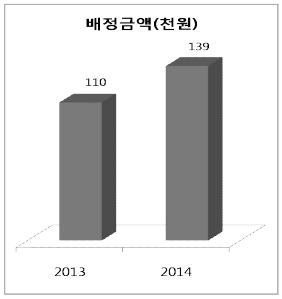


▼ 가족친화 인증서



▼ 유연근무 계획서

▼ 복지예산 변동그래프



■ ‘직원 스트레스 해소’ 정신안정(EAP) 교육

- 대　　상 : 전직원
- 추진목적 : 감정노동을 수행하고 있는 직원들의 문제해결 지원
- 훈련기관 : ㈜에스엘컨설팅
- 투입예산 : 금4,050천원
- 교육실적

내　역	세부사항
상담서비스	• 참여인원 : 12명 • 진행회기 : 30회기
집단프로그램	• 참여인원 : 17명 • 진행회기(2회기) : 관리자 워크숍/ 디브리핑

4. 후생복지를 통한 살맛나는 직장만들기

■ 일 가정 양립을 위한 유연근무제

추진 배경	유연근무제의 시행을 통해 일과 가정의 조화로운 양립 지원은 물론 내부만족도 및 기업의 생산성 제고에 기여
추진 성과	• 유형 : 시차출퇴근형, 근무시간 선택형 • 추진실적 : 시차출퇴근형 4명, 근무시간 선택형 1명

■ 출산장려 지원

구　분	세부사항
산전후휴가	• 임신부 직원 : 1명
육아휴직	• 육아부담 남녀직원 : 3명

■ 맞춤형 복지제도

추진 배경	근로자 개인의 라이프스타일에 맞는 복지를 선택하여 사용 할 수 있는 복지제도 도입으로 근로자의 삶의 질 향상
추진 성과	• 공단 맞춤형 온라인 복지관 운영 • 운영실적(정규직 기준)

구분	배정금액(천원)	사용금액(천원)
2014	139,183	137,355

• 현업직 복지포인트 지급
- 대　상 : 현업직 전원
- 시　기 : 2014. 1월부터
- 한　도 : 1인당 연간 30만원(월 25천원)
- 추진실적 : 총 883명 / 22,075천원

5. 특수시책

■ 현장 우수근무자 포상

추진 배경	현장에서 근무하는 우수근로자에 대한 평가와 포상을 통해 근로 의욕을 고취하고 애사심을 고양하여 고객서비스 향상을 도모
추진 내용	• 평가대상 : 공영주차장 현업직 근무자중 2개월 이상 근무자 • 평가기준 - 월별 근무성적 평가 및 전년대비 수입증대 실적 우수자 - 고객응대 태도 및 청렴한 수입금 관리 등 업무실적 우수자 • 평가방법 1차평가(근무성적 평가) ⇒ 2차평가(근무성적 90점 이상) ⇒ 3차평가(불만-ZERO내부 심의위원회에서 최종선정) • 선정시기 및 포상 : 분기별 4명이내, 5만원 문화상품권
추진 성과	• 포상을 통한 근무의욕 고취 및 고객서비스 향상도모 • 2014년 총 10명 포상

■ 사람과 함께 하나되는 '휴먼교육'

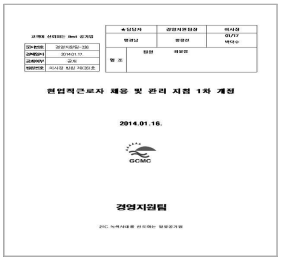
- 교육대상 : 전직원
- 교육목적 : 팀별 힐링 및 소통증진 혁신교육 진행

분야	추진실적
휴먼 휴(休)&락(樂) 아카데미	• 실시횟수 : 6회 / 참여인원 : 88명 ※ 휴아카데미(4회), 락아카데미(2회)
휴먼 힐링(Healing) 아카데미	• 내 용 : 뻔뻔한 영철씨와 함께하는 펀펀한 (FUNFUN) 아침 • 일시/장소 : 2014. 7.16.(수) / 구민회관 • 힐링강사 : 개그맨 김영철
휴먼 휴(休)캠프	• 내 용 : 한양 속 보물찾기, 내가 발견한 보물꾸러미(조별 발표) 등 • 일시/장소 : 2014.10.22/ 10.24 서울성곽내 • 인 원 : 76명

■ 무상인력을 활용한 환경변화 대응성 강화

인력분야	활용 인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	34	1월 ~ 12월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	4	1월 ~ 12월	· 도서관 자료실 운영 지원
국가근로장학생	26	하계/동계방학	· 이용고객 증대기간인 방학 중 사서 보조, 안내데스크 업무

▼ 현업직 관리지침 개정



▼ 우수근무자 포상내역

▼ 휴먼 휴(休) 아카데미

▼ 뻔뻔한 영철씨와 함께

▼ 국가근로장학생 교육

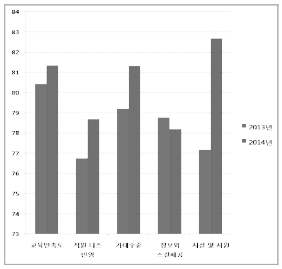
5 직원에게 필요한 교육, 지원 등을 통한 성과 극대화

1. 교육수요 반영 및 제공의 최적화

▼ 교육수요조사(GSDP)

▼ 교육만족도 조사계획

▼ 교육만족도 조사결과



▼ 직원훈련 교육계획

■ 교육수요조사(자기개발계획서)

추진 방향
- 다양한 직군과 직무특성 등 개개인의 교육수요는 천차만별
- 공단 전직원 교육수요의 객관화 작업을 통한 체계화 필요

점검 내용
- 조사시기 : 2014. 1~2월
- 조사방법 : 전직원 공단형 자기개발계획서 작성 및 제출
  ⇒ 교육담당부서 계획서 수합 후 종합분석 실시

추진 성과
- 교육수요조사서 발간 및 비치
- 2014 교육운영계획 수립 시 분석결과 반영

■ 교육만족도 심층조사

추진 배경
형식적 · 획일적 교육만족도 조사는 다양한 개인의 만족도를 측정하기에는 한계가 있음

기 존	개 선
• 조사문항 - 6문항(객관식4, 주관식2) • 단편적 결과분석	• 조사문항 - 10문항(객관식7, 주관식3) • 종합적 결과분석

조사 결과

문 항	2013	2014	전년비
1. 교육만족도	80.42	81.34	+0.92
4. 직원 니즈 반영	76.74	78.68	+1.94
5. 기대수준	79.20	81.32	+2.12
6. 정보와 스킬제공	78.76	78.18	-0.58
7. 시설 및 지원	77.16	82.68	+5.52
평 균	78.46	80.44	+1.98

■ 공단 맞춤형 커리큘럼

추진 목적
강동구도시관리공단의 업무특성 및 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축 및 제공

점검 내용
- 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석(수요조사서 발간)
- 2단계 : 훈련기관 및 과정 분석·정리
- 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립

추진 성과
- 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 2곳
- 공단 교육캘린더 작성 및 비치완료(3개 역량 64과정)
  ※ 전년대비 12개(18%) 증가

■ 공단경쟁력 강화를 위한 역량진단

추진 배경	• 시설관리공단만의 직무역량 파악 및 도출 필요 • 역량파악 및 분석을 통한 효율학습체계 모델구축
추진 경과	• 진단기관 : 노사발전재단 • 진단내용 - 역량모델링 : 역량도출·선정·정의 및 단계별 행동지표 - 역량평가 프로세스 : 교육과정 개발 및 학습체계 구축 • 결과적용 : 2011 ~ 2015년
추진 성과	• 역량진단 모델링을 통한 직무역량 분석(결과보고서) • **2014 교육운영 시 역량진단 결과 적용 및 반영** - 공단 3대 주요역량 선정 및 구분 ※ 3대 주요역량 : 리더십역량, 직무역량, 공감역량 - 도입결과 : 3대 주요역량 및 30개 직무역량군 교육 제공

2. 교육이수 실적

■ 이수실적 종합분석

구분	2013	2013(환산)	2014
이수시간(전체)	12,374	12,039	12,107
교육수혜(건)	1,051	1,051	1,328

※ 2013(환산) : 2014년 교육이수제 개선 및 변동사항을 감안한 2013년 실적의 환산적용치

■ 전년대비 실적비교

실적 분석	- 전체 교육이수 시간이 전년대비 비슷한 수준을 보이고 있으나, - 직접적인 교육참여도를 나타내는 '교육수혜' 비율이 전년대비 <u>26%(277명) 크게 증가</u>하였으며, - 이는 교육예산 확대 및 참여의지 증대의 실질적 개선. -「사람이 답이다!」교육목표 설정을 통한 창조적 교육지원 강화 - 직무역량 강화를 벗어나 휴먼/인문/철학/녹색/윤리 등 교육다각화 - 현장직 근무자 정기교육 실시 등 교육기회 제공 확대

■ 교육훈련비 집행 실적

(단위: 천원)

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

※ 2014년 교육비 전년대비 24% 증가로 교육투자의지 강화

■ 교육비 환급(Recycle) 실적

(단위: 천원)

구분	2012	2013	2014
환급금	4,882	2,433	9,294

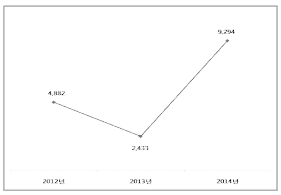
▼ [교육LoGo] 사람이 답이다!

▼ 직무역량 도출결과

▼ 교육결과보고

▼ 교육비 증감

▼ 연도별 교육비 환급



▼ 성과관리 추진방향

▼ 종합평가 계획

【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, 평정대상 직원에게 알리고 연도 내 수시로 교육이수 현황을 통보한다.

③ 훈련성적평정 기준일은 12월말로 한다.

④ 훈련성적평정자는 인사담당부서의 장으로 하고, 확인자는 이사장으로 한다.

■ 분야별 실적

연번	구 분	이수시간	비율	비고
1	공단자체	7,552	63	학습활동 등
2	외부일반교육	4,031	33	
3	외부필수교육	524	4	
	계	**12,107**	100%	

■ 외부기관 직원 교육실적

구분	비율(해당자/전체)	비고
연7일 또는 50시간 이상자	21%(20/92)	단, 집합교육 최소5일 또는 35시간 이상

3. 교육성과

■ 인사평정 시 교육성과 활용

• 종합평정 시 교육성과 대폭 반영

반영 내용	- 방 법 : BSC 핵심성과지표를 통한 개별 교육성과 측정 - 평가항목 : 교육이수율, 성취율, 학습조 참여율 등 7개 부문

• 성과평가 반영내역

구분	평가지표	반영비율
교육이수율	교육이수율	6.53%
	교육성취율	6.53%
	교육만족도	3.13%
제안실적 목표 달성률	제안실적 목표 달성률	2.09%
	학습조 참여율	3.13%
	독서경영 참여율	2.35%
	통합 지식창구 구축기여	2.35%
계		**26.11%**

• 근무성적 종합평가 구성 비율

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

■ 사내강사 양성에 따른 사내교육 활성화

❖ 전년대비 <u>7건(25%) 증가</u> (2013년 28건 → 2014년 35건)

■ 「고객이 답이다」 전사적 CS교육

추진 배경
- 고객의 요구에 대응할 수 있는 직원서비스 고객마인드 제고 필요
- 현장근로자 친절교육 강화를 통한 공단 미소 살리기

추진 내용
- 추진실적 : 총 249명 이수

교육명	일시	인원(명)
CS마인드 향상 대책회의	2014-01-28	5
2014 CS 사내강사 양성 심화교육	2014-04-25	8
2014 고객접점 CS역량강화 교육	2014-07-16	73
CS리더 특화 교육	2014-07-21	17
현장근무자 고품격 서비스전문인 양성교육	2014-09-24	2
2014년 전화친절도 교육(10월)	2014-10-02	8
2014 CS사내강사 경진대회	2014-11-07	48
신규입사자 CS교육	매월 1회	88

추진 성과
- 현장근로자 친절교육 실시를 통한 최일선 고객대응능력 강화
- CS분야 사내강사 양성 전문화를 통한 자체 교육역량 증진

■ 리더십 역량강화를 위한 전문교육 강화

추진 배경
- 공단 자체 교육으로는 경영트렌드, 경영자의 사고혁신 등 거시적 안목을 배양할 수 있는 교육제공에 한계
- 외부전문기관 및 대외세미나 참여를 통한 거시적 안목 배양

점검 내용
- **CEO 외부교육 실적 : 58시간**
  - CEO 비전리더십 포럼 : 28시간(2회) / 지방공기업평가원
  - 구간부정책포럼 : 24시간(2회) / 강동구청
  - 산업안전보건 관리책임자 : 6시간(1회) / 대한산업안전협회
- **중간관리자(팀장급) 리더스 교육 : 199시간**

추진 성과
- **CEO 외부교육 : 전년대비 30시간 증가(107%)**
  ▶ 2013년 28시간 / 2014년 58시간
- **중간관리자 리더스 교육 : 전년대비 91시간 증가(84%)**
  ▶ 2013년 108시간 / 2014년 199시간

4. 교육성과의 기타 활용

■ 교육결과의 공유 및 전파

추진 내용
- 공유방법 : 교육결과보고서 공단 BSC시스템을 통한 전직원 공유
  ※ 공유게시판 : 지식경영관리 → 지식창고 → 교육정보 게시판
- 공유목적 : 교육결과 타직원 전파 및 간접학습 기회 제공

■ 교육만족도 심층조사를 통한 결과활용

추진 실적
- 근무공백 해소를 위한 사이버 교육 증대
- 인문학,재태크 등 직무 외 다채로운 교육제공
- CS 교육강화를 위한 교육투자 증대
- 스트레스 해소를 위한 힐링교육 및 EAP 프로그램 진행

▼ CS핵심인력 양성교육

▼ [CS교육] 행복한 소통

▼ CEO비전리더십포럼

▼ 최고경영자과정

02 대내외 이해관계자와의 협력증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?

1 이해관계자와의 협력증진 체계

▼ 이해관계자 대응전략

☞ 구청/구의회
- 구정방향 주요정책에 대한 올바른 이해
- 위수탁사업의 요율적인 관리운영으로 생산성 향상
- 지역주민들의 삶의 질 향상을 위한 양질의 서비스 제공

☞ 지역주민/시민단체
- 문화,체육,정보,복지,주차 등 양질의 서비스 제공
- 지역사회와 소통하는 공공기관으로서의 역할수행
- 투명경영 및 기업의 사회적 책임 완수

☞ 유관기관
- 지역발전을 위한 상호 협력체계 구축
- 원활한 업무협조로 상호 Win-Win

■ 이해관계자 협력증진을 위한 공단의 역할 정립

구 분	공단의 역할
구 청	자치단체의 미래비전과 실천전략에 대한 철저한 이해로 동반자(적극적 수탁업무개발자) 관계 형성
구의회	지역발전과 구민복지 증진을 위한 동반자 관계 형성
지역주민	지역사회(문화 · 체육 · 지식)의 허브 역할 수행
시민단체	지역사회에 공헌하는 기업 역할 수행
유관기관	상호 협력관계 구축으로 공단 영역확대

▼ 공단의 역할

2 이해관계자와의 협력증진 노력 및 성과

1. 강동구와의 협력증진

■ 다양한 소통채널 확보

구 분	확대간부회의	공단 현안보고	홍보전략회의	공단 업무보고
운영횟수	32	12	4	2
운영주기	월 3회	월 1회	분기 1회	연 2회
참석대상	이사장(1회) 팀 장(3회)	이사장	이사장	이사장, 팀장

❖ 공단 현안보고는 구청장, 부구청장, 관련국장(3), 기획경영과장/팀장포함

■ 신규사업 활성화를 위한 시설개선 협력

추진 배경

신규시설의 운영상 예상되는 문제점에 대해 시설개선을 위한 대안제시와 추진방안에 대한 협력필요성 대두

추진 경과

- 시설명 : 강동유소년스포츠센터
- 문제점 : 수영장 샤워실 공간협소, 난방시스템 개선, 2층 샤워실 부재로 인한 고객불편, 풋살장 시설개선 등
- 문제해결을 위한 담당자 협의
  - 2014.7.9(수) / 9/26(금) / 10.6(월) 및 수시로 진행
  - ☞ 시설개선을 위해 삼성ENG, 구청, 공단, 건축설계사 참여
- 해결안 제시
  - 보일러 및 난방배관 2회로 분리, 환기조화기 개선
  - 전기MCC판넬 분리, 중앙자동제어 구축 / 2층 샤워장 신설

추진 성과

- 시설개선공사 실시 : 2014.11.1~11.20(20일간)
- 투입예산 : 총 93,182천원 구예산에서 전액지원
- 개관전 시설개선을 통해 구민의 이용편의성 증대와 효율적 시설운영에 적극 협력하는 기틀 마련

■ 적자사업 반환 확정

추진 배경

민간업체 및 자동차 제조사의 보조번호판 지원으로 인한 판매량 급감으로 적자운영 되어 사업 반환 검토 추진

추진 경과

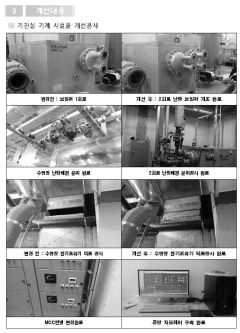
- 자체 처리방안 검토 : 2014. 7. 9 (이사장방침 269호)
  - 2014년 5,442천원 적자발생
- 처리방안 구청에 공문으로 검토 요청 : 2014. 7. 21
- 실무자간 추진방안에 대한 면담 및 공단 의견 제시

추진 성과

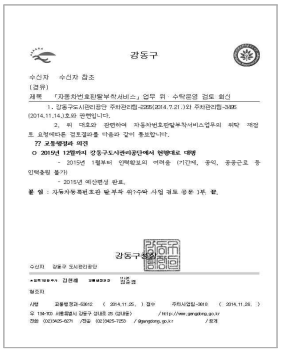
- 2015년까지 공단 운영후 사업 반환 확정
  - 강동구청 교통행정과 공문 접수 : 2014.11.25

▼ 유소년스포츠센터 개관

▼ 시설개보수 협력결과

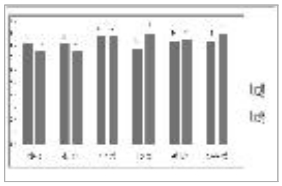


▼ 사업반환확정



▼ 위수탁사업 합동평가회

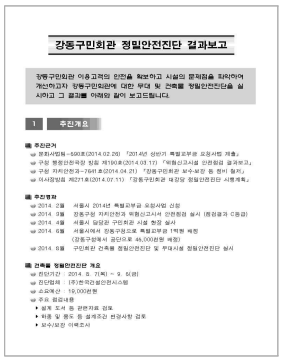
▼ 위수탁사업 설문조사



▼ 강동구청 관련부서

공단	구청
공단총괄	기획경영과
주차사업	교통행정과 교통지도과
체육사업	문화체육과 푸른도시과
문화사업	문화체육과 교통지도과 어르신청소년 도시디자인과
도서관 사 업	문화체육과

▼ 구민회관 안전진단보고



강동구민회관 정밀안전진단 결과보고

강동구민회관 이용고객의 안전을 확보하고 시설의 문제점을 파악하여 개선하고자 강동구민회관에 대한 무대 및 건축물 정밀안전진단을 실시하고 그 결과를 아래와 같이 보고드립니다.

1 추진개요

■ 추진근거
- 본회사업계획-690호(2014.02.26) 「2014년 상반기 특별교부금 요청사항 제출」
- 구청 행정관리국장 정책 제190호(2014.03.17) 「위험신고시설 안전점검 결과보고」
- 구청 자치선정과-2961호(2014.04.21) 「강동구민회관 보수·보강 등 현비 확지」
- 자사경영과 제2214호(2014.07.11) 「강동구민회관 대강당 정밀안전진단 시행계획」

■ 추진경과
- 2014. 2월 서울시 2014년 특별교부금 요청사항 건의
- 2014. 3월 강동구청 자치선정과 위험신고시설 안전점검 실시 (점검결과 C등급)
- 2014. 4월 서울시 담당관 구민회관 시설 현장 실사
- 2014. 6월 서울시에서 강동구청으로 특별교부금 1억원 배정
  (강동구청에서 공단으로 46,000천원 배정)
- 2014. 8월 구민회관 건축물 정밀안전진단 및 무대시설 정밀안전진단 실시

■ 건축물 정밀안전진단 개요
- 진단기간 : 2014. 8. 21(목) ~ 9. 5(금)
- 진단업체 : (주)한국안전안전시스템
- 소요예산 : 16,000천원
- 주요 점검내용
  - 설계 도서 등 관련자료 검토
  - 바닥 및 벽도 등 설계조건 현장사항 검토
  - 보수/보강 이력조사

▼ 정밀안전진단 실시

■ 위·수탁사업 추진성과 합동평가회 개최 ⇒ *2010년부터 시행*

추진 배경	위수탁사업의 효율적 관리운영 및 추진성과에 대한 평가를 실시하고 공감대를 형성하여 차기년도 사업시 개선사항 반영

구 분	사업내용	위탁부서
주차사업	• 주거지주차17개동(11,405면) • 공영주차장20개소(2,300면	• 총무과, 교통지도과
체육사업	• 체육사업 7개소	• 문화체육과, 푸른도시과
문화사업	• 문화·복지·현수막사업6개소	• 문화체육과, 도시디자인과, 여성복지과, 보육지원과
도서관사업	• 도서관사업 4개소	• 문화체육과

평가 내용	• 일시/장소 : 2014.1.17(토) 개최 / 강동구청 3층 소의실 • 참 석 자 : 총 14명(공단간부 7, 구청간부 7) • 내 용 - 2013년 공단 주요사업 추진성과 보고 - 구청 위탁부서의 설문결과 보고 및 상호 애로 및 건의사항
추진 성과	• 암사청소년공부방 기능전환 부서간 협조속에 원활히 이룸 • 공단 위수탁사업 일자 통일 등 유기적인 협조 이룸 • 공단 애로사항 9건 건의

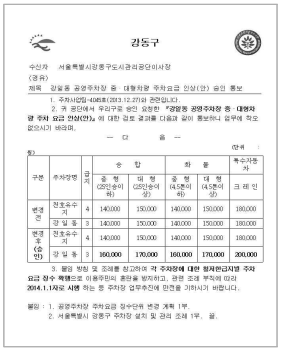
■ 협력을 통한 서울시 특별교부금 1억원 유치

사업 개요	• 사업명 : 강동구민회관 안전진단 • 내 용 : 노후된 구민회관 대강당 시설물에 대한 안전진단 및 보수·보강공사를 위한 설계용역 실시
추진 경과	• 관련부서 : 강동구청 기획경영과 ☞역할 : 서울시 교부금 신청 및 담당관 설득, 현장안내 등 • 추진일정 - 2014.2월 : 서울시 특별교부금 신청 - 2014.3월 : 구청 위험신고시설 안전점검 실시(C등급 판정) - 2014.4월 : 서울시 담당관 구민회관 현장실사 - 2014.6월 : 서울시 교부금 1억원 배정 - 2014.8~10월 : 건축물 및 무대시설 전문업체에 의뢰하여 정밀안전진단 실시 - 2014.11~2015.1월 : 보수·보강공사 설계용역 실시
추진 성과	• 특별교부금 유치 : 총 1억원 배정 - 안전진단 및 설계용역 실시 완료 • 2015년 **공사비 915.6백만원 신청**하여 시설보수공사 예정 - 2015. 7~9월 : 보수·보강공사 실시

■ 공영주차장 급지 기준 주차요금 조정

추진 배경	3급지 주차요금을 인근 지역상권 활성화를 위해 4급지 요금으로 적용하던 것을 타 지역과의 형평성과 활성화 완료로 환원 필요
추진 경과	• 서울권내 타구 주차요금 징수사례를 참조하여 인상요구를 교통지도과에 적극적으로 개진 • 개선내용 : 주차요금 20천원 인상확정 • 차고지 등록·계약방법 및 절차를 함께 개선하여 형평성 확보 • 구청 교통지도과에 주차요금 인상 승인요청 : 2013. 12월
추진 성과	• 강동구 교통지도과-29088호(2013.12.30)주차요금 인상승인 • 2014년 2월부터 적용하여 **연간 10,560천원 세입증가**

▼ 요금인상 승인공문


강동구

수신자 : 서울특별시강동구도시관리공단이사장

(경유)

제목 : 강일동 공영주차장 등 - 대형차량 주차요금 인상(안) 승인 통보

1. 주차시설팀-4068호(2013.12.27)와 관련입니다.

2. 귀 공단에서 우리구로 상신 요청한 "강일동 공영주차장 등 - 대형차량 주차 요금 인상(안)"에 대한 검토 결과를 다음과 같이 통보하니 업무에 착오 없도록 하여주시기 바랍니다.

— 다 음 —

가. (단위 원)

구분	주차장명	급지	승용 중형 (25인승이하)	승용 대형 (25인승이상)	화물 중형 (4.5톤이하)	화물 대형 (4.5톤이상)	특수자동차 크레인
변경전	전호유수지	4	140,000	150,000	140,000	150,000	180,000
	강일동	3	140,000	150,000	140,000	150,000	180,000
변경후 (요청)	전호유수지	4	140,000	150,000	140,000	150,000	180,000
	강일동	3	160,000	170,000	160,000	170,000	200,000

3. 붙임 방침 및 조례를 참고하여 각 주차장에 대한 월차관리지침 주차요금 징수 확대으로 이용주민의 혼란을 방지하고, 관련 조례 부칙에 따라 2014.1.1자로 시행 하는 등 주차장 업무추진에 만전을 기하시기 바랍니다.

붙임 : 1. 공영주차장 주차요금 징수단위 변경 계획 1부.
2. 서울특별시 강동구 주차장 설치 및 관리 조례 1부. 끝.

■ 구청 주요정책에 적극 협력 ⇒ *매년 정기적 참여*

선사문화축제	• 협력사항 : 강동구 대표축제인 선사문화축제의 프로그램으로 공단이 기획하여 진행 • 행사명 : The Rock Festival • 행사일 : 2014. 10. 11(토) 16시 • 참가팀 : 전국 23개팀 100명 / 주민 3,000명 관람 • 그간의 참가실적 - 2013년 : The B Festival 시즌2 - 2012년 : The B Festival - 2011년 : Natural Food 체험관 운영
아름숲 조성	• 협력사항 : 푸른도시 조성을 위해 적극 참여 • 지원내용 : 수목구매 침 식재행사 참여 (4년째 참여)

▼ The Rock Festival

▼ 강동아름숲 조성

2. 구의회와의 협력증진

■ 다양한 소통채널 확보

구 분	정례/임시회	행정사무감사 예산/결산심의	공단 업무보고	간 담 회
운영횟수	8	3	3	12
운영주기	정기/수시	정기	2/11/12월	수시
참석대상	이사장, 팀장	이사장, 팀장	이사장, 팀장	이사장

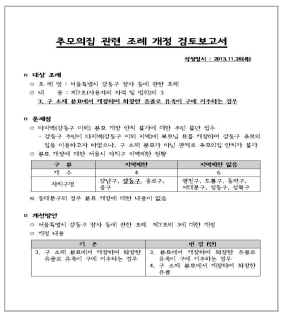
▼ 구의회 업무보고

■ 사고 유가족 공동후원

유가족 공동 후원	• 결연가정 : 천호동 건축물 붕괴사고 유가족(다문화가정) • 지원방법 : 구의회와 공단이 공동 후원(매월 생활비 지원) • 결연기간 : 2011년~2014년 7월까지 • 방송보도 : KBS, YTN, 지역신문

▼ 구의회 행정사무감사

▼ 조례개정검토보고서

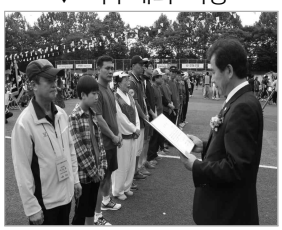

추모의집 관련 조례 개정 검토보고서

▼ 리플릿 홍보

▼ 추모의집 방문

▼ 온조체육관 방문

▼ 축구대회 시상



▼ 자원봉사자와 함께

■ 추모의 집 조례개정 협력 : 이용대상 확대

사업 개요

- 추모의 집 이용대상자중 분묘개장의 경우 강동구 소재 분묘로 한정되어 이용의 한계가 발생됨

추진 경과

- 구의회에 조례개정을 위해 구 관련부서와 함께 적극 의견개진

구분	개정전	개정후
신청 자격	- 강동구 소재 분묘를 개장하여 화장한 유골로 유족이 강동구에 거주하는 경우	- 분묘를 개장하여 화장한 유골로 유족이 강동구에 거주하는 경우

☞ 전국 소재 분묘로 확대되어 개정됨(지역제한 삭제)

추진 성과

- 2014. 9. 17자로 관련 조례개정 완료
  - 전국소재 분묘로 개정되어 이용범위 확대 : **총 8기 안치**

■ 공단 시설 방문을 통한 협력관계 유지

공단 시설 방문

- 강동구 추모의 집 방문
  - 방문일시 : 2014. 9. 1(월)11시
  - 방문의원 : 행정복지위원회 9명
  - 방문내용 : 시설운영현황 및 이용구민 불편사항 점검 등
- 강동유소년스포츠센터 방문
  - 방문일시 : 2014. 12. 1(월)11시
  - 방문의원 : 구의장 등 총10명
  - 방문내용 : 시설현황 및 안전점검, 풋살장 증설계획 협의
- 온조대왕문화체육관 방문
  - 방문일시 : 2014. 12. 19(금) 15시
  - 방문의원 : 지역안전연구회 8명
  - 방문내용 : 안전관리 전반에 관한 사항 및 시설점검

■ 공단 행사 참석 및 격려

공단 행사 참여

- 공단 주요행사에 참석하여 격려
- 주요행사
  - 2014강동북페스티벌, 공단 창립11주년 기념식
  - 1사1촌 농촌사랑 직거래장터, 사랑의 김장나누기
  - 구민회관 회원한마당, 온조대왕배 축구대회 등

3. 지역주민과의 협력증진

■ 배움의 기회를 제공하는 **제22기** 강동야간학교 운영

강동야간학교

- 협력주민 : 일반 자원봉사자
- 운영기간 : 2013.12월 ~ 2014. 11월 (1년과정)
- 프로그램 : 한글, 한문, 영어
- 수강인원 : 총 69명
- 졸업인원 : 총 2,408명 (제22기 졸업생 포함 누적인원)

■ 사랑의 김장나누기 추진

김 장 나누기	• 협력기관 : 강동구 새마을부녀회 • 행사일시 : 2014.11.11 ~ 11.12 (2일간, *연1회 시행*) • 행사장소 : 강동구민회관 주차장 • 참여인원 : 부녀회원 및 공단 직원 총 60명 • 지원내역 : 행사장소 및 조리기구, 김장배달 등

■ 이웃사랑 나눔

사 랑 나 눔	• 사랑의 연탄 나눔 *(2008년부터 시행)* - 연탄은행을 통한 어려운 이웃에게 연탄 1,000장 기증 • 꿈사랑 교복지원 *(2010년부터 시행)* - 직원이 직접 재배한 포도 판매수익금을 관내 쇠외계층 청소년에게 교복을 지원 : 총4벌 지원 - 협력기관 : 스마트교복 • 해피하우스 기술봉사 *(2008년부터 연2회 이상 시행)* - 공단직원들의 기술력을 활용한 집수리 봉사 - 지원대상 : 관내 독거노인 가정

■ 주민과 함께한 제5회 '2014 강동북페스티벌'

❖ 행사로고

❖ 행사주제

Book makes good face <책은 좋은 얼굴을 만든다>

❖ 행사기간 : 2014.5.12 ~ 5.17 (6일간)

구 분	도서관 축제	거리축제
일 시	5.12(월) ~ 16(금) (5일간)	5.17(토) 10:00~18:00 (당일행사)
장 소	성내·해공·강일·암사도서관	강동구민회관
협력기관	한국점자도서관, 어린이책시민연대, 새마을문고강동지부회, 동부기술교육원, 천일어린이도서관, 강동어린이회관, 강동보건소, 세이브더칠드런, 강동구자원봉사센터, 서울교육청 강동도서관,아름다운가게 강동고덕점, 세빛또래 강동청소년자원봉사단	
행사내용	• 우수 독서회원 시상식, 독서 디베이트 시연회 • 황선준 박사 '북 포럼', 김미경 원장 강연회 • 체험/전시/강연은 각 도서관별 진행	

▼ 사랑의 김장담그기

▼ 사랑의 연탄 나눔

▼ 해피하우스 기술봉사

▼ 북페스티벌 포스터

▼ 우수 독서회원 시상

▼ 독서 디베이트 시연

▼ 황선준 박사 '북 포럼'

▼ 북매거진 발행

▼ 동명축구장 자원봉사팀

▼ 직업상담단 취업특강

▼ 다문화가족 요리특강

❖ 도서관 행사

구 분	전시	체험	강연	참여 인원
성 내 도서관	할배 얼굴은 왜 그래? (5.12~16)	걱정인형 만들기 (5.14)	엄마마음 안녕하십니까?(5.13)	550
해 공 도서관	가족 얼굴 그림展 (5.12~16)	아프리카 가족이야기 (5.14)	아이를 잘 키우는 내면여행(5.12)	590
강 일 도서관	원화 및 가면전시 (5.12~16)	책표지 가방만들기 (5.15)	서현 작가 강연 (5.14)	528
암 사 도서관	자화상 모자이크 (5.12~16)	팝 아트 초상화그리기 (5.14)	황경신 작가 강연 (5.13)	570

추진 성과	
	• 지역주민 : 4,500명 참여
	• 2014년 서울시 자치구 지역축제로 선정
	• 새로운 문화컨텐츠 개발로 직원들의 자긍심 및 동기부여

■ 주민 참여를 통한 공단 사업장 운영 효율화 체계 구축

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

❖ 민간 지원조직 주요현황

사업장	내용	인원(명)
경영혁신팀	· 청결 서포터즈	2
	· CS서비스 컨설팅 자문위원	1
	· 고객 모니터 요원	14
공영주차장	· 시설안전 자문위원단	3
온조체육관	· 유아체능단(승하차 지도)자원봉사단	21
동명축구장	· 동명축구장 자원봉사팀	30
강동구민회관	· 강동야간학교 지도 교사단	4
	· 서울시여성능력개발원 직업상담단(취업특강 4회)	4
	· 강동구다문화가정지원센터(다문화가정 요리특강 3회)	자금지원
	· 커피학원 리에스프레소 - 여성취업교실 바리스타 과정 운영 (상반기/하반기)	장소지원
강일도서관	· "재능기부 프로그램" - 동화읽기, 영어교실	9
	· 오감쑥쑥 베이비마사지(월 1회)	1
	· 가온누리 경제이야기 프로그램(상일여고 시사 동아리)	8
	· 알쏭달쏭 과학교실(상일여고 과학 동아리)	2
해공도서관	· 재능기부 - 동화구연 프로그램 5개 운영	34
	· 공부 도우미 봉사단 세빛또래!	11
	· 1365와 함께하는 도서관 봉사활동	1,123
암사도서관	· 책 읽어주기 봉사단-한글동화나라 등 4개 프로그램	8
	· 공부 도우미-수학교실 등 2개 프로그램	6
성내도서관	· 자원봉사단-영어 스토리텔링 등 5개 프로그램	15

4. 유관기관과의 협력증진

■ 소방기관과 함께하는 안전한 강동만들기

추진 배경	화재, 지진 등 재난재해 발생시 행동요령에 대한 실전훈련을 실시하여 고객의 안전과 시설보호 역량을 강화
추진 실적	• 협력기관 : 서울소방본부 광나루안전체험관 • 내 용 : 화재예방교육 및 풍수해대비, 지진 발생시 행도요령 • 장 소 : 광나루안전체험관
추진 실적	• 협력기관 : 강동소방소, 강동경찰서, 자율방재단, 성내1동 등 • 내 용 : 국민체감형 화재대피 훈련 • 장 소 : 공단본부 청사
추진 효과	• 구민참여 소방안전 실전 훈련을 통한 시설재난 대응역량 강화 • 지역 유관기관과의 연계 및 합동훈련을 통한 범지구적 재난대비

■ 청소년 직업체험교실 운영 협력

추진 배경	미래주역인 청소년들이 직업체험을 할 수 있는 프로그램으로 공단이 운영중인 문화 · 체육 · 도서관시설을 활용하여 운영
추진 경과	• 협력기관 : 강동교육지원청 및 관내중고등학교 • 내 용 : 사서직, 체육지도직 현장 체험 • 대 상 : 관내 중고등학생 • 장 소 : 구립도서관 및 체육시설
추진 성과	• 성내중학교 외 6개교와 협력추진하여 총 87명 체험 • 서울학생배움터로 지정 (유효기간 2017.2.28까지)

■ 아름다운 협약 체결

추진 개요	우리 공단의 ‘기업시민 선언’ 방향이 일치함을 재차 확인하며 지속적 나눔실천 의지 표명을 위한 「아름다운 나눔」 협약추진
추진 내용	• 협약식 진행 - 일 시 : 2014.10.17.(금) 10:00 ~ 10:30 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 • 협약 주요사항 - 사회공헌활동 협력체계 구축에 의한 나눔문화의 확산에 기여 - 아름다운하루 행사를 통한 정기적 협력지원 및 사회공헌활동 참여/활성화 위한 활동·홍보에 적극 협력
추진 효과	• 나눔과 순환의 사회공헌활동에 대한 지속적 협력체계 구축 • 네트워크 구성에 의한 사회공헌활동의 새로운 양상 전개

▼ 알쏭달쏭 과학교실

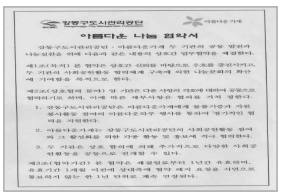
▼ 국민체감형 화재대피훈련

▼ 서울학생 배움터 인증패

▼ 청소년 실습과정

▼ 아름다운가게 협약체결

▼ ‘아름다운 하루’ 협약서



▼ '아름다운 하루' 봉사활동

▼ 취업특강 운영

▼ 취업상담 운영

▼ 인도네시아 내방

▼ 탄자니아 내방

■ '아름다운 하루' 협력사업 진행

추진 개요	공단 임직원 가정에서 사용하지 않는 물품을 기증하고 아름다운 가게에서 명예점원으로서 재판매한 수익금으로 어려운 이웃을 돕는 프로그램
추진 내용	• 상반기 2014. 6.20.(금) 10:00 ~ 18:00 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 - 일 시 : 기증물품 405점 판매 - 공단 임직원 16명 판매도우미로 봉사활동 참여 • 하반기 : 2014.10.17.(금) 10:00 ~ 18:00 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 - 일 시 : 기증물품 490점 판매 - 공단 임직원 14명 판매도우미로 봉사활동 참여
추진 효과	• 자원의 나눔과 순환 및 절약운동의 활성화에 적극 참여 • 어려운 이웃들에게 희망과 용기, 경제적 원조 제공

■ 전문기관과의 협력을 통한 여성취업지원

추진 배경	경력 단절 여성을 대상으로 재취업에 대한 자신감 회복과 경제적 자립과 자아실현, 나아가 지역경제 발전에 기여
추진 경과	• 협력기관 : 서울시 여성능력개발원(강사 4명 지원) • 내 용 : 취업정보 및 취업역량 강화를 위한 집체교육 • 대 상 : 강동구 여성 누구나 • 장 소 : 강동구민회관 소회의실 • 일 정 : 2014.3.10(1차)/5.22(2차)/8.11(3차)/10.23(4차) • 공단역할 : 특강장소 제공 및 수강생 모집
추진 성과	• 특강실시 : 총4회 실시 • 수강인원 : 총 380명 수강 • 여성취업교실과 연계한 특강으로 취업 희망자의 구직 스킬향상

■ 글로벌 단체와 교류 추진

추진 경과	• 협력기관 : 세계생활체육연맹(TAFISA) • 방문기관 : 인도네시아 사부주 • 방문인원 : 부지사, 부교육감 등 10명 • 방문일시 : 2014. 9. 19(금) 12시 • 방문목적 : 온조체육관 운영현황 및 시설견학, 프로그램 체험
추진 경과	• 협력기관 : 세계생활체육연맹(TAFISA) • 방문기관 : 탄자니아 정보청소년문화체육부장관 • 방문인원 : 장관외 4명 • 방문일시 : 2014. 10. 27(월) 15시 • 방문목적 : 온조체육관 운영현황 및 시설견학, 프로그램 체험

가중치 (4점)

III | ·1·2 고객 및 윤리경영

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영혁신팀 팀 장 남정우
- 경영혁신팀 주 임 최선애(고객만족)
- 경영혁신팀 대 리 박대호(윤리경영)

| 평가지표 |

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

01 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?

1 CS경영추진 내부체계 및 기능의 적정화 여부(실행 인프라 구축)

1. 고객중심 경영을 위한 CS경영체계

- 핵심가치 : 고객지향
- 경영방침 : 고객중심경영

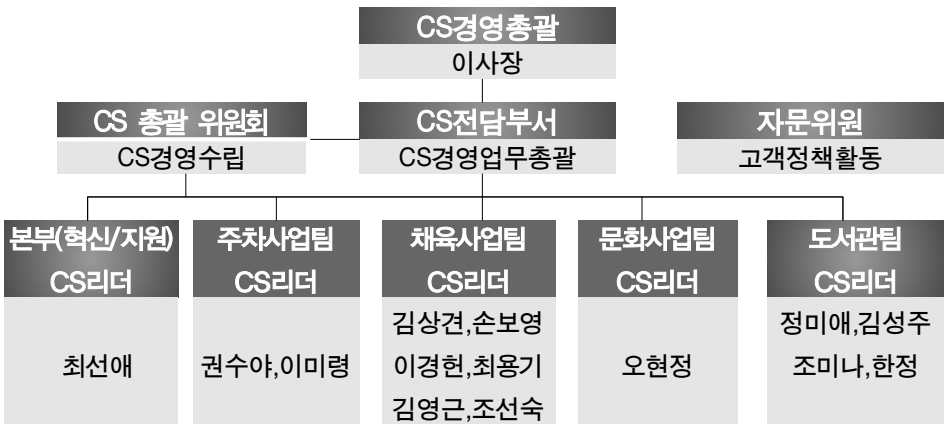
고객중심경영

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

경영방침

2. 고객가치 중심의 서비스 활동을 위한 CS 경영 내부추진 체계

■ CS추진 조직체계도



▼ CEO의지 표명

▼ CS총괄위원회

▼ CS실무위원회

▼ CS리더

▼ CS자문위원 이촉

▼ 고객모니터 위촉

■ 고객 Needs에 즉시 조치를 위한 CS활동 내부 체계

구분	CS추진조직	기능 및 주요역할	구성및주기
CS	이사장	• CS경영총괄	CEO
Plan (기획, 운영)	CS리더장	• 경영혁신팀장 - 고객담당최고책임자 - VOC시스템 관리 - 고객감동업무 총괄	팀 장
	CS전담부서	• 경영혁신팀 - CS경영기획, CS평가, CS추진활동 지원 - 정보수집 및 분석 - VOC 채널관리 및 수집	팀 전체
	CS총괄위원회 (CS전담부서)	• 고객만족 중장기 전략수립 및 전략과제 추진, CS리더 독려	CEO 소속 팀장 6명
Do (실행 조직)	CS실무 위원회 (CS리더)	• 고객만족 세부실천과제추진, CS운동 주도적 전개, CS우수사례 지속 발굴, 고객모니터 관리 등 고객감동실무추진	리더 14명
	불만-ZERO 심의위원회	• 주차「불만제로 심의위원회」 - 주차분야 고객불만 즉각적인 처리 요청사항 심의	주차팀 직원 7명
	고객 전담직원	• 고객접점 배치인력으로 고객응대, 이용안내, 회원관리, 불편사항 상담 및 처리 수납등	고객센터 11개소
	블로거단	• 공단 블로그 운영 사업 홍보 활동	4명
Check (평가 조직)	CS자문위원	• CS정책자문, CS실행성과 평가	외부위원 1명 / 연1회
	고객 모니터	• 해당시설에 대해 지속적으로 모니터링을 실시하는 고객(연 1회 위촉)	직원 13명
	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

■ CS 경영을 위한 고객만족 내부 위원회 운영

❖ CS 경영을 위한 CS총괄위원회 운영

운영 목적	고객만족 추진을 위한 주요사업개발 및 공단의 중장기 및 연간 중점 CS경영 수립을 위한 방향제시
구성 위원	7명 (이사장, 각 부서 팀장 6명)
주요 활동	각 사업 분야별 중점 의견수렴을 통한 성장동력 확보 및 고객의 신뢰성 및 운영의 투명성 확보, 공단의 고객만족 제고를 위한 다양한 의견수렴 및 반영추진

■ CS 경영을 위한 CS실무위원회 운영

운영 목적	고객만족도향상을 위한 전사적 고객만족실천운동 전개 및 창의적 업무개선으로 고객가치창출
구성 위원	14명 (각 부서 CS리더)
주요 활동	전사적 고객만족 세부실천과제추진, CS운동 주도적 전개, CS우수사례 지속 발굴, 고객모니터 관리 등 고객감동실무추진, 고객니즈 분석을 통한 고객만족 개선 노력

■ 불만-ZERO 심의위원회 운영 및 해결노력

운영 목적	주차사업 운영 시 수시로 발생되는 민원에 대한 적극적이고도 탄력적인 응대를 위한 심의회 설치
구성 위원	7명(주차팀장 및 내부 직원)
주요 활동	주거지 주차: • 부정주차 단속 관련 이의신청 및 주민 불만사항 처리 • 구획선 신설 및 삭선 관련, 시설물관리 민원처리 등
	공영 주차장: • 미납요금 및 가산금 부과 관련 민원 처리 • 보험사고 관련 민원처리, 시설물관리 민원처리 등

■ 사내강사 양성을 통한 고객서비스 품질향상

운영 목적	고객서비스 품질관리를 위한 CS사내강사 양성으로 CS역량을 도모하고, 현장중심의 맞춤식 CS교육으로 고객서비스 응대능력을 높이고자 함
추진 경과	• CS강사 강의 SKill 업그레이드 과정 운영 - 일 시 : 2014.4.10 ~ 4.11(2일간) - 장 소 : 해공도서관 다목적홀 - 대 상 : 팀별 CS사내강사 8명 - 강 사 : 김다운(MBC방송아카데미 HRD센터 교수) - 내 용 : CS개론, 실전 강의, 시범강의 및 피드백 • CS사내강사 경진대회 개최 - 일 시 : 2014.11.7(금) - 장 소 : 강동구민회관 소회의실 - 대 상 : 직원 48명 - 강 사 : 사내강사 3명(총8명중 우수강사 3명만 참가) - 내 용 : 직원을 대상으로 사내강사가 CS교육 후 강사평가 - 경연결과 : 최우수(문화 오현정) 선발 및 포상

▼ 고객전담직원

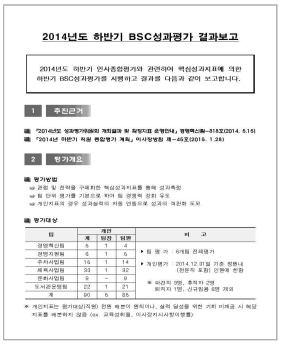
사업장	고객만족센터
주거지주차	6명
온조체육관	5명
강동구민회관	2명
해공체육문화센터	2명
일자산1체육관	2명
일자산2체육관	1명
가족캠핑장	1명
해공도서관	1명
강일도서관	2명
암사도서관	1명
성내도서관	1명
유산균스포츠센터	3명
총계	27명

▼ 불만-ZERO심의 및 처리절차

▼ 사내강사 양성교육

▼ 사내강사 경진대회

▼ 2014BSC 성과평가 결과보고서



2014년도 하반기 BSC성과평가 결과보고

2014년도 하반기 인사조직평가와 관련하여 핵심성과지표에 의한 하반기 BSC성과평가를 시행하고 결과를 다음과 같이 보고합니다.

1 추진근거

■ "2014년도 성과평가위원회의 개최결과 및 하반기분 운영안내", 경영혁신팀-815호(2014. 5.15)
■ "2014년 하반기 처별 현업평가 계획", 이사장방침 제-40호(2014. 1.28)

2 평가개요

■ 평가방법
☞ 관련 및 전처들 구매최한 핵심성과지표를 통해 성과측정
☞ 팀 단위 평가를 기본으로 하되 팀 경영에 성과 유도.
☞ 개인지표의 경우 성과달성의 지원 인원으로 성과의 극한한 도모

■ 평가대상

팀	개인			비 고
	계	일반	팀원	
경영혁신팀	5	1	4	▸ 팀 평가 : 6개월 경과평가
경영지원팀	6	1	5	
주차사업팀	15	1	14	▸ 개인평가 : 2014.12.31일 기준 정원내 (전문직 포함) 인원에 한함
재무사업팀	33	1	32	
관리사업팀	9	–	9	▪ 파견직 3명, 휴직자 2명, 퇴직자 1명, 신규입용 4명 제외
도서운영팀	22	1	21	
계	90	5	85	

▪ 개인지표는 평가대상(인원) 전원 배분이 원칙이나, 실적 달성을 위한 기회 미제공 시 해당 지표를 배분하지 않음 (ex. 교육성취율, 이사장지시사항이행률)

▼ CS 성과지표

고객 가치 창조	CS사내강사 양성 참여율
	CS사내강사 활용률
	VOC(고객의소리)처리율
	외부고객만족도 조사
	전화친절도 조사
	보도실적 목표 달성률
	윤리경영 캠페인 만족도
	사회공헌활동 참여율
	정부정책이행 노력

▼ 주거지 콜센터

▼ 부정주차단속반

▼ 고객만족센터

추진 성과	
	• CS사내강사 활동내역 – 매월 표준교육시 CS교육 실시 : 총 12회 실시 – 직원 전화친절교육 실시 : 총 3회 실시 • 사내강사 양성에 따른 사내교육 활성화 – 전년대비 7건(25%) 증가 (28건 → 35건)

3. 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

4. 고객접근성 제고를 위한 고객만족센터 운영

■ 고객만족센터 현황

구 분	주요내용
공단총괄	장소: 공단본부 4층/공단 CS총괄 담당자 주요역할: 내방 고충민원 상담, 타채널 이첩 민원처리
온조대왕문화체육관	장소: 온조대왕체육관 1층 고객만족센터(6명 오전/오후 배치) 주요역할: 체육관 불편사항 즉시 처리, 회원등록 및 접수
주거지 주차 (고객만족센터)	장소: 공단본부 4층/주거지주차 동별 담당자 5명 주요역할: 내방 고충민원상담, 구역배정 상담
주거지 주차 (부정주차단속반)	장소: 공단본부 4층/단속 전담인력 8명 주요역할: 신속한 부정주차 단속, 견인요청
공영주차장 (무인관제실)	장소: 공단본부 4층/관제실 전문인력 2명 주요역할: 24시간 무인주차장 통제 및 관리운영
강동구민회관	장소: 강동구민회관 1층 안내데스크(2명) 주요역할: 회관내 불편사항 즉시 처리, 회원등록 및 접수
유소년스포츠센터	장소: 유소년스포츠센터 1층 안내데스크(4명 오전/오후배치) 주요역할: 센터내 불편사항 즉시 처리, 회원등록 및 접수

추진 성과	
	• 고객접근성 제고 및 소통강화를 통한 고객감동경영 실현 • 원스톱 서비스를 통한 고객 불편감소↓ 고객만족도 향상↑

2 고객만족을 위한 장·단기 전략수립

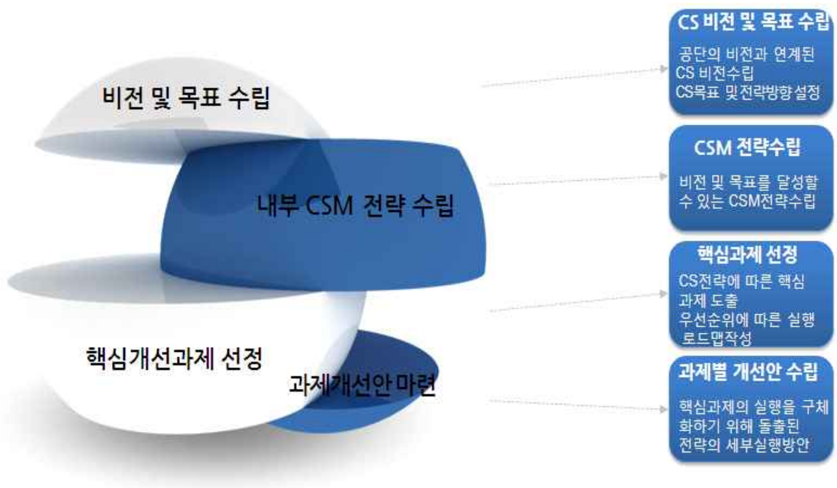
1. CS 중·장기 추진 전략

■ 고객니즈분석 및 서비스 점검(환류) 통한 CS전략 수립

▸ 전략수립 및 서비스 점검 환류(Feed-back)
· 내·외부 고객만족도 조사로 중점 개선사항 도출
· VOC 종합분석을 통한 고객니즈 파악
· 서비스 이행수준 점검을 통해 취약분야 개선 및 유지
▸ 고객중심경영을 위한 유기적 CS경영체계 구축

2. CS 경영 전략 수립을 위한 Process

■ ‘고객중심’ 경영방침과 연계된 CS 프로세스 구축



도출된 CS핵심문제 및 고객만족경영 정의를 바탕으로 CS비전 및 목표를 수립하고 전사적 차원에서의 CS추진방향을 설정함.

▼ CS중장기 운영계획

CS 중장기 운영계획 수립

2013.12.31.

GCMC

경영혁신팀

▼ 서비스 품질측정요소

심사항목	세부심사항목	배점	평가점수
고객응대	고객맞이 인사	5	3
	직원의 복장/용모	3	3
	직원의 친절/공손함	5	5
	전화응대 시 신속성	6	6
	전화응대 시 첫인사/ 신분밝힘	3	3
	상담원의 친절/공손함	5	5
	전화응대 후 끝인사	3	3
업무처리	정확한 업무지식	5	5
	업무처리 절차 신속/명확	14	14
	클레임시 직원의 응대태도	5	2
	클레임 처리 절차의 신속/명확	15	12
	고객의견 제안경로 용이성	5	5
	신분증 패용	3	3
	직원의 근무태도	3	3
시설/환경	시설의 쾌적/청결성	3	3
	고객편의시설	5	2
	고객안전시설	3	3
	주차시설	2	1
	홈페이지 이용 편리성	2	2
	홈페이지 정보의 용이성	3	3
	고객편의시설 적절성	2	2
총 합 계		100	88

▼ 정기적 사업장 점검

강동구도시관리공단 서비스이행 점검결과

점검자 : 진기복 대리

점검분야	점검결과				
	암사 도서관	온조 체육관	해공 도서관	구민회관	평균
강좌실 환경	15	15	15	15	15.0
화장실 관리상태	14	15	15	13	14.3
복도 및 로비 관리상태	30	28	27	30	28.8
소방시설	10	10	10	10	10.0
기타	10	10	10	10	10.0
응대직원	20	20	20	20	20.0
총점	99	98	97	98	98.3

점검자 : 김철성 대리

점검분야	점검결과				
	암사 도서관	온조 체육관	해공 도서관	구민회관	평균
강좌실 환경	15	15	12	15	14.3
화장실 관리상태	14	15	13	14	14.0
복도 및 로비 관리상태	29	29	30	28	29.0
소방시설	10	10	10	10	10.0
기타	10	10	10	10	10.0
응대직원	20	18	20	20	19.5
총점	98	98	99	97	97.3

종합분석

점검분야	점검결과				
	암사 도서관	온조 체육관	해공 도서관	구민회관	평균
강좌실 환경	15.0	15.0	13.5	15.0	14.6
화장실 관리상태	14.0	15.0	14.0	13.5	14.1
복도 및 로비 관리상태	29.5	29.0	28.5	29.0	29.0
소방시설	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
기타	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
응대직원	20.0	19.5	20.0	20.0	19.9
총점	98.5	98.5	96	97.5	97.6

▼ VOC 통합분석 고객의견수렴

고객가치경영을 위한

민원(VOC)관리 개선방안

2014.12.31.

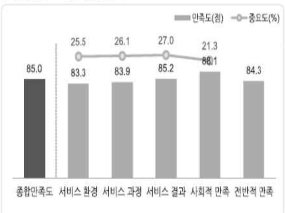
GCMC

경영혁신팀

▼ 고객만족경영 SWOT 분석

▼ 고객만족도조사 〈지방공기업평가원〉

| 차원별 중요도 및 차원별 만족도



▼ CS공감대형성

▼ CS핵심인력 양성교육

3. 고객감동 실현을 위한 CS경영 추진전략

■ CS경영 추진 전략 수립

미션 최고의 생활・문화시설운영서비스로 고객행복에 기여한다.

CS 비전 고객이 신뢰하는 Best 공기업

CS 목표

2014년	2015년	2016년
고객만족도 87점	고객만족도 88.5점	고객만족도 91.5

CS경영 방침 고객중심경영

CS전략

CS전략과제

CS 핵심역량강화
1. CS 교육체계 구축
2. CS 리더 (사내강사 양성)

CS 체계고도화
3. CS 전략체계수립 운영
4. 통합적 CS실행 추진을 위한 조직체계 정비
5. VOC 운영프로세스 개선 및 분석강화
6. CS평가 및 보상체계 강화

CS 홍보마케팅강화
7. 전사적고객만족운동 CS마케팅 활성화
8. CS우수사례 홍보

■ CS경영 추진 로드맵

4. CS경영 고도화를 위한 중장기 전략과제 설정

■ CS경영 전략 및 주요추진계획

전략과제	실행과제	내 용	전략
CS교육 체계구축	차별화된 CS교육 방안 마련	· CS매니저 및 리더를 위한 CS특화교육 · CS접점직원 전문교육(감성교육 등)	CS핵심 역량강화
	상시 CS교육체계 구축	· 신규직원 CS교육 실시 · 접점직원 현장교육 · CS사내강사 심화양성 교육 추진	
	CS우수기관 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 전사적으로 공유하여 추진 · CS경영 중장기 추진 로드맵을 확정하여 제시함으로써 공단의 지속적인 고객만족 활동을 추진할 수 있는 체계 구축	CS체계 고도화
	CS워크숍 추진	· CS워크숍을 통해 비전 및 CS 슬로건을 제정하고 CS전략을 수정·보완하여 개선 실행계획을 수립 운영함으로써 CS전략 체계의 효율화 이룸	
통합적 CS실행 추진을 위한 조직 체계정비	CS운영위원회 및 자문컨설턴트 운영	· 효율적인 CS경영 추진을 위한 의사결정기구인 CS운영위원회를 조직하고 CS리더 제도를 활성화 · CS자문위원을 연2회 운영하여 CS개선 활동 촉진	
	CS연구·학습활동	· 분야별 CS사례 연구, CS내재화를 위한 학습활동으로 고객만족도 개선	
VOC운영프로세스 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	
CS평가및 보상체계 강화	서비스이행기준 재정립	· 신규사업(강동유소년스포츠센터)을 포함한 이행기준 재정립	
	자체서비스 품질평가 고도화	· 교차점검, 모니터링, 고객만족도 조사 등을 통한 서비스평가 강화	
	CS보상 강화	· CS우수직원 포상등 보상 마련	
CS마케팅 활성화	CS홍보캠페인	· 전사적 고객만족운동(10년연속) 실행	CS홍보 마케팅강화
	CS이벤트 지속추진	· 전사적 고객이벤트「청결」 연중 실시	
CS우수 사례홍보	CS우수사례 공유	· CS미담사례 공유로 CS마인드 고취	

▼ 서비스헌장 선포식

▼ 고객접점 CS교육

▼ 불친절 직원 친절교육

▼ 전직원 전화응대 교육

5. 단기(연도) CS추진 계획 수립

■ 중장기 추진전략에 따른 2014년 고객만족 전략 및 목표

Mssion	최고의 생활·문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다
CS Vison	고객이 신뢰하는 Best 공기업

CS 전략

전략 과제

CS핵심역량강화	CS체계고도화	CS홍보마케팅강화
·CS매니저/리더 특화교육 ·CS접점직원 전문교육 ·전직원 CS향상교육 ·CS사내강사 전문교육 ·CS우수기관 벤치마킹	·서비스품질우수기업 인증 ·CS자문위원 위촉 ·VOC 통합분석 강화 ·서비스매뉴얼 제작 ·서비스이행기준 개정 ·고객모니터링 제도 운영 ·CS우수직원 포상 확대	·CS선포식 ·CS포스터제작 ·전사적CS캠페인 ·감사이벤트 전개 ·블로거단 운영 ·지역언론기관 보도 활성화

■ 2014년도 CS활동 추진실적

CS 역량 강화

- CS 공감대 형성으로 서비스 마인드 향상
- 전직원 CS향상 및 CS 내재화를 위한 교육 진행

교육내용	일시	인원(명)
CS마인드 향상 대책회의	2014-01-28	5
2014 고객접점 CS역량강화 교육	2014-07-16	73
CS핵심인력 양성을 위한 CS리더 특화 교육	2014-07-21	17
악성민원 대응능력 향상 교육	2014-07-28	17
현장근무자 고품격 서비스전문인 양성교육	2014-09-24	2
2014년 전화친절도 교육(10월)	2014-10-02	8
계		122

- 고객접점직원 CS전문교육 강화

교육실적	일시	사내강사
2014. 2월 신규입사자 표준CS교육	2014-02-24	송미령
2014. 4월 신규입사자 표준CS교육	2014-04-28	이윤경
2014. 5월 신규입사자 표준CS교육	2014-05-26	송미령
2014. 6월 신규입사자 표준CS교육	2014-06-30	오현정
2014. 7월 신규입사자 표준CS교육	2014-07-29	박운호
2014. 9월 경영지원팀 표준CS교육	2014-09-29	표지선

4분기 직원교육(전화친절교육,재난안전 등)	2014-10-08	송미령
2014. 10월 신규입사자 표준CS교육	2014-10-23	송미령
민원발생관련 CS 특별교육	2014-10-23	송미령
2014. 11월 경영지원팀 CS교육	2014-11-07	표지선
2014. 11월 신규입사자 표준CS교육	2014-11-26	오현정
문화사업팀 CS교육	2014-11-28	오현정
전화친절도 향상을 위한 전화응대 및 CS교육	2014-12-11	권수야
전화친절도 향상을 위한 전화응대 및 CS교육	2014-12-12	권수야
2014. 12월 근로장학생 CS표준교육	2014-12-22	최선애
체육사업팀사내교육 (서비스마인드&전화응대)	2014-12-23	박운호
계		16회

• CS 사내강사 역량강화 교육

교육내용	일시	인원(명)
2014 CS 사내강사 양성 심화교육	2014-04-10~11	8
2014 CS사내강사 경진대회	2014-11-07	48
계		56

CS 체계 고도화

• 주차 불만-ZERO 심의위원회 운영
• CS 컨설턴트 위촉 및 서비스 컨설팅
(총2회: 상·하반기 실시/ 제언사항 총97건 중 80건(82%) 처리완료)
• VOC(고객의소리) 통합분석 관리 (총 406건 분석)
• 서비스매뉴얼 제작, 서비스이행기준 개정(9차개정) 및 보완
• 고객서비스이행기준 평가 모니터링
- 서비스이행기준 점검
- 고객모니터링 운영(총13명, 총100건 접수, 91건 처리완료)
- 전화친절도점검(6. 12월 시행, 역대최고점수 89.2점)
• CS우수직원포상(사내강사:3명, 친절직원:4명, 전화친절직원:10명)

CS 홍보 마케팅 강화

• 전사적 CS캠페인 포스터제작 : 100부 및 월 페이퍼, 액자게시
• 강동 예다움소식지 발행(총 8,000부/연4회)
• 고객관계관리를 위한 '고객감사이벤트' 57개 분야 6,710명
• 블로거단 운영(4명), 페이스북, 트위터 운영
• 지역언론기관 연간 보도건수 : 연간 472건 보도

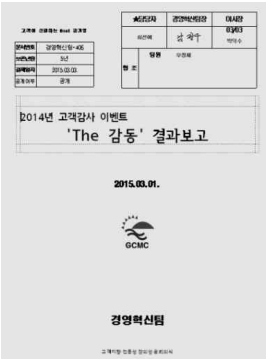
■ 고객감동서비스 추진실적

❖ **다양한 'The 감동' 고객감사이벤트 추진**

내부고객이벤트 (총5개분야)	외부고객이벤트 (전사적/사업장별 57분야)
· The 감동 '쉼표' 간식 먹고 해요! · The 감동 '가족' Family DAY! · The 감동 '충전' Cinema DAY! · The 감동 '관심' 직원 사진 콘테스트 · The 감동 '온기' CEO의 밥상	· 고객을 위한 작은 실천「청결」 전사적 CS운동 전개 · 사업장별 이벤트(주차사업팀, 체육사업팀, 문화사업팀, 도서관팀)

▼ 서비스이행기준 교차점검

▼ 전사적 고객만족이벤트



▼할아버지,할머니 감사합니다

▼ 굿모닝 안전운전 캠페인

▼ 멋진몸매 100일간의 약속

▼ 공단 소식지 발간

▼ CS캠페인 '청결' 사업장별 클린데이

▼ 사업장 클린데이 운영

❖ 사업장별 'The 감동' 이벤트

· 총 57개 분야 이벤트 ▸ 공단이용고객 6,535명 참여

주차사업팀	체육사업팀	문화팀	도서관팀
4개분야	11개분야	3개분야	39개분야
-사회적약자를 위한 무료세차 서비스 -사회적약자를 위한 무료 도색 이벤트 -굿모닝! 안전운전캠페인 -5월행복가족, 행운가득이벤트	-사내배드민턴 동아리 종합대회 개최 -멋진몸매 100일간의 약속 -고객감사이벤트 -배드민턴 회원 한마당 -내가 플랭크 王 -온조대왕배 축구대회 -수험생 헬스 특별할인 이벤트 -헬스장 미스터&미즈 선발대회 -온조대왕배 축구대회 -일자산체육관 고객감사이벤트 -해뜨락체육문화센터 고객감사이벤트	-고객감사 건강한 이벤트 -고객감사 이벤트 달콤 -강동 구민회관 화원한마당	-달콤한 도서관 : 초콜릿 -100인의 Leader -두근두근 당신의 Dream, 한울 드림 -잘~ 생겼다 암사도서관 -인문학을 쇼핑하세요 -독서온도를 높인 최고의 리더 -도전 연체 제로 '이름 다음 無' -암사도서관 출석 王 '매일 그대와' -돌려라 도서관 선물이 팡팡! -할아버지 할머니 감사합니다. -힘내세요! 일반열람실 -옛 먹거리 : 정월대보름 부럼

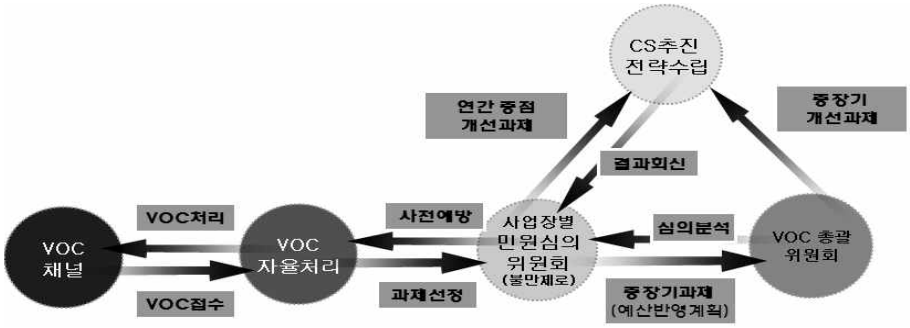
■ 전사적 고객만족운동 추진(2005~2014 / 10년 연속)

❖ CS슬로건과 함께 전사업장 CS캠페인 전개

2005	2006	2007	2008
서비스평가제 고객모니터링제	친절생활화 5S+a 응대매뉴얼제작,편경영	CS마인드확립교육 전화친절도평가도입	고객불만관리교육 CS자체내부평가
2009	**2010**	**2011**	**2012**
고객서비스현장 실천 VOC통합관리·피드백	고객감동3UP운동 고객접점모니터링	CS슬로건갖기운동 VOC통합관리	CS리더/매니저교육 고객서비스이행평가
2013	**2014**	**2014 전사적 CS운동 전개**	
		▸ 고객만족을 위한 전사적 CS 운동 전개 • 기 간 : 2014년(연중) • 내 용 : 고객을 위한 작은 실천 청결운동 캠페인 • Action : 청결관리의 체계화 청결의식 생활화 청결한 시설환경	
CS핵심역량강화 CS체계고도화	품질관리계획의 수립 및 단계별 실행 매뉴얼 개발		

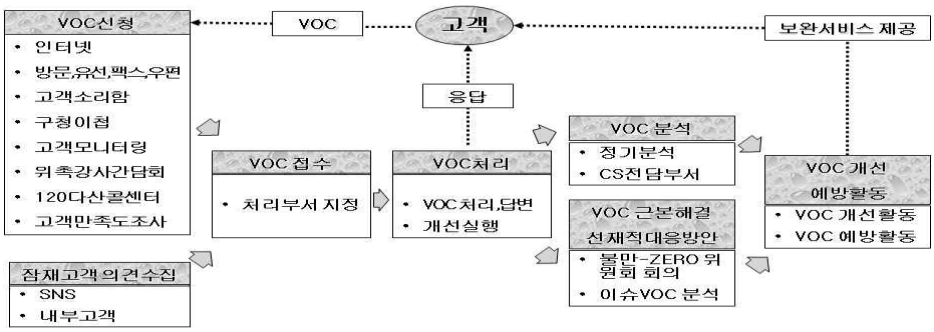
3 종합적인 민원분석 및 정책반영 여부

1. VOC분석 및 정책수립 체계도



2. VOC 통합관리로 고객니즈 파악

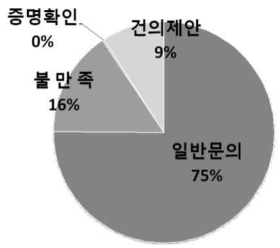
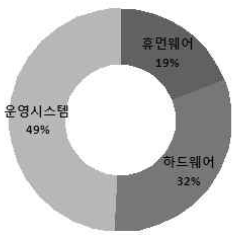
■ VOC 통합관리시스템 체계도



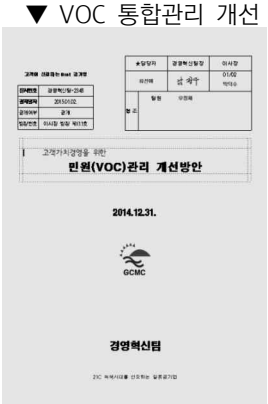
■ 다양한 고객의 Needs 수집을 위한 채널의 다양화

구분	채널의 다양화	
공단 본부	On-line	홈페이지, E-mail, 구청이첩, 120콜센터, 새올콜센터, 전화, Fax, 우편
	Off-line	고객만족센터, 간담회, 자문위원, 모니터링 운영, 고객소리함, 고객설문조사
사업장	On-line	홈페이지, E-mail, 120콜센터, 새올콜센터, 전화, Fax, 우편
	Off-line	고객만족센터, 간담회(직원, 회원, 강사 등), 고객설문조사,주차단속반 운영, 시설안전자문단, CEO 청책토론회,찾아가는 고객의소리(VOF), 고객자문위원

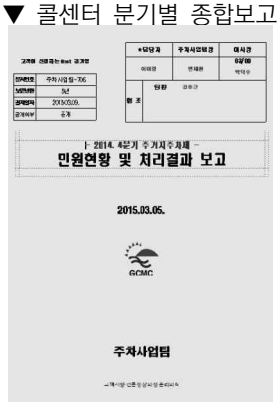
■ 핵심 고객 Needs 도출을 위한 다차원적 VOC 분석

유형별 분류(불만 63건)	고객불만족 분야별 분석
	

▼ VOC 통합관리 개선

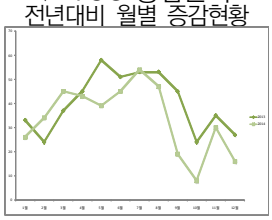


▼ 콜센터 분기별 종합보고

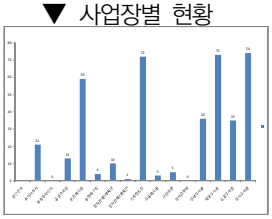


▼ 고객모니터링 결과조치

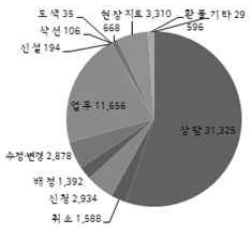
▼ VOC 통합분석 전년대비 월별 증감현황



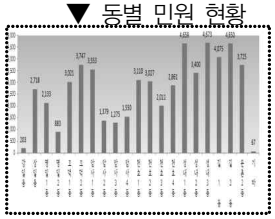
▼ 사업장별 현황



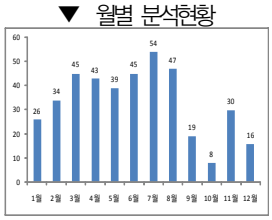
▼ 민원콜센터 내용별 민원 현황



▼ 동별 민원 현황



▼ 월별 분석현황



■ 홈페이지 월별(계절별) 및 민원유형별

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	계
일반문의	14	27	40	40	32	29	33	35	15	2	22	16	305
불 만 족	10	7	3	3	5	6	12	4	3	5	5		63
증명확인								1					1
건의제안	2		2		2	10	9	7	1	1	3		37
합계	26	34	45	43	39	45	54	47	19	8	30	16	406

■ 민원콜센터 : 총 56,720건 (전년대비 10% 감소↓)

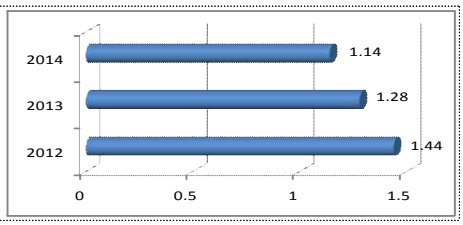
구 분	추 진 실 적	처리건수
행정처리민원	상담, 취소, 신청, 배정, 수정, 업무	51,782
시설물	신설, 삭선, 도색, 현장	1,003
기타	지로재발송, 환불	3,935
계		56,720

■ 홈페이지 처리기간별 : 100% 기간내 처리

구 분	계	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀
계	406	36	147	5	218
3일 이내	406	36	147	5	218
3일 초과	-	-	-	-	-

■ 2014년 연평균 민원처리시간 : 1.14일 (전년대비 0.14일 단축)

- 「Speed Action 신속한 민원처리 운동」
  - · 도입시기 : 2008.9.1~
  - · 추진목적 : 신속한 민원처리로 고객만족도 제고
  - · 추진목표 : 홈페이지 민원 8근무 시간 내 회신



■ 분석결과 및 피드백

구 분	처리건수
사업장별(불만)	전년 대비 캠핑장 및 일자산 불만족 민원이 증가하고, 주거지 공영주차장 불만은 다소 감소함.
고객불만족 분야별 분석	고객불만족은 총 63건(공단전체 민원의 16%)로 분석결과 운영시스템분야(49%), 휴먼웨어(19%), 하드웨어(32%)순임. 운영시스템분야의 개선이 요구됨
월별·계절별	공단의 민원은 3월~7월까지 서서히 증가하여 8월부터 감소추세를 보임. 주요인은 5월에서 8월까지 캠핑장 일반문의의 증가로 판단 됨
민원 유형별	일반문의(75%), 고객불만족(16%), 건의제안(9%) 증명확인(0.2%)순임, 작년대비 불만족은 4.8% 감소함 민원콜센터의 경우 행정처리민원(87.8%), 환불 및 지로 재발송(9.6%), 시설물(2.6%) 차지함.
홈페이지 처리기간별	신속한 민원처리로 3일이내 처리건수 100%를 나타냄. 2014 연평균 처리기간은 1.14일임

3. VOC 분석결과 피드백

■ 고객니즈 해결을 위한 서비스품질 개선 노력 및 성과

구분	주요니즈현황	정책반영
공영주차장	• 길동 시장 주변에는 항상 부정주차가 빈번히 발생하고 있어 주거지주차 이용하는데 불편함	• 상습 부정주차 지역에 대하여 지속적이고 주기적인 단속 시행
	• 주차요금안내판의 훼손 및 주차장별 안내문구 상이로 고객 혼선 초래, 안내판 정비 요청	• 공영주차장 주차요금 안내판 전면 교체(19개소,87개교체/2,999천원)
	• 주거지주차 사용자 페이지에서 주차요금 납부결과를 조회하면, 결제상태에 "입금종료"로 표기됨.	• 주거지주차 홈페지에 해당문구를 수정하여 고객이 혼동하지 않도록 완료조치
	• 주차장내 사고발생시 CCTV 확인불가 등으로 인한 설비 개선 요청	• 해공공영주차장 등 5개소 CCTV 설비 개선(20,874천원)
	• 공영주차장 전산통합 처리속도 개선, 노상주차장 신용카드 도입 요청	• 공영주차장 전산통합 프로그램 개선 및 노상주차장 신용카드시스템 도입 (8,759천원)
주거지주차	• 주차구획선 옆 아파트 단지에 식재되어 있는 나무에서 벌레, 진액, 낙엽 등이 떨어져 차량관리에 불편	• 해당아파트 관리소를 방문하여 아 파트 단지 내 나무 정비 및 방제를 주기적으로 시행하여 줄 것을 요청함
	• 주차증 미부착 차량 또는 기간이 경과한 주차증 부착 차량이 있음	• 부정주차 단속 시행 시 주차증 부착 안내, 고지서 뒷면 "지켜야할 사항" 지속 홍보
	• 견인이 불가능한 부정주차 차량에 과태료 부과 방안 검토요청	• 부정주차에 대한 단속을 강화하고, 민원인의 입차 시간에 맞춰서 단속을 시행하는 예약단속을 시행하여 불편해소
온조대왕문화체육	• 프로그램을 담당하고 있는 강사를 평가해보는 강사평가제도 건의	• 강사의 전문성 강화를 통한 프로그램의 질적 제고를 위해 연1회 강좌평가 및 강사평가 시행(2014.12월)
	• 필라테스 강좌 추가 개설 및 필라테스 전문강사 운영 제안	• 현재 운영되고 있는 필라테스 강좌 강사 전문성 강화 및 추가개설 검토
	• 유아체능단 5세반 폐지사유 및 입학비 인상에 대한 문의 및 제안	• 2015년도 유아체능단 운영개요 및 변경배경 설명. 고객니즈를 고려해 5세반은 유아스포츠단으로 전환 운영.
	• 헬스장 장비 노후로 인한 불편호소, 장비교체 요청	• 헬스장 장비 최신화로 고객들의 운동효과 증진 (18,939천원)
강동구민회관	• 여자탈의실 좁고 시설 노후화로 인해 개선 요청〈사랑방 건의사항〉	• 여자탈의실 확장 및 파우더룸 설치 (105,718천원)
	• 지하1층 냉·난방에 대한 계절별 온도조절이 불편함 호소 〈사랑방 건의사항〉	• 시스템 냉난방기를 설치하여 고객들이 적정온도를 설정할 수 있도록 서비스 개선(35190천원)
명명축구장	• 동명축구장 자원봉사팀 선정 및 혜택에 대한 투명성 요구	• 동명축구장 자원봉사 운영계획 변경 수립(2015.1월)
해공체육관	• 저녁 배드민턴 동호회에 코트가 편중되어 자유이용이 어려움, 운영 전면 재검토 요청	• 저녁시간대 배드민턴 코트 운영안내 이용인원이 많은 경우 발권 및 입장을 통제하고 장시간 코트사용을 자제토록 관리함.
성내도서관	• 여름철 문화강좌실 더위에 관한 민원 발생	• 문화강좌실 내에 각 2대의 벽걸이형 선풍기 추가 설치
	• 디지털자료실 프린터기 노후화로 인한 민원 발생	• 프린터기 렌탈 비용 2015년 예산 반영
암사도서관	• 흡연으로 인한 열람실내 담배냄새 민원발생	• 열람실 출입구에 섬유탈취제를 놓아 일정부분 냄새 제거
	• 일반열람실 환풍기 소음에 대한 불만	• 공기청정기 설치로 환풍기 소음 최소화
강일도서관	• 어린이실 영어원서 서가 시리즈 및 총서별 배가 요청	• 영어원서 시리즈별로 배가
	• 프로그램이용 및 자료실 이용등의 횟수를 합산하여 우수이용가족 선정 요청	• 3개월간 'family stamp moa' 행사를 진행하여 우수가족 선정 포상
해공도서관	• 도서관 내 와이파이존 설치 요청	• 4,5층 로비 및 자료실 내 와이파이 가능
	• 개인의 PC에서 회원가입 후 도서관 어린이자료실, 종합자료실을 방문하여 회원증을 발급받는 번거로움에 대한 민원	• 1층 안내데스크에서 한 번에 회원가입 및 회원증 발급 가능토록 운영 시스템 개선

▼ 주거지주차 안내표지판 교체

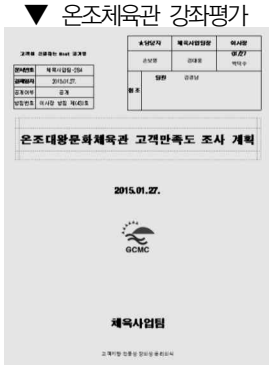
▼ 공영노외주차장 CCTV 개선

▼ 상습지역 집중단속

상습 부정주차 지역 집중 단속

불편 신고율 높은 지역 우선 실시

▼ 온조체육관 강좌평가



온조대왕문화체육관 고객만족도 조사 계획

2015.01.27.

GCMC

체육사업팀

▼ 탈의실 확장공사 결과

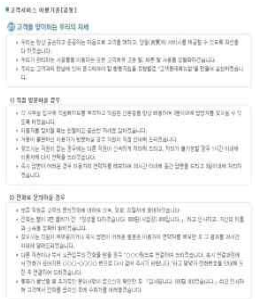
4 서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력

▼ 본부, 사업장 게시 고객서비스 헌장

비치장소 : 공단본부, 문화체육시설 및 도서관

▼ 홈페이지 게시

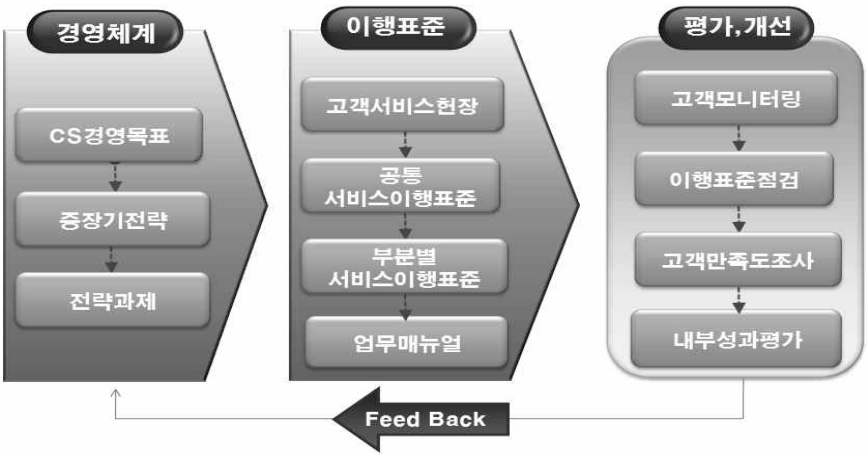
〈고객헌장전문〉



〈서비스이행기준〉

1. CS 경영추진 서비스 이행 체계

■ 서비스기준 이행 표준화로 고객만족경영



2. 서비스 표준 수립 및 성과평가제도 운영

■ 고객서비스헌장 운영

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

■ 서비스 이행기준 수립 (공통 및 분야별)

구 분	세 부 사 항	
서비스 이행기준 (공통)	• 고객을 맞이하는 우리의 자세 – 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 (분야별)	공영주차,주거지주차	무인주차장,유인주차장,고객만족센터, 부정주차단속반,시설관리(현장기동반)
	온조대왕문화체육관	수영장 관리, 헬스장 관리 등
	강동구민회관	프로그램 운영관리, 대관관리
	강동유소년스포츠센터	수영장 관리, 프로그램 운영관리
	도서관	자료검색·열람서비스,대출반납서비스 등
업무매뉴얼	•고객응대 매뉴얼, 전화친절도 점검 매뉴얼 •고객서비스이행기준 점검 매뉴얼 •전자게시판 – 품질환경경영매뉴얼	

❖ BSC 부서별 성과평가로 서비스기준 이행성과 증대 노력

■ 고객가치 경영을 위한 2014년 부서별 성과평가 측정결과

전략 방향	성과지표(27)			부서별 Cascading					
	내 용	목표	실적	경영혁신	경영지원	주차사업	체육사업	문화사업	도서관
고객가치창조	CS사내강사 양성 참여율	100	100	•	•	•	•	•	•
	CS사내강사 활용률	100	98.33	•	•	•	•	•	•
	VOC(고객의소리)처리율	180	180			•	•	•	•
	외부고객만족도 조사	351	330			•	•	•	•
	전화친절도 조사	540	536	•	•	•	•	•	•
	보도실적 목표 달성률	100	81.5	•	•	•	•	•	•
	윤리경영 캠페인 만족도	80	80	•					
	사회공헌활동 참여율	100	100	•	•	•	•	•	•
	정부정책이행 노력	100	87.5	•	•	•	•	•	•

❖ BSC 고객관점 세부 성과지표(고객관점)

추진 성과

고객가치 성과지표 이행실적 : 30점(전년대비 8.59점 ↑)

2013년		2014년	
관점	하반기	관점	하반기
고객관점	21.41	고객가치창조	30.00

3. 내·외부 모니터링 결과를 통한 기관성과 증대 노력

■ 위부 전문기관에 의한 CS기관성과 검증

❖ **한국서비스품질우수기업 (SQ)** 재인증

- 인증수여 : 2014.12.12. (7년연속 인증)
- 인증기간 : 2014.12.12.~2017.12.11.(3년간)
- 평가기관 : 한국서비스진흥협회(산업통상자원부 국가기술표준원)

❖ 국내 최고 권위, 제40회 국가품질경영대회 **'서비스품질 우수상'** 수상

- 수 상 일 : 2014.11.19.(코엑스 오디토리움)
- 주최 · 주관 : 산업통상자원부 국가기술표준원/ KSA한국표준협회
- 수상내역 : 서비스품질우수상 (산업통상자원부 장관표창)
  단체표창 및 개인표창

■ 외부고객만족도조사로 서비스수준 점검

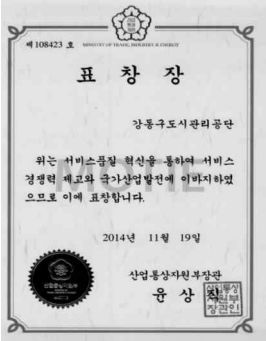
❖ 경영평가' 고객만족도조사**(지방공기업평가원)**

- 조사기간 : 2015.5.1.~6.20
- 조사내용 : PSI(Public Satisfaction Index) Model 적용 / 250표본
- 조사결과 : 종합만족도 85점 (시설관리공단 평균 81.8보다 3.2점 ↑

※ 고객만족도조사 전 분야에 걸쳐 시설관리공단 평균보다 높게 나타남

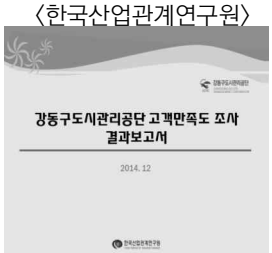
▼ 한국서비스품질 우수기업인증

▼ 국가품질경영대회 서비스품질우수상 수상

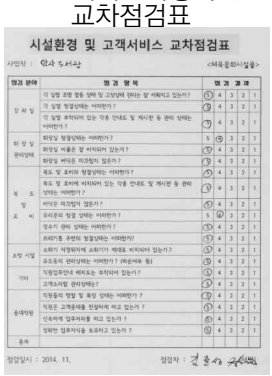


▼ 고객만족도조사 〈지방공기업평가원〉

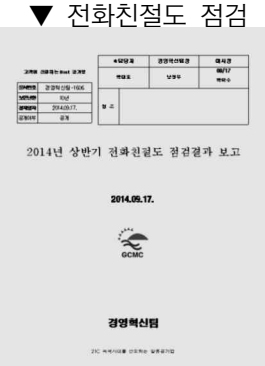
〈한국산업관계연구원〉



▼ 서비스이행기준 교차점검표

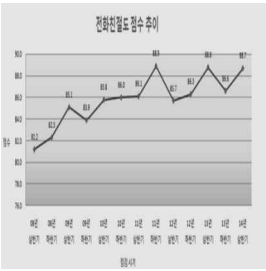

시설환경 및 고객서비스 교차점검표

▼ 전화친절도 점검


2014년 상반기 전화친절도 점검결과 보고

2014.09.17.

경영혁신팀



❖ 외부전문기관' 고객만족도조사(한국산업관계연구원)

- 조사기간 : 2014.11.30.~12.7
- 조사대상 : 공단의 전 사업장을 대상으로 500 표본
- 조사내용 : 서비스 환경과정운영 품질 조사, 사회적 품질, 전반적 만족도 조사

구분	종합 만족도	온조 체육관	일자산 체육관	일자산 체육관	동명 축구장	해공 체육 센터	강동 구민 회관	공영 주차장	주거지 주차	해공 도서관	성내 도서관	강일도 서관	암사도 서관	가족 캠핑 장
2014	77.8	70.2	77.4	60.4	74.2	83.1	74.4	76.5	93.4	79.2	74.0	84.7	80.1	83.4
2014-2012 Gap	▽0.3	▽1.1	▲11.9	▽3.4	▽7.8	▲3.9	▽4.7	▽2.7	▲14.0	▽0.9	▽4.9	▽0.4	▽1.6	▽6.6

■ 서비스기준 이행 내재화를 위한 지속적인 모니터링 강화

추진 배경

서비스 이행 실태를 점검하여 고객응대, 업무처리, 시설·환경에 대한 개선사항을 신속하게 개선하고 서비스품질 수준 및 문제점을 수시로 점검하여 총체적인 품질관리 실현

울산남구도시관리공단 교차점검

- 점검내용 : 고객응대, 서비스 운영. 서비스 청결상태,
- 평가기간 : 2014.11.10 ~ 11.12(3일간)
- 평가대상 : 4개 사업장 (온조대왕문화체육관, 암사도서관, 강동구민회관, 해공도서관)

추진 내용

- 평가방법 : 서비스이행표준 및 업무매뉴얼 체크리스트에 의한 점검
  - 평가항목별 5개의 등급 나눠 중요도에 따라 가중치 부여
- 점검자가 직원대면, 질문, 관찰 등의 방법으로 서비스 점검
- 점검직원 : 총2명 (진기복 대리, 김철성 대리)

■ 전화친절도 점검

❖ 점검주기 : 연 2회 (상반기-43통화, 하반기-42통화)

추진 배경

직원 전화 서비스 친절도의 공정하고 객관적인 측정을 바탕으로 전화응대에 관한 직원의 서비스 이행 수준 점검 후 피드백

❖점검결과

구분		전체 평균	혁신지원	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀
'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
'14년	상반기	**88.7**	91.0	86.7	88.2	90.2	90.3
	하반기	**89.2**	**88.8**	**89.8**	**85.9**	**86.0**	**95.5**
증감 ('14년 상반기 대비)		*0.5*	*-2.2*	*3.1*	*-2.3*	*-4.2*	*5.2*

결과 조치 사항

- 2014년 하반기 전화친절도 전체 평균 점수는 상반기 대비 5.2점 상승↑ 전년도 하반기 대비 12.1로 상승↑
- 75점 미만인 직원은 즉시 전화응대 친절교육 시행
- 100점인 직원은 전화친절도 우수 직원 포상(총 10명 2만원 포상)

■ 서비스 수준 개선을 위한 전문컨설팅으로 CS경영 개선

❖ CS컨설턴트 위촉으로 경영자문 및 서비스시스템 개선활동

추진 배경

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

추진 내용

- 시행시기
  - · 상반기 : 2014. 06. 13(금) · 하반기 : 2014. 11. 11(화)
- CS컨설턴트 위촉 : 인천공항공사 CS실무자 과장 박춘미
- 컨설팅 내용
  - CS경영전략 및 실행관련 자문, VOC 중장기 운영전략 자문
  - 사업장 고객서비스 시스템 개선활동, 시설/환경 제언사항 자문
  - 신규사업장 인수에 따른 고객중심 서비스 시스템 자문

추진 실적 (제언사항 처리 결과)

- 상반기 제언사항 처리결과

사업장	제언건수	처리완료	3차처리	불가
온조체육관	31	28	2	1
해공도서관	7	5	2	0
해공주차장	9	6	0	3
계	47 (100%)	39 (82.9%)	4 (8.5%)	4 (8.5%)

- 하반기 제언사항 처리결과

사업장	제언건수	처리완료	3차처리	불가
유소년스포츠	27	22	2	3
암사도서관	4	1	3	0
명일동주차장	19	18	0	1
계	50 (100%)	41 (82%)	5 (10%)	4 (8%)

■ 이용 고객을 통한 모니터링 활동

❖ 제10기(2014년도) 고객모니터 활동 및 조치사항 공유

- 활동기간 : 2014. 3. 15.~11.30 (9개월), 인원 : 총13명

제1기 (2005)	제2기 (2006)	제3기 (2007)	제4기 (2008)	제5기 (2009)	제6기 (2010)	제7기 (2011)	제8기 (2012)	제9기 (2013)	제10기 (2014)
25명	31명	30명	33명	33명	30명	25명	22명	14명	13명

추진 실적

제출율	모니터처리건수	혜택
약 100%	총100건 중 91건(약91%)	활동비 및 우수모니터 포상

추진 성과

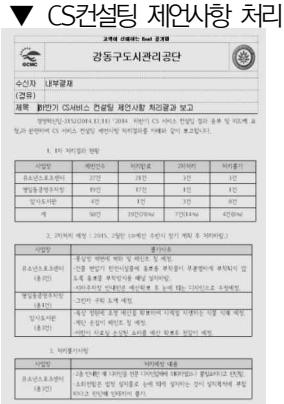
총100건 중 처리완료(91), 추진중(4), 불가(5)

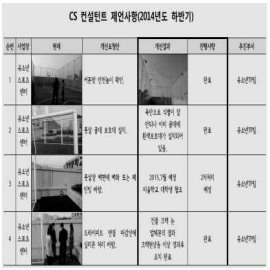
※ 2014년도 고객모니터 처리완료율은 약 91%임.

- 처리완료율 : 67.5%('13.11월) → 91%('14년1월) → 91%('15년1월)

▼ CS컨설턴트 경영자문

▼ CS컨설팅 제언사항 처리





▼ 제10기 고객모니터

▼ 제10기 고객모니터

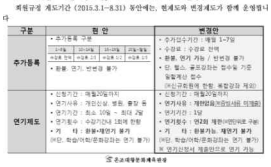
▼ 청결기동대 환경점검

▼ 고객모니터링 결과조치

▼ 주차관리소 개선

▼ 요금정산 전산화

▼ 환불, 재연기 규정변경



■ 「청결 서포터즈 & 청결 기동대」 서비스 환경 모니터링

❖ 청결 서비스 경영을 위한 통한 외부점검 시스템 구축

추진 배경	• 서비스품질 제고를 위한 기동대 구성 • 시설전반 모니터링 및 민원처리 사후관리 전담 • 외부 고객모니터의 시각을 통해 바라본 청결 서포터즈 운영
추진 성과	• 시설전반 상태점검 및 민원처리 등 안전사고 내재위험 신속히 발견 및 개선 가능 • 최고경영자와 현장간의 새로운 소통 및 협의채널 마련

4. CS 기관성과 증대 노력(제도 개선 포함)

■ 고객모니터링을 통한 기관성과 증대

구분	모니터 내용	결과조치 및 개선노력
공영주차장	·무인관제 네트워크 연결 오류 시 차단기 제어 불가로 고객 입출차 대기시간 지연 관련 불편 발생	-무인관제 중앙관제실 원격제어 프로그램 설치로 관제기 제어 불가 시 원격처리〈추진시기 : 2014.1월〉
	·구청부설주차장 수기 영수증발권 및 정산으로(평일야간 · 주말·공휴일) 입차 지연 문제 발생	-구청부설주차장 입구 유인 정산기 설치를 통한 요금정산업무 전산화로 고객편의증진 및 수입금관리의 투명성 확보 〈추진시기 : 2014.3월〉
	·명절(설날/추석) 귀성객 및 인근 주민의 주차 수요 증가에 따른 불편 발생	-천호2동공영주차장(2개소) 설날 및 추석 당일 무료개방 실시 ※기존 유료 운영하였으며, 부설주차장(3개소)의 경우 현재 무료개방 시행 중에 있음〈추진시기 : 2014.1월〉
	·공영주차장(노상/노외)주차요금 부과단위가 10분단위로 정산되어 이용고객의 요금 부담 증가	-주차요금 부과단위를 5분단위로 개선 및 조례기준 급지별 요금조정으로 합리적인 요금체제 운영 〈추진시기 : 2014.1월〉
	·강일동공영주차장 주변 주차공간 부족에 따른 불법 주정차 증가로 고객 불만 발생	-강일동주민센터 방문차량 30분 무료주차 할인권 교부(동주민센터에 할인권 교부) -인근상가 할인권 판매를 통한 상가 방문차량 주차요금 30%할인 적용〈추진시기 : 2014.1월〉
	·공영주차장 주차관리소의 주차장별/이용시간대별 주차요금 상이, 식별불가로 고객혼란 발생	-공영부설주차장 주차부스 전면 개선(요금 및 운영시간 안내문 개선)으로 훼손된 주차부스 외관 개선. 시안성개선〈추진시기 : 2014.3월〉
온조체육관	·프로그램 연기 후 환불, 재연기 불가에 따른 불만	- 프로그램 연기 후에는 환불이 가능토록 하여 회원이용규정 개정, 불필요한 고객불만족 제거 〈추진시기 : 2014.3월~2015~3월〉
	·유아체능단 5세폐지에 따른 5세대상 프로그램 개설 요구	- 아기스포츠단 개설(5세전용) 〈추진시기 : 2014.11월~2015.3월〉
강일도서관	·스마트폰 충전장소 제공요청	- 5층 종합자료실 내 모바일 충전기 구비〈추진시기 : 2014.11월〉
	·도서관 내 와이파이존 설치 요청 민원발생	- 4,5층 로비 및 자료실 내 와이파이 가능〈추진시기 : 2014.11월〉
	·어린이실 영어원서 서가 시리즈 및 총서별 배가 요청	- 시리즈별로 배가〈추진시기 : 2014.3월〉
	·프로그램이용 및 자료실 이용등의 횟수를 합산하여 우수이용가족 선정 요청	- 9-11월 3개월간 'family stamp moa' 행사 진행하여 우수가족 선정 포상〈추진시기 : 2014.7월〉

	·평일 문화강좌 및 동아리교실 공간 마련에 대한 민원	- 디지털자료실 리모델링 공사비용 예산반영〈추진시기 : 2014.8월〉
	·쾌적한 화장실 유지·관리에 대한 이용자요구	- 화장실 변기시트 클리너 설치〈추진시기 : 2014.9월〉
성내 도서관	·어린이들이 바른 독서 습관을 위해 자료실 내 독서대 비치	-자료실 내에 독서대 비치 〈추진시기 : 2014.9월〉
암사 도서관	·휴게 공간 및 커뮤니티 공간 부족으로 인한 불만	-커뮤니티 공간에 대한 수요조사를 실시하고 커뮤니티 공간 조성에 필요한 예산반영 〈추진시기 : 2014.8월〉
해공 도서관	·개인의 PC에서 회원가입 후 도서관 어린이자료실, 종합자료실을 방문하여 회원증을 발급받는 번거로움에 대한 민원	-1층 안내데스크에서 한 번에 회원가입 및 회원증 발급 가능 〈추진시기 : 2014.8월〉
	·디지털자료실 PC노후화로 인한 민원 발생	-PC 교체비용 예산반영〈추진시기 : 2014.8월〉
	·도서관 내 와이파이존 설치 요청 민원 발생	-4,5층 로비 및 자료실 내 와이파이 가능〈추진시기 : 2014.8월〉

▼ 모바일 회원증

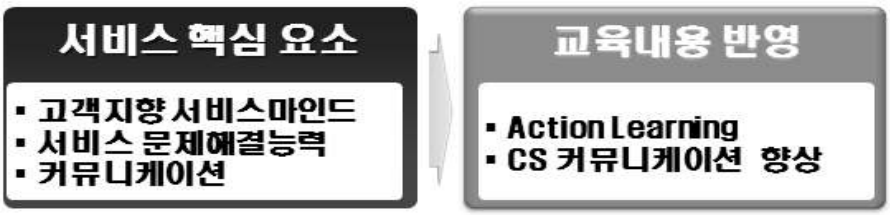
5 현장중심의 CS 관련 교육실시 및 포상실적

1. CS 직무에 필요한 역량강화 체계 구축

■ 공단의 CS 가치 중심의 CS역량 내재화 모델 구축

❖ 직무역량 결과를 기반으로 공단 CS역량 강화 모델 구축

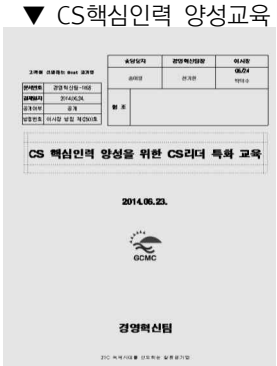
- 역량진단 중 CS에 필요한 역량 발굴
  - 공통역량(고객지향,주인의식,열린의사소통,신뢰성,성과지향) 5대항목 선정
  - 고객지향 역량요소 중 서비스 핵심요소 도출 → 교육과정 반영



■ CS역량 강화 추진을 위한 직급별·부서별 교육과정 개발 운영

구 분	필요역량	교육내용	교육방법
경영진	· CS 리더십 강화	· CEO 비전리더십 포럼(28h) · 구간부정책포럼(2h) · 산업안전보건관리책임자(6h)	· 전문위탁기관
중간관리자 (팀장)	· CS 리더십 강화 · 서비스마인드	· CS핵심인력 양성 특화교육 · 현장리더의 리더십 강화전략	· 전문위탁기관 · 집합교육
고객접점	· 서비스마인드 · 커뮤니케이션	· 고객접점 CS역량강화 교육 · 신규 직원(현업직) 친절교육 · 전화친절도 향상교육 · 사업장별 접점직원 내부 CS교육 · 용역환경미화원 CS교육	· 집합교육 · CS사내강사 활용

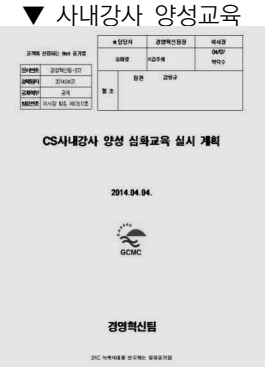
▼ CS핵심인력 양성교육



▼ CS핵심인력 양성교육

▼ CS리더 특화교육

▼ 사내강사 양성교육


CS사내강사 양성 심화교육 실시 계획

2014.04.04.

GCMC

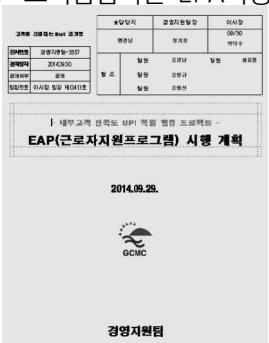
경영혁신팀

▼전직원전화응대교육

▼ 찾아가는 친절교육

▼ 청소용역 친절교육

▼ 고객접점직원 EPA시행


EAP(근로자지원프로그램) 시행 계획

2014.09.29.

GCMC

경영지원팀

사무직원	· 서비스마인드 · 커뮤니케이션	· CS마인드향상교육 · 고객만족도 피드백 교육 · CS리더 특화교육	· 집합교육 · 전문위탁기관 · 워크숍
CS리더	· 서비스마인드 · 커뮤니케이션	· BSC성과지표 재설정 · CS리더 특화교육	· 집합교육 · 워크숍
CS사내강사	· 커뮤니케이션	· CS사내강사 양성심화교육 · CS사내강사 경진대회	· 집합교육

2. CS 핵심역량 강화를 위한 교육 실적 *UP*

■ 고객접점직원 전문교육 강화

구분	교육내용	대상	기간	시간	강사	참석자
공통교육	악성민원대응 대응능력향상교육	접점직원	2014.7.30	2h	외부강사	17명
	신규직원(현업직) 친절교육	신규직원	2014.1월 ~12월(매월)	1h	사내강사	5~10
부서별교육	공영주차장 소집 및 현장교육	신규직원	2014.1월 ~12월(매월)	4h	자체강사	5~10
	체육사업팀 CS 향상 및 아동학대 예방교육	접점직원	2014.12.24	1.5h	사내강사	14명
	온조 청소용역직원 CS교육	용역직원	2014.12.23	2h	사내강사	10명

■ 전직원 CS향상교육

교육내용	일 시	시간	강사	참석자
고객만족도 피드백교육	2014.12.25	0.5h	박홍순	30명
CS 핵심인력 양성을 위한 CS리더 특화교육	2014.7.21	1h	박춘미	54명
전화친절도향상교육	2014.4.2. 2014.10.8	1h	사내강사	5명 63명

■ CS사내강사 양성교육 *NEW*

교육내용	일 시	장 소	강사	참석자
CS사내강사 양성교육	2014.4.25	해공도서관	김다운	9명
CS사내강사 경진대회	2014.11.7	강동구민회관	사내강사	48명

■ 고객접점 감정노동자를 위한 EAP(근로자지원프로그램) 시행

추진 목적	다양한 분야에서 감정노동을 수행하고 있는 고객접점 직원을 우선으로 하여 전문가 상담을 통한 문제해결 지원

추진 성과

스트레스 진 단 ➡ 상담신청 ➡ 전문가 상담

내 역	세부사항
상담서비스	• 참여인원 : 12명 • 진행회기 : 30회기
집단프로그램	• 참여인원 : 17명 • 진행회기(2회기) : 관리자 워크숍/디브리핑

■ 창조적 학습조직(CLO)을 통한 고객만족 활동 *UP*

❖ 학습조 활동 및 활동 성과물 발표회 개최

• 활동기간 : 2015.5월~11월(7개월간) • 성과발표 : 2014.12.19(금)

• 포상내역 : 최우수조-도서관팀 20만원, 우수조-주차사업팀 10만원

구분	조이름	구 성	주 제
경영혁신팀	정보연구회	팀장외 4명	고객의 개인정보 보호강화 전략 연구
경영지원팀	보청기의 의리	팀장외 6명	CS마인드의 필요성 인식 및 사례발굴
주차사업팀	CSI	팀장외 7명	고객만족 3GO에 도전.
체육사업팀	Enjoy! 온조	팀장외 7명	고객만족 실천을 위한 우리의 CS과제 탐구
문화사업팀	CS매니저	팀장외 8명	CS 혁신 아이디어 발굴
도서관 운영팀	해성특급	직원 9명	고객감동실현을 통한 도서관 이용 활성화

3. CS경영 활성화를 위한 포상제도 운영

■ 적극적 동기부여를 위한 분야별 CS 특화포상

구 분	포상기준 및 실적
CS 친절사원	• 포상기준 : 공단 현장직원 중 고객서비스 우수직원 표창, • 포상실적 : 총4명 포상 / 인사가점(0.3점), 상품권(10만원)
고객모니터 포상	• 포상기준 : 적극적인 활동으로 공단 발전에 기여도가 높은자 • 포상실적 : 고객모니터 : 총4명 포상 / 블로거단 : 총1명 포상
전화친절자 포상	• 포상기준 : 상하반기 전화친절도 점검 결과 전화친절 우수직원 • 포상실적 : 총10명 포상, 상품권(2만원)
올해의 공단인	• 포상기준 : 공단발전에 공이 있는 자 • 포상실적 : 총 1명 포상, 포상금 50만원 공단인 트로피 수여
서비스 (환경)개선 우수사업장	• 포상기준 : 전사적 서비스환경개선 경진대회 • 포상실적 : 최우수 - 온조체육관(20만원), 우수 - 공영주차장(10만원)
CS 우수사원 포상	• 포상기준 : 자발적인 CS직원에 대해 인센티브제공 • 포상실적 : 민원콜센터(주거지) 및 안내데스크 직원 영화상품권 지급
현업직 및 사회복무요원 CS우수자	• 포상기준 : 공영주차장 기간제 근로자 고객응대 동기부여 • 포상실적 : 현업직 CS 우수사원 박순배 외 7명 포상(5만원) 친절 사회복무요원 김학성 외 9명 포상(3만원)

■ 고객만족경영에 따른 대외적 성과

구 분	주 관	구 분	주 관
• 지방공기업발전 유공표창	안전행정부	• 도서관운영평가 국무총리상 수상	문화 체육관광부
• 서비스품질 우수상	산업통상자원부 KSA한국표준협회	• 농촌사회공헌인증	농림축산 식품부
• 한국서비스품질 우수기업재인증 (7년연속)	산업통상자원부 국가기술표준원	• OHSAS(오사스) 18001	GERMAN CERT

▼ EAP 집단프로그램

▼ 우수 학습조 포상

▼ 친절사원

▼ 우수고객모니터 포상

▼ OHSAS 18001 인증

▼ 서비스품질 우수상 수상

▼ 국무총리상 수상

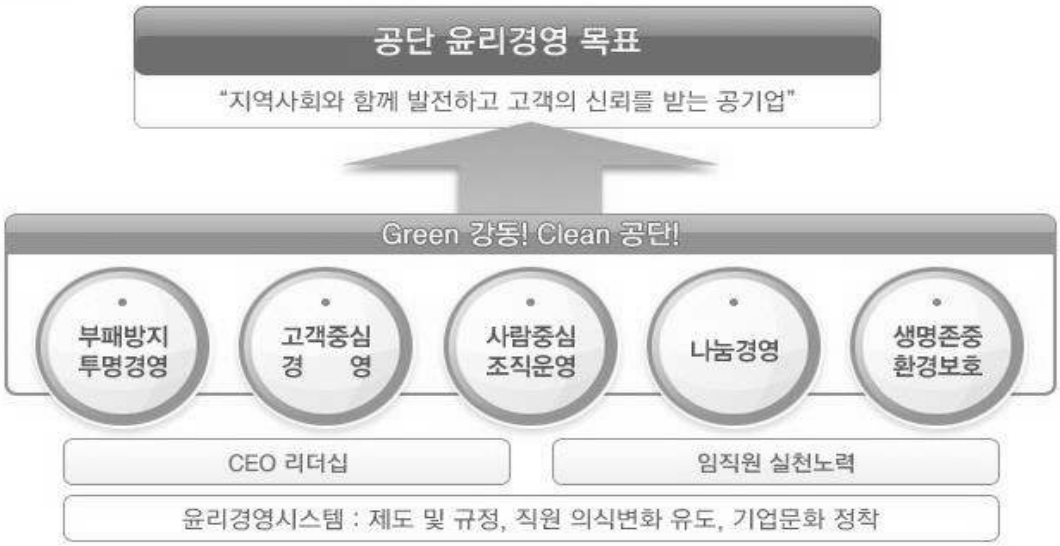
02 부패방지와 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?

1 부패근절 교육(세미나포함), 임직원 업무관련 범죄 고발 규정 제도화 여부 등 비리·부패행위 근절노력

1. '청·윤(청렴·윤리)의 꿈' 프로젝트 II - 2014년 윤리경영 추진계획

➲ 청렴·윤리경영의 일류화 프로젝트인 '청·윤(청렴·윤리)의 꿈' 프로젝트의 시행 2번째 해를 맞아 실효성 및 파급력있는 프로그램들의 시행을 통해 지속가능 경영체계 공고화에 기여

■ 윤리경영 추진전략



■ 윤리경영 로드맵

■ 2014년도 윤리경영 목표 : **윤리경영의 일류화**

■ 윤리경영 추진위원회

구 분		역 할
이사장 (위원장)		• 윤리경영 목표 승인 • 윤리경영 추진계획 검토, 결재 승인
경영지원팀장 (본부장 직무대행 : 행동강령책임관)		• 윤리경영 실행 및 운영 총괄책임 • 윤리경영관련 최고경영자 부재 시 역할 대행
각 팀장 (윤리경영 추진관)	경영혁신팀장 (전담부서팀장)	• 임직원행동강령 개정 및 실천
	사업팀장	• 각 사업팀별 윤리경영계획 검토 / 진행점검 • 윤리경영환경 파악 및 유지관리

■ UN 글로벌 콤팩트 지속 참여 : 4대 분야 10대 원칙 적극 동참

※ 서울 자치구 공단 최초로 UN 글로벌 콤팩트 가입(2012년)

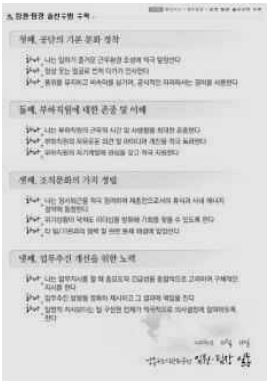
인권	원칙 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
	원칙 2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동 규칙	원칙 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
	원칙 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
	원칙 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
	원칙 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	원칙 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
	원칙 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
	원칙 9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	원칙10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

■ 윤경 CEO 서약 및 UN 글로벌 콤팩트 여성역량강화원칙 서약 참여 *NEW*

추진 목적	• **윤경 CEO 서약**(산업정책 연구원의 윤경 SM포럼 주관) : 각 기업 CEO의 윤리경영 서약을 통해 윤리경영 실천의지를 재천명하여 궁극적으로 기업과 사회에 윤리문화를 전파 • **UN 글로벌 콤팩트 여성역량강화원칙** : 양성평등과 여성역량강화를 자발적으로 추구하고자 하는 기업에게 이의 이행에 필요한 방안/가이드라인을 제공하고 전 세계 기업들의 우수사례 공유

▼ CEO 윤리경영철학

▼ 임원팀장 솔선수범 수칙



▼ UN 글로벌 콤팩트

▼ 윤경 CEO 서약 및 여성역량강화원칙 서약-1

▼ 윤경 CEO 서약 및 여성역량강화원칙 서약-2

▼ 윤경 CEO 서약 및 여성역량강화원칙 서약-3

추진 내용

- 서약식 참여
  - 일 시 : 2014. 3.24.(월) 14:00 ~ 15:20
  - 장 소 : 대한상공회의소 지하2층 국제회의장
  - 서약자 : 우리 공단을 포함하여 글로벌 윤리 및 지속경영을 실천하는 기업/기관 대표 78인
- 서약내용

윤리경영 서약 내용(우리의 다짐)
❑ 우리는 윤리경영을 통하여 국내외 시장에서 기업의 지속가능한 발전을 추구한다.
❑ 우리는 자기영역부터 윤리경영을 몸소 실천함으로써 사회발전에 이바지한다.
❑ 우리는 윤리경영의 확산을 위하여 국내외 관련 분야 간의 협력에 앞장선다.

여성역량강화원칙 서약 내용(7대 원칙)
❑ 양성평등을 위한 기업 고위급 리더십을 구축한다.
❑ 직장 내에서 여성과 남성을 동등하게 대우한다.
❑ 모든 남녀 근로자에게 보건, 안전, 복지를 보장한다.
❑ 여성을 위한 교육, 직업 훈련 및 전문인력 개발을 장려한다.
❑ 여성역량강화를 위한 기업 개발, 공급망 및 마케팅 전략 구축 등을 실행한다.
❑ 지역사회의 이니셔티브와 정책을 통해 양성평등 확보를 위한 노력을 한다.
❑ 양성평등 달성을 위한 과정을 측정하고 공시한다.

추진 효과

- 서약식 참여를 통한 적극적 윤리경영 의지 재천명 및 양성평등 문화 확산 노력을 통해 윤리경영의 글로벌 리더십 확보
- 우리 공단의 대 고객 신뢰강화 및 경쟁력 제고 기반 구축
- 양성평등 문화 및 윤리경영의 실천력 가속화를 통해 지속가능 경영체계 확립에 기여

2. 청렴 포인트제 시행 *NEW*

▼ 청렴 포인트제 시행 계획

추진 개요

- 청렴 포인트제란?
  - 공단 직원 대상으로 각종 사내 청렴활동(청렴 게시판 활동, 관련 공모제 참여 및 부패방지 아이디어 제안 등) 참여를 장려하고, 그에 따른 차등화된 포인트를 지급하는 제도
- 추진목적
  - 반부패/청렴 문화 확산을 위한 내부 직원의 지속적 관심/참여 유도
  - 청렴/투명한 조직문화 형성을 통해 고객 신뢰에 기반한 공단의 경쟁력 강화
- 추진 시기 : 2014년 연중
- 추진 대상 : 공단 전 임직원(현업직 제외)

※ 청렴 포인트 감점 해당 사항

➲ 반부패 청렴실천에 저해 행위를 한 경우에는 감점 부여

추진 내용

추진 사항 1	청렴 게시판
추 진 기 간	2014년 연중
포인트 부여	10점/건
포인트 취득 인원	2명
비 고	참여 건수(글쓰기) 별로 취득 포인트 상이

추진 사항 2	청렴·윤리 4행시 공모
추 진 기 간	2014. 8.22. ~ 10. 2.
포인트 부여	응모시 20점/건, 수상시 40점/건
포인트 취득 인원	응모 57명, 수상 3명

추진 사항 3	윤리교육 A. 사이버 윤리교육
추 진 기 간	2014.11.13. ~ 12. 3.
포인트 부여	총 60점(10점/시간)
포인트 취득 인원	92명

추진 사항 4	윤리교육 B. 사내 또는 외부 강사로 교육시행
추 진 기 간	2014년 연중
포인트 부여	20점/시간
포인트 취득 인원	1명
비 고	실적 증빙자료 필요

추진 사항 5	청렴·윤리 돌발퀴즈
추 진 기 간	2014. 8.25. ~ 12.31.
포인트 부여	3점/문항
포인트 취득 인원	87명
비 고	문항풀이 개수별로 취득 포인트 상이

추진 사항 5	직원 제안
추 진 기 간	2014년 상·하반기 각 1회
포인트 부여	제출시 20점/건, 채택시 40점/건
포인트 취득 인원	제출 15명, 채택 해당자 없음
비 고	제안 건수별로 취득 포인트 상이

추진 사항 6	청렴·윤리 벤치마킹 실시
추 진 기 간	2014년 연중
포인트 부여	20점/건
포인트 취득 인원	해당자 없음
비 고	실적 증빙자료 필요

※ **추진사항에 따른 포상** : 연간 누적 포인트 우수직원
- **1등(GCMC 청백리)** : 김종성(체육팀) 총 160점 취득
- 2등 : 장대철(주차팀) 총 154점 취득
- 3등 : 김동천(문화팀) 총 150점 취득

▼ 청렴 게시판

▼ 청렴·윤리 4행시 공모

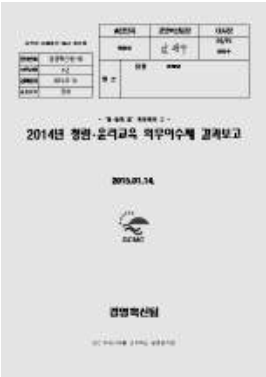
▼ 사이버 윤리교육

▼ 직원 제안

▼ 청렴 포인트제 시행 결과

▼ 청렴 포인트제 포상 내역

▼ 청렴·윤리교육 의무이수제



사후 평가

- 2014년은 청렴 포인트제 시행의 첫 해로서, 제도 자체의 홍보를 통한 관심 유발과 함께 '반부패/청렴 문화 확산을 위한 내부 직원의 지속적 관심과 참여 유도' 라는 그 시행 목적을 공단 내부 구성원들에게 환기시키는 데에 주안점을 둔 한 해 였음
- 이러한 의도를 바탕으로 제도 시행에 대한 관심과 인지도를 확산시키는 것을 시행 첫 해의 주요 목표로 삼았으며 이 부분, 소기의 성과를 달성하였다고 평할 수 있음
- 차기 시행시에는 제도 시행 자체의 인지도를 전 직원에게 다시 한번 각인시키고, 그 시행 목적 또한 재확인시켜 참여에 대한 흥미도를 배가시켜야 하겠음
- 더불어, 더욱 내실있는 차기 시행을 위해 동기부여를 통한 다양한 참여율 제고 방안을 모색하여 추진 사항들이 직원들에게 내재화/내면화 될 수 있도록 개선/보완을 추진할 계획임

추진 효과

- 청렴·윤리경영의 내부 공감대 확산을 통한 윤리경영의 글로벌 스탠다드 지향
- 선도적 윤리경영 리더십 구축으로 지속가능 경영체계 확립에 기여
- 조직문화내 청렴성 재확립에 의한 공단 경영의 신뢰도 및 경쟁력 제고

3. 부패근절 교육(세미나 포함)

■ 청렴·윤리교육 의무이수제 시행

추진 개요

- 추진목적 : 반부패/청렴/윤리 정책 전반에 대한 올바른 이해를 통해 바람직한 공단 임직원상 구현
- 추진시기 : 2014년 연중
- 추진대상 : 공단 전 임직원(현업직 제외)
- 의무이수 시간 : 연 10시간
- 교육방법 : 퀴즈 풀이, 사이버교육, 공모 실시 등

추진 내용

- 총 3개 교육 (10시간) 시행완료
- 평균 참여율 : 83% (총 92명 기준)

교 육 1	청렴·윤리 돌발 퀴즈
시행기간	2014. 8.25. ~ 12.31.
문제제공	국민권익위원회 웹진 '기업윤리 브리프스'
퀴즈게시	전자결재 설문투표 메뉴에서 퀴즈 출제 (총 20문제)
이수시간	2시간
참 여 율	88%

교 육 2	사이버 윤리교육
교 육 명	아름다운 동행을 위한 중소기업 CSR
시행기간	2014.11.13.~ 12. 3.
교육장소	중소기업 사회적 책임경영 홈페이지
이수시간	6시간
참 여 율	100%

교 육 3	청렴·윤리 4행시 공모
시행기간	2014. 8.22. ~ 10. 2.
시행내용	CEO 윤리경영 철학인 **'청심정행(淸心正行 – 맑은 마음 바른 행동)'** 을 표제어로 하는 4행시를 임직원 대상으로 공모하여, 윤리경영에 대해 공단 구성원 모두 친숙하고 재미있게 접하는 기회를 제공 **※ 금상 수상작 (도서관팀 이윤경)** **청**: 청산을 바라보며 다짐하네 **심**: 심신이 깨끗한 사람이 되겠노라고 **정**: 정갈한 마음을 품고 **행**: 행동을 조심하여 청렴한 인재가 되겠노라 **➲ 홈페이지 게시를 통한 전 직원 및 고객과 소통/공유**
이수시간	2시간 (공모 참여자 해당)
참 여 율	60%

▼ 청렴·윤리 돌발 퀴즈

▼ 사이버 윤리교육

▼ 청렴·윤리 4행시 공모

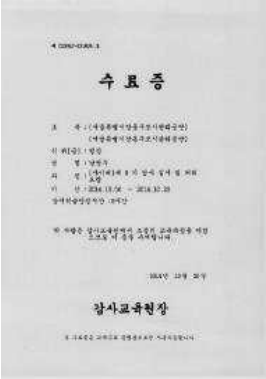
사후 평가

- 2014년은 평균 83%의 참여율을 기록, 2013년의 80%보다 소폭 상승하여 추진성과에 조금 더 진전이 있었던 한 해였음
- 그렇지만, 각 팀별/사업장별 상이한 근무여건으로 인해 더 많은 직원의 참여가 어려운, 일정부분의 한계 또한 계속 현존하므로, 이의 개선을 위한 다양한 방법을 모색하고 참여율 제고에 도움이 되는 동기부여 방안 또한 다각도로 검토하며 최신의 교육 프로그램 경향 등을 습득하여 추진할 계획임

추진 효과

- 청렴·윤리경영 기반강화를 통한 '윤리경영의 일류화' 달성에 일조
- 연중/상시 교육 실시에 의한 임직원 반부패/청렴/윤리 역량 강화

▼ 감사교육원 수료증



▼ 개인정보 집합교육

▼ 공영주차장 청렴교육

▼ 승진의 제한 관련 규정

■ 감사교육원 사이버교육센터 교육 실시

구 분	감사 실시 및 처리 요령	공공감사에 관한 법률의 이해
교육기간	2014.10. 6. ~ 10.20.	2014. 6. 2. ~ 6.23.
구 성	11차시	5차시
인정시간	6시간	3시간
참 가 자	경영혁신팀 팀장 남정우 경영지원팀 팀장 정기호	경영혁신팀 대리 박대호

■ 개인정보보호 관련 교육 실시

❖ 개인정보보호 집합교육

추진 내용
- 주 제 : 공공기관의 개인정보보호 주요내용 및 조치사항
  - 개정 법률에 따른 정책소개 및 사례별 조치사항
  - 개인정보 관리실태 및 공공정보 공유 시 유의사항
- 일 시 : 2014. 4. 9.(수) 08:30 ~ 09:30
- 장 소 : 구민회관 소회의실
- 강 사 : 한국인터넷진흥원 최경환 선임연구원(법학박사)
- 참석인원 : 74명 (공단직원 및 개인정보 위탁업체 직원)

❖ 개인정보 목적 외 이용, 제3자 제공 절차 운영에 관한 교육

추진 내용
- 일 시 : 2014. 1.15.(수) 16:30
- 장 소 : 공단본부 회의실
- 대 상 : 개인정보보호 취급자 7명
- 교육내용
  - 개인정보보호의 중요성
  - 웹사이트에 게재 및 수집 가능한 개인정보에 관한 주의사항
  - 개인정보의 이용 및 제3자 제공 시 지켜야 할 사항과 절차

■ 공영주차장 현장근무자 교육시 청렴교육 강화(주차팀 자체 실시)

구분	신규채용 교육	직무교육	특별교육	재난대응 교육
횟수	34회	2회	3회	1회
시기	채용시	6월, 12월	3월, 6월, 12월	7월

4. 임직원 업무관련 범죄 고발규정 제도화

■ 승진의 제한 관련 개정 및 신설

추진 개요
- 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정
- 개정일자 : 2014.10.22.
- 추진목적 : 승진 제한 기준일 개정 및 관련 내용 신설을 통해 인사관리의 공정성 및 합리성 강화

개정/신설 내용	• 개정 : 승진제한 기준일을 '징계처분 종료일' ➤ '징계처분일' 로 변경 • 신설 : 제2항 각호의 기간은 승진후보자명부 작성일 이전에 완료되지 않은 경우를 말함

■ 근무성적 평정 제외 대상 조항 개정

추진 개요	• 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정시행내규 • 개정일자 : 2014.10.29. • 추진목적 : 근무성적 평정 제외자인 직위해제 중에 있는 자 및 징계 중인 자를 평정 대상에 포함하여 해당 사항을 인사고과에 반영
개정 내용	• 직위해제 중에 있는 자 및 징계 중인 자를 근무성적 평정 대상자로 함

■ 승진심사 대상자 2배수 미달 시 심의기준 개정

추진 개요	• 관련규정 : 강동구도시관리공단인사규정시행내규 • 개정일자 : 2014.10.29. • 추진목적 : 승진심사 대상자 2배수 미달 시 심의기준 명확화
개정 내용	• 임용예정인원의 2배수에 미달하는 경우 승진후보자 모두를 심의 대상자로 함

5. 최고경영자의 주간회의 시 윤리경영 추진 강조

연번	지시번호	지시일자	이사장 지시내용
1	제 8호	2014. 1.22.	설 금품수수 근절
2	제 28호	2014. 4.24.	세월호 사고를 통한 기본원칙과 직업윤리 당부
3	제 32호	2014. 4.30.	어린이 전염병 예방을 위한 시설운영 당부
4	제 33호	2014. 4.30.	사회적 분위기를 고려한 행사개최 당부
5	제 37호	2014. 5.14.	1사1촌 농촌마을 농번기 일손지원 당부
6	제 40호	2014. 5.21.	선거활동에 대한 적절한 대처 및 협조 요망
7	제 41호	2014. 5.28.	1사1촌 마을 농촌봉사활동 참여 당부
8	제 42호	2014. 5.28.	아름다운 가게와 함께하는 '아름다운 하루' 행사 적극 협조
9	제 48호	2014. 6.18.	구청 정기감사 준비 당부
10	제 51호	2014. 6.18.	시니어 인턴십 제도 적극 활용 당부
11	제 61호	2014. 7. 9.	사회적 약자를 위한 편견없는 명칭 사용 당부
12	제 67호	2014. 8. 6.	구청 정기감사에 따른 자체교육 및 업무프로세스 개선 당부
13	제 73호	2014. 8.27.	명절(추석) 금품수수 근절노력 당부
14	제 84호	2014.10.21.	국무총리상 수상 및 농촌사회공헌 인증 획득 노력 치하
15	제 85호	2014.10.21.	행정사무감사의 성실한 준비 노력 당부
16	제 98호	2014.12. 3.	행정사무감사 지적사항 즉시 보완
17	제100호	2014.12.10.	시설 유지보수 업체 총체적 점검 실시
18	제104호	2014.12.17.	시설물 유지보수업체 관리 철저
19	제105호	2014.12.17.	연말연시 근무기강 확립
20	제108호	2014.12.24.	시설물 유지보수업체 평가시스템 구축

▼ 근무성적 평정 제외 대상 조항 개정

▼ 승진심사 대상자 관련 조항

▼ 이사장 지시사항

2 내부감사시스템(클린센터 등) 구축 및 실질적 내부통제시스템 작동 여부

1. 내부감사 및 통제시스템(감사/인사/회계)

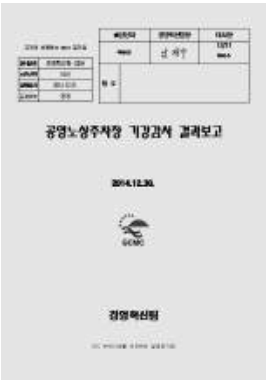
■ 2014년 공단 정기감사 시행

▼ 구청 정기 종합감사

추진 개요	• 추진목적 : 예산집행/업무수행의 적법·타당성 및 운영현황 분석 • 추진주기 : 매년 자체 정기감사를 실시하고 3년 주기로 구청 감사담당관이 주관하는 정기감사 시행(2014년 해당)
추진 내용	• 감사주체 : 강동구 감사담당관 • 감사대상부서 : 공단 전 팀 • 감사기간 : 2014. 7.14.(월) ~ 7.25.(금) (기간중 10일간) • 감사범위 : 2011. 7. 1. ~ 2014. 6.30.까지 처리한 업무전반 • 감사방법 : 서류(전자정보시스템 포함) 및 실지감사(병행)

■ 공영주차장 현장감사 시행(경영혁신팀)

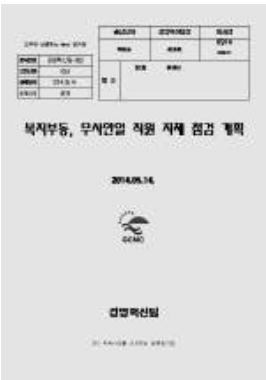
▼ 공영주차장 현장감사



추진 목적	공영주차장 현장 불시점검을 통한 요금관련 비리 사전예방
추진 내용	• 감사기간 : 2014.12.18.(목) ~ 12.29.(월) • 감사대상 : 공영노상주차장 4개소 및 공영노외주차장 1개소
추진 효과	• 지적사항 : 공영노상주차장 관리 소홀(총 1대) • 처분조치 : 지적사항에 대하여 해당 팀에 '통보'

■ 복지부동, 무사안일 직원 자체 점검 시행

▼ 복지부동, 무사안일 직원 자체 점검

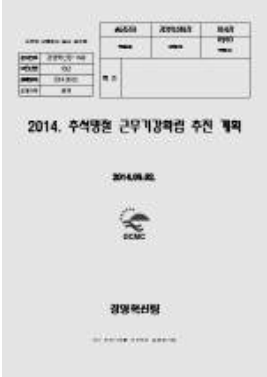


추진 배경	• 세월호 여객선 사건을 계기로 공단 직원들의 부적절한 처신, 복지부동 및 비위에 대한 엄중 조치를 통해 근무기강 확립 및 고객신뢰 회복 • 무사안일, 소극행정 직원에 대한 점검을 통해 신상필벌 강화
추진 내용	• 점검기간 : 2014. 5.14.(수) ~ 5.20.(화) ※ 점검기간 중 각 시설에 대하여 불시점검 실시 • 점검주관 : 경영혁신팀 (경영지원팀 협조) • 점검대상 : 강동구도시관리공단 소속 전 직원 • 점검방법 : 현장(서면) 확인 및 암행점검
추진 결과	• 출근 점검 (오전/오후) : '주의' 2명 조치 • 무단이석 점검 : 특이사항 없음 • 보안 점검 : PC의 문서보안 프로그램 및 백신 프로그램 미설치 각각 14대, 6대 ➲ 현지시정 조치 • 복지부동·무사안일 등 행태 점검 : 특이사항 없음

■ 추석명절 근무기강확립 특별 점검/교육 시행

추진 내용	• 특별 점검 : 2014. 9. 3.(수) ~ 9. 5.(금) 경영혁신팀 실시 – 점검방법 : 현장(서면) 확인 및 암행점검 • 특별 교육 : 부서장 책임 하에 전 소속직원 대상 1회 이상 실시
추진 결과	• 특별 점검 : 아래 사항 모두 특이사항 없음 – 출근 점검, 무단이석 점검, 보안 점검, 무사안일·복지부동 등 행태 점검 • 특별 교육 : 기간 중 팀별 실시 – 직무 관련자로부터 선물수수 행위 엄금 및 근무태세 확립

▼ 추석명절 근무기강확립 특별 점검/교육



■ 공영주차장 현장근무자 점검 강화(주차팀 자체 실시)

구분	현장 일제 점검 (5월)	주차요금 징수점검 (3,6,10,12월)
대상	공영 노상/노외 및 부설 주차장	PDA 사용 주차장
결과	개선사항 2건 조치	개선사항 20건 조치

▼ 공영주차장 현장 점검

■ 주차사업팀 할인대상자 전수조사(적격심사) 시행

❖ 공영주차장 조사 : 2014.10월 조사. 조치건수 25명

❖ 주거지주차 조사 : 2014. 2,3,6,9,11월 조사. 조치건수 115명

■ 소액 자체 일상감사 시행(경영지원팀)

추진 내용 및 실적	• 자체 일상감사 기준 – 추정가격 1백만원 이상 1천만원 미만 공사/용역 – 추정가격 1백만원 이상 3백만원 미만 물품의 제조 · 구매/인쇄물 • 2014년 추진실적 : **약 4,200만원 예산절감**

※ 기존 일상감사(구청 실시) 2014년 추진실적 : **약 2,900만원 예산절감**

▼ 클린신고센터

■ 클린신고센터(부조리신고 포함) 운영

구 분	신 고 방 법
홈페이지	공단 홈페이지(www.igangdong.or.kr) 내 클린신고센터에 신고
이 메 일	클린신고센터 담당 이메일을 통한 신고
유 선	클린신고센터 직통전화(02-2045-7725)를 통한 신고
우 편	공단 클린신고센터로 우편접수

2. 개인정보 및 전산시스템에 의한 내부통제

■ 개인정보보호 추진실적

연번	추진 사항	근 거
1	개인정보 침해사고 대응지침 개정	경영혁신팀-15호(2014. 1. 6.)
2	DB 암호화 솔루션 구매	이사장방침 174호(2014. 4.17.)
3	DB 접근제어 솔루션 구매	이사장방침 174호(2014. 4.17.)
4	DB 암호화 적용 위한 프로그램 수정	이사장방침 174호(2014. 4.17.)
5	홈페이지 장기 미활용 회원정보 파기	이사장방침 231호(2014. 6.11.)
6	개인정보처리방침 개정	경영혁신팀-1128호(2014. 7. 1.)

▼ 개인정보 침해사고 대응지침 개정

■ 2014년 공공부문 소프트웨어 점검

PC수량		SW 설치수량	정품 SW	불법복제 SW	불법복제율
보유	점검				
196	196	766	766	0	0%

3 도덕적 해이 등 언론 및 지역사회 여론 등에 물의 야기 여부

1. 해당사항 없음

2. 윤리경영 보도자료 실적 : 총 76건

연번	일자	신문명	보도내용	연번	일자	신문명	보도내용
1	1. 8.	동부신문	연탄 한 장으로 따뜻한 마음 전해	39	6.16.	구민신문	교통약자 무료세차 서비스
2	1.13.	구민신문	연탄 한 장으로 따뜻한 마음 전해	40	6.16.	구민신문	암사도서관에 만개한 다문화 꽃!
3	1.15.	동부신문	강일도서관, 책 벼룩시장 열려	41	6.16.	구민신문	다문화가족 위한 요리특강
4	1.27.	구민신문	설맞이 사랑의 떡국 떡 나눔	42	6.16.	구민신문	구립도서관에서 책 벼룩시장
5	1.29.	동부신문	나눔 온정 한겨울도 '따끈따끈'	43	6.18.	동부신문	다문화가족 위한 요리특강
6	2.18.	토요저널	'꿈사랑 교복' 지원	44	6.18.	동부신문	다문화 꽃이 피었습니다.
7	2.19.	동부신문	'꿈사랑 교복' 지원	45	6.19.	토요저널	구립도서관에서책 벼룩시장
8	2. 2.	시정신문	강동공단 교복 나눔 솔선	46	6. 3.	구민신문	아름다운 가게와 '아름다운 동행'
9	2.24.	구민신문	'꿈사랑 교복' 지원	47	7. 1.	토요저널	아름다운 가게와 '아름다운 동행'
10	2.26.	동부신문	기업과 함께! 공익광고 무료 게재	48	7. 1.	토요저널	주거지주차 요금 감면 적격검사
11	3. 1.	구민신문	주거지주차 요금 감면 적격검사	49	7. 2.	동부신문	아름다운 가게와 '아름다운 동행'
12	3. 1.	구민신문	고졸·전문대 기능인재 채용	50	7.16.	동부신문	직업체험교실 인기 높아
13	3.31.	구민신문	성내도서관 재능기부 등	51	7.21.	전국매일	주거지주차구획 환경정화 활동
14	4. 6.	시민일보	강일도서관, 취업준비생 맞춤서비스	52	7.24.	시정신문	농번기 일손돕기
15	4. 7.	구민신문	책 벼룩시장 열려	53	7.28.	구민신문	농번기 일손돕기
16	4. 1.	시민일보	'저탄소' 푸른 주차장 만들기	54	8. 4.	구민신문	엄마와 함께 '국수 나눔 봉사'
17	4.11.	전국매일	개인정보 보호 위해 보안강화 노력	55	8.13.	동부신문	1사1촌 직거래 장터
18	4.16.	동부신문	푸른 주차장 조성 행사 열려	56	9. 1.	구민신문	청렴·윤리 4행시 공모
19	5. 5.	구민신문	사회복지시설 주차구획 무료 도색	57	9. 2.	토요저널	취UP! 강일도서관이 응원
20	5.12.	구민신문	1사1촌 농·특산품 직거래장터	58	9.25.	시정신문	강일동주차장 '포도 수확'
21	5.13.	전국매일	경력단절여성 정규직 채용	59	9.29.	구민신문	사랑의 천송이 포도 수확
22	5.14.	동부신문	강동공단 1사1촌 직거래 장터	60	9. 3.	토요저널	시니어 스마트폰 활용 교육
23	5.14.	전국매일	양성평등문화 실천서약 다짐	61	10. 6.	구민신문	시니어 스마트폰 활용 교육
24	5.19.	구민신문	양성평등문화 실천의지 다져	62	10. 8.	동부신문	시니어 스마트폰 활용 교육
25	5.19.	구민신문	경력단절 여성채용	63	10. 8.	동부신문	'나눔카' 공영주차장으로
26	5.19.	토요저널	양성평등문화 실천의지 다져	64	10.15.	동부신문	'명진들꽃사랑마을' 친교
27	5.26.	구민신문	저소득층 자녀 하절기교복 지원	65	10.22.	우리일보	'아름다운 하루' 봉사활동
28	5.28.	동부신문	저소득층 자녀 하절기 교복 지원	66	10.22.	우리일보	도농간 교류 활발 '성과'
29	5.29.	시정신문	주정차위반 과태료체납자 이용제한	67	10.22.	시대일보	서울 자치구 최초 '농촌사회공헌' 인증
30	6. 2.	구민신문	부족한 일손지원 농촌사랑 나눠	68	10.23.	시정신문	서울 자치구 최초 '농촌사회공헌' 인증
31	6. 2.	구민신문	주정차위반 과태료체납자 이용제한	69	10.27.	구민신문	서울 자치구 최초 '농촌사회공헌' 인증
32	6. 5.	전국매일	아름다운가게 봉사활동 전개	70	10.27.	구민신문	'아름다운 하루' 행사
33	6. 9.	구민신문	'아름다운 하루' 봉사활동	71	10.29.	동부신문	'농촌사회공헌' 인증획득
34	6. 9.	구민신문	해공도서관, 어르신 스마트폰 교육	72	10.27.	구민신문	공영주차장 요금 감면 적격검사
35	6. 9.	구민신문	시니어 인턴십 업무협약체결	73	10.29.	동부신문	'아름다운 하루' 봉사활동
36	6. 9.	구민신문	학교도서관에도 사서 지원	74	12.17.	우리일보	'사랑의 연탄 나눔'
37	6.11.	동부신문	'아름다운 하루' 봉사활동	75	12.18.	시정신문	강동공단 십시일반 연탄 나눔
38	6.12.	시정신문	해공도서관, 어르신 스마트폰 교육	76	12.22.	구민신문	전 직원 모금으로 연탄 전달

03 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

1 자치단체에서 선정한 마을기업에 대한 지원 노력과 성과(물품구매 등)

1. ‘기업시민 선언’ 프로젝트 II - 2014년 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)의 의미

➲ 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’ 프로젝트 II의 의의

➲ 공단 사회공헌활동 추진계획인 ‘기업시민 선언’ 프로젝트의 2번째 시행연도로 사회공헌활동의 지속적 체계화/계량화/내실화를 통해 기업시민으로서의 책임과 의무를 다하고, 그 결과 공단 경영의 지속성과 신뢰성을 제고하고자 함

■ 마을기업 물품구매 실적

연번	업체명	내용(품목)	금액
1	(주)아임우드	소형 책장, 선반 등	200천원
2	착한밥상맛깔손	행사용 도시락, 다과 등	817천원
계			1,017천원

2 공정사회 구현을 위한 노력과 성과

1. 사회공헌활동 '1,400시간 나눔 운동' 추진

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

※ 중장기 계획 : 매년 200시간씩 증가, 2017년 2,000시간 목표

■ 추진 결과 : 실제 추진실적 1,708시간으로 목표(1,400시간) 대비 22% 초과달성

❖ 2014년 추진결과 분석(2013년 대비)

구분	2013년			2014년		
	전체 추진내역	시간투입활동 (직원참여)	기부활동 (지원금/물품)	전체 추진내역	시간투입활동 (직원참여)	기부활동 (지원금/물품)
목표	1,200시간	720시간 (60%)	480시간 (40%)	1,444시간	940시간 (65%)	504시간 (35%)
실제	1,548시간	918시간 (59%)	630시간 (41%)	1,708시간	914시간 (54%)	794시간 (46%)

❖ 세부결과 내역

연번	구분	추진 사업	시기	추진 시간
1	시간 투입 활동 I 914 시간 (54%)	푸른주차장 만들기	2014. 4.10.	65시간 (24시간+35시간+6시간)
2		농촌사랑 1사1촌 자매결연 봉사활동	2014. 5.20. ~ 5.21. 2014. 7.17. ~ 7.18.	267시간 (117시간+150시간)
3		사회복지시설주차구획도장 지원사업	2014. 5.26.	60시간 (6명x10시간)
4		아름다운 하루 - 판매자원봉사	2014. 6.20. & 10.17.	258시간 (137시간+121시간)
5		친교봉사활동	2014. 9.30.	24시간 (6명x4시간)
6		주거지주차 '구석구석 클린데이'	연24회	240시간 (5명x2시간x24회)
7	기부 활동 I 794 시간 (46%)	설맞이 사랑의 떡국떡 나눔	2014. 1.23.	35시간 (35만원x1시간/만원)
8		이웃사랑 작은 나눔운동	2014. 2.19. ~ 2.25.	69시간 (343점x0.2시간/점)
9		희망나눔 교복 지원	2014. 5.23.	20시간 (20만원x1시간/만원)
10		아름다운 하루 - 물품기증	2014. 6.20. & 10.17.	190시간 (112시간시간+78시간)
11		교통약자 무료세차	2014. 8.19.	9시간 (9만원x1시간/만원)
12		사랑의 라면 기부	2014.12.10.	5시간 (5만원x1시간/만원)
13		사랑의 연탄 나눔운동	2014.12.15.	144시간 (120만원x1시간/만원)
14		다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	연12회 (월1회)	120시간 (10만원x1시간/만원x12회)
15		천호동 건물붕괴사고 유가족 지원	연12회 (월1회)	120시간 (10만원x1시간/만원x12회)
16		꿈사랑 교복 지원	연 1회	82시간 (82만원x1시간/만원)
합 계				1,708시간

2. 농촌사회공헌 인증 취득 *NEW*

의의	서울시 자치구 공단 최초로 인증 취득

인증 개요

- 인증 기관 : 농림축산식품부
- 시행 기관 : (사)농촌사랑범국민운동본부

인증 계획 공고 ▶ 서류 심사 ▶ 현장 조사 ▶ 인증 심의 ▶ 확정 공고 ▶ 인증

※ 현장 조사 : 2014. 9.12.(금) 공단본부 회의실

- 인증서 수여일 및 장소 : 2014.12.23.(화) / 농협중앙회 대강당

추진 내용

- 자매결연 : 강원도 고성군 현내면 명파리마을(2012.12월)
  ※ 대한민국 최북단 마을

- 추진사항
  - 농번기 일손지원 봉사활동

연번	시 기	참가인원
1	2013. 5.24. ~ 5.25.	10명
2	2013. 7.19. ~ 7.20.	9명
3	2014. 5.20. ~ 5.21.	9명
4	2014. 7.17. ~ 7.18.	10명
계		38명

  - 농산물 직거래장터 개설

연번	시 기	판매액
1	2013. 7.31. ~ 8. 1.	2,190천원
2	2013.11.14.	2,825천원
3	2013.12.18. ~ 12.19.	1,200천원
4	2014. 5. 8. ~ 5.31.	3,900천원
5	2014. 7.30. ~ 7.31.	3,500천원
계		13,615천원

  - 농산물 직접 구매

시 기	구매액
2012.12.31.	1,084천원

추진 효과

- 도농상생을 통한 농업인의 삶의 질 향상과 농촌 경제활성화에 기여
- 기업의 사회적 책임 구현을 통한 공단 경영의 신뢰성/지속성 확보

▼ 농총사회공헌 인증패

▼ 농번기 일손지원

▼ 농촌사회공헌 인증 수여식

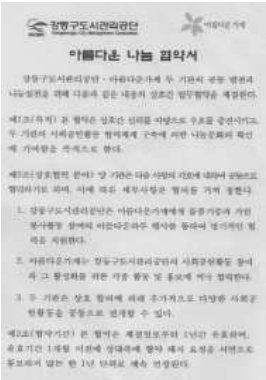
▼ 농산물 직거래장터

▼ 아름다운 하루-1

▼ 아름다운 하루-2

▼ 아름다운 협약-1

▼ 아름다운 협약-2



▼ 여성기업제품 공공구매

3. 아름다운 가게와 협력사업/협약체결 통한 네트워크 구축 *NEW*

■ '아름다운 하루' 협력사업 진행

추진 개요	우리 공단 임직원 가정에서 사용하지 않는 물품을 기증하여 아름다운 가게에서 명예점원으로서 재판매하고 이 수익금으로 어려운 이웃을 돕는 프로그램
추진 내용	• **상반기** 진행 : 2014. 6.20.(금) 10:00 ~ 18:00 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 - 실 적 : 기증물품 405점 판매 - 공단 임직원 16명 판매도우미로 봉사활동 참여 • **하반기** 진행 : 2014.10.17.(금) 10:00 ~ 18:00 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 - 실 적 : 기증물품 490점 판매 - 공단 임직원 14명 판매도우미로 봉사활동 참여
추진 효과	• 자원의 나눔과 순환 및 절약운동의 활성화에 적극 참여 • 어려운 이웃들에게 희망과 용기, 경제적 원조 제공

■ '아름다운 협약' 체결

추진 개요	2014년 상반기(6.20.) 아름다운 가게 강동고덕점과 「아름다운 하루」의 성공적 실시를 통해 구축된 상호신뢰를 바탕으로, 나눔과 순환을 지향하는 아름다운 가게의 뜻과 우리 공단의 '기업시민 선언' 방향이 일치함을 재차 확인하며 지속적 나눔실천 의지 표명을 위한 「아름다운 나눔」 협약을 추진
추진 내용	• 협약식 진행 - 일 시 : 2014.10.17.(금) 10:00 ~ 10:30 - 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 • 협약 주요사항 - 사회공헌활동 협력체계 구축에 의한 나눔문화의 확산에 기여 - 정기적 협력지원 및 사회공헌활동 활성화·홍보에 적극 협력 - 상호 합의에 의한 추가적 사회공헌활동 공동 전개
추진 효과	• 나눔과 순환의 사회공헌활동에 대한 지속적 협력체계 구축 • 네트워크 구성에 의한 사회공헌활동의 새로운 양상 전개

4. 공정사회 구현을 위한 구매 실적

중소기업 제품	여성기업 제품	사회적기업 제품	중증장애인 생산 제품
2,032,502천원	152,543천원	42,086천원	11,522천원

가중치 (4점)

III

I ·1·3 미션·비전 및 경영계획

I 지표관리 부서 및 책임자 I

- 경영혁신팀 팀 장 남정우

I 평가지표 I

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 · 보완 하였으며, 그 방법은 타당한가?

01 바람직한 미래상 정립을 위한 비전 제시

1 비전과 중장기 경영계획의 구체성 · 현실성

1. 비전달성을 위한 경영전략 체계

구정목표 및 설립목적	사람이 아름다운 강동 따뜻한 공동체·행복한 구민 강동구청장이 지정하는 시설 및 사업을 효율적 관리 운영함으로 구민생활의 편익과 복지 증진, 자치구정의 생산성 향상에 기여
미 션	최고의 생활 · 문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다
비 전	고객이 신뢰하는 Best 공기업
경영목표	고객만족TOP3 / 안전사고ZERO화 / 청결경영No1
경영기조	청 결 (Clean)
핵심가치	고객지향 / 전문성 / 창의성 / 윤리의식
중장기 전 략 (12개과제)	재정건전성확보 / 고객가치창조 / 스마트시설 운영선진화 / 내부역량강화

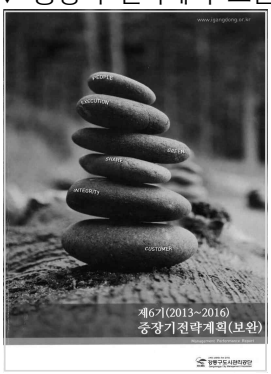
경영환경변화와 연계한 핵심가치와 전략의 정합성 확보

단기전략 (47개과제)	수익성제고	고객감동실현 윤리경영고도화	시설 장수명화 환경경영Best공기업	창의성 개발 학습조직개발 가족친화경영

▼ SWOT 분석

외부 환경분석 (일반환경·과업환경)	⇒	기회(O), 위협(T) 요인도출
내부 환경분석 (사업구조 조작 인력)	⇒	강점(S), 약점(W) 요인도출

▼ 중장기 전략계획 보완



▼ 연도경영계획

▼ 강동구 업무계획

2. 경영환경 분석을 통한 경영전략 방향 설정

■ 전략 수립 Framework

1단계	공단의 경영비전 합목적성 정립
2단계	SWOT 분석을 통한 전략변화 탐색
3단계	경영전략 수립을 통한 실행계획 재분배
4단계	지속적인 모니터링과 피드백을 통한 중장단기 경영전략 정합화

■ 경영전략 실행계획 재분배

경영전략 수립		실행계획 재분배
미션·비전 ⇒ 중장기 경영전략 ⇒ 전략과제	⇒	경영전략의 목표수준 하위단위 재분배

■ 지속적인 모니터링과 피드백을 통한 중장단기 경영전략 정합화

중장기 경영전략	단기 경영전략
사업구조개편, 전문인력 양성 등	수지율, 만족도, 사고예방 등

직무성과 평가제	주요사업 심사분석	내 부 성과평가	각 종 회의체

3. 외부환경 분석

■ 외부환경 분석에 따른 시사점

분 야	주요내용	요인
정치적 환 경	• 경기부양을 위한 재정지출의 확대 • 비정규직 보호법의 확대 추진 • 온실가스 감축에 대한 공감대 형성	기회 위협 위협
경제적 환 경	• 국내경제의 둔화로 고용부진, 일자리 제한 • 내부 경기침체로 인한 소비감소 • 세계경제의 둔화, 수출성장세 다소 둔화	위협 위협 위협
사회문화적 환 경	• 경제적 부담으로 저출산 확산 • 일에 대한 인식변화와 여가활동 지속확대 • 기업의 사회적 책임 증가 • 문화예술에 대한 관심과 욕구 증대	위협 기회 위협 기회
정부정책 환 경	• 지방공기업 재정건전성 강화 • 지방공기업 경영효율화와 사회적 책임 강화	위협 위협

4. 내부환경 분석

■ 내부환경 분석

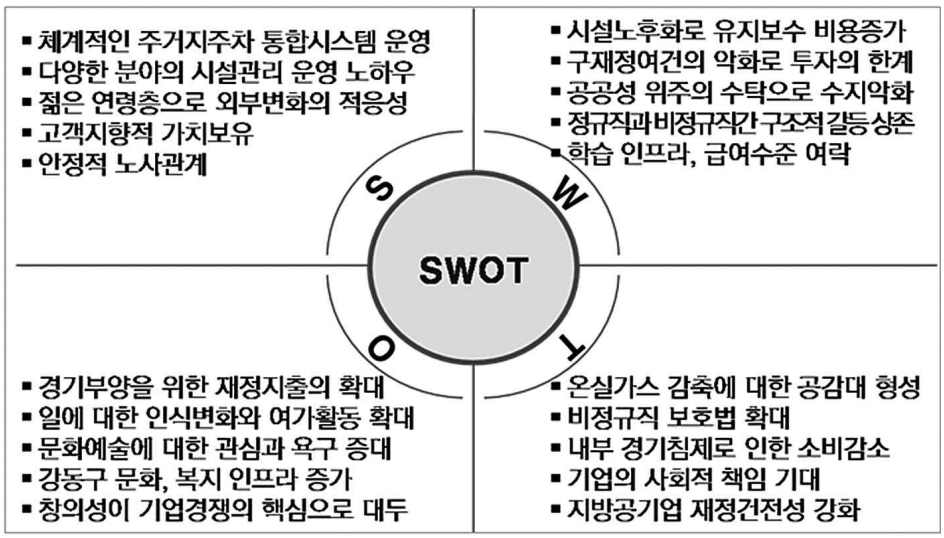
분 야	주요내용	요인
사업분석	• 다양한 분야의 시설관리 운영노하우 축적 • 시설운영의 체계적인 전산시스템 보유 • 지속적인 주거지주차면 삭선 증가 • 시설노후화로 유지보수 비용 증가 • 구 재정여건 악화로 투자의 한계 발생	강점 강점 약점 약점 약점
조직 및 인력분석	• 젊은 연령층으로 외부변화의 적응성 높음 • 정규직과 비정규직간 구조적 갈등 상존 • 고객지향적 가치와 경영방침 보유 • 안정된 노사관계	강정 약점 강점 강점
내부역량 및 직원만족도	• 교육기회에 대한 높은 만족도 • 회사에 대한 높은 신뢰도 • 학습인프라, 급여수준 미흡 • 일부사업장 근무환경 열악	강점 강점 약점 약점

■ 전략적 시사점

시사점	• 시설관리 운영표준화로 독자적 운영능력 확보 • 시설유지비 증가, 구재정 악화 등을 감안한 수지개선방안 강구 • 노사 간 안정적인 노사관계의 지속적 유지 필요 • 직원과의 지속적인 비전 공유 • 교육기회 확대로 직원 및 조직의 역량 개발 • 점진적인 근무환경 개선으로 내부만족도 제고

5. SWOT분석 및 전략 도출

■ SWOT분석



▼ 강동구의 정책방향

▼ 대내외 협력체계

▼ 경영전략 도출 방향

SO전략
강점과 기회를 통한 공격적 전략방향

ST전략
강점을 기반으로 위협 극소화 전략방향

WO전략
약점을 보완. 기회활용 전략방향

WT전략
약점 · 위협 극복. 생존을 위한 전략방향

▼ 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.

▼ 핵심가치

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

▼ 2014년 경영목표

■ SWOT분석을 통한 전략방향 도출

구 분	주요내용
SO전략	• 시설관리 전문성 강화로 독자적 시설관리 노하우 확보 • 공단인력의 교육강화를 통한 업무전문성 강화 • 효율적인 시설운영으로 신규사업 범위 확대
ST전략	• CS역량강화 및 홍보마케팅 강화로 고객중심경영 실현 • 윤리경영 및 사회적 책임 고도화 • 녹색경영 및 에너질 절감 지속추진으로 지속가능성 확보
WO전략	• 고객의 니즈를 만족시키는 프로그램 개발 지속 • 에너지 및 시설관리 선진화로 예산 절감 • 업무 프로세스 개발로 기존업무를 구조적 개선
WT전략	• 복리후생, 교육훈련 등 내부만족도 지속 향상 • 노사간 소통과 협력으로 안정적인 노사관계 유지 • 공단 위수탁 사업중 기능성 떨어진 사업 기능전환

6. 경영전략과 연계한 실행계획 분배

4대전략	중장기전략과제 (12)	단기전략과제 (성과지표 27)	실행과제 (47)
재정건전성 확 보	• 기존사업 조정 • 신규사업 육성 • 흑자기조 수지개선	• 신규사업 육성을 통한 수입증대(1) • 수입목표 달성률(1) • 대행사업비 절감률(1	5개
고객가치 창 조	• 고객만족 고도화 • 윤리경영 고도화 • 공공정책 준수	• 고객만족도 달성률(6) • 윤리경영 만족도(2) • 정부권장정책 이행 노력도(1)	18개
스마트시설 운영선진화	• 프로그램 개발 • 업무프로세스 혁신 • 에너지/시설관리 선진화	• 신규 프로그램 개발(2) • 주요업무계획 추진 달성률(2) • 체계적인 시설관리 시스템 운영(3)	15개
내부역량 강 화	• 직원교육 고도화 • 창의 조직문화 개발 • 직원만족도 향상	• 교육성취율 (3) • 독서경영 참여율(4) • 팀원 연차휴가 사용율(1)	9개

7. 지속적인 모니터링과 피드백을 통한 중장단기 경영전략 정합화

부서별, 지표별 모니터링

직무성과 평가제	주요사업 심사분석	내 부 성과평가	각 종 회의체
· 자기평가서 작성 · 평가결과 활용 (인사고과)	· 매년초 부서별 사업계획 수립 · 반기별심사분석 · 주요업무 총괄분석 및 피드백	· 부서별 지표설정 · 지표별 업무추진 · 평정결과 활용 (성과급 지급, 우수사례 공유)	· 주요사업 추진 경과보고 · 경영진 의견수렴 · 전략 및 정책결정 (주간/전략회의, 현안 업무회의 등)

모니터링(피드백)을 통한 실행력 확보

02 비전 설정시 내부 구성원 참여 및 공유전파

1 비전 설정시 내부 구성원의 참여도

1. 비전 설정시 전직원 참여

■ 비전 설정 Process

■ 전직원 의견수렴

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

▼ 전직원 설문조사

■ 팀별 분임토의

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

▼ 교차분임토의

■ 교차 분임토의

추진 실적	
	• 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)

▼ 전략체계 워크숍

■ 2015 전략체계 워크숍

추진 실적	
	• 일자/장소 : 2011.2.25.(금) / 명일동공영주차장 대강의실 • 추진내용 : 전체합의를 통한 공단 전략체계 최종안 도출 • 참 석 자 : 총 52명 참여

■ 2015 비전선포식

추진 실적	
	• 목 적 : 전 직원의 토론과 합의과정을 거쳐 재설정한 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

▼ 2015 비전선포식

2. 전략체계 보완시 내부구성원 참여

■ 중장기 전략 및 성과지표 개선에 직원 참여

추진 목적	공단의 전략체계를 점검 보완함으로 공단의 정체성(미션, 비전)을 보다 구체화하고자 함

1차 워크숍

- 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

1부 (09:30~12:00)	• 지나간 10년 시사점 도출 • 타기관과 비전하우스 비교 설명 • 공단의 미션, 비전 점검
2부 (13:00~16:30)	• 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
- 장　　소 : 해공도서관 다목적홀
- 교육대상 : 24명(팀별 4명)
- 교육진행

1부 (10:00~12:00)	• 1차 워크숍 내용 정리 • 전략과제 및 성과지표 도출방법 설명 • 성과지표의 의미와 특징 설명
2부 (13:00~16:30)	• 조별 성과지표 만들기 • 조별발표 및 정리

실무 위원회

- 주　　제 : 2014년 성과지표 수정보완
- 일　　시 : 2014.2.24(월) 15:30~17:30
- 장　　소 : 공단본부 회의실
- 참석대상 : 위원 8명(팀별 지표 담당)

성과 평가 위원회

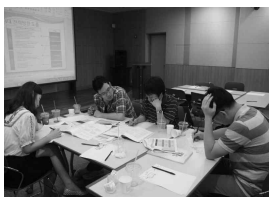
- 주　　제 : 2014년 성과지표 확정
- 일　　시 : 2014.2.24(월) 15:30~17:30
- 장　　소 : 공단본부 회의실
- 참석대상 : 위원 7명(이사장, 팀장)

추진 성과

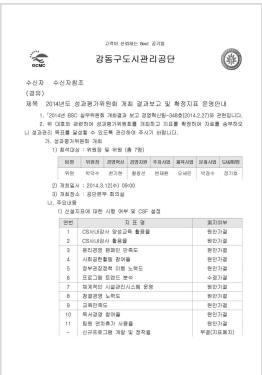
- 공단의 경영목표 수정 및 보완
- 공단의 중장기 4대 전략방향 및 전략과제 도출
- 전략과제별 핵심성공요인 분석 및 성과지표 도출

▼ 1차 워크숍

▼ 2차 워크숍



▼ 성과평가위원회 개최



고객이 선호하는 Best 공기업

강동구도시관리공단

수신자　수신자참조
(경유)
제목　2014년도 성과평가위원회 개최 결과보고 및 확정지표 운영안내

1. 「2014년 BSC 실무위원회 개최결과 보고 경영혁신팀-3485호(2014.2.27)와 관련입니다.
2. 위 대호와 관련하여 성과평가위원회를 개최하고 지표를 확정하여 자료를 송부하오니 성과관리 목표를 달성할 수 있도록 협조하여 주시기 바랍니다.

나. 성과평가위원회 개최
1) 참석대상 : 위원장 및 위원 (총 7명)

직위	위원장	경영혁신1	경영지원	주요사업	재무사업	보훈사업	도시관리
위원	박상수	전기현	황동선	변재현	오세진	박경수	정기호

2) 개최일시 : 2014.3.12(수) 09:00
3) 개최장소 : 공단본부 회의실
나. 주요내용
1) 선결지표에 대한 사항 여부 및 CSF 설정

관련	지 표 명	평가담당부
1	CS서비스상시 모니터 활용률	원인기술
2	CS서비스상시 활용률	원인기술
3	윤리경영 위반자 감축도	원인기술
4	시책관련활동 참여율	원인기술
5	정부운영정책 이행 노력도	원인기술
6	프로그램 집성도 분석	수질기술
7	정보복원 시설관리시스템 운영	원인기술
8	정렬운영 노력도	원인기술
9	교육만족도	원인기술
10	특허경영 활성화	원인기술
11	팀원 연장휴가 사용률	원인기술
–	신규프로그램 개발 및 정착율	부설(지표표지)

2 직원의 인지도 확인 및 공유 전파 노력

■ 비전 관련 직원 인지도 확인

추진 내용

- 조사기관 : 한국일터혁신 컨설팅그룹
- 대상/시기 : 전직원 92명 / 2014.9.23. ~ 9.26(4일간)
- 분　　야 : 조직비전 및 공동체 의식 등 5대분야
- 조사결과
  - 경영진은 비전을 제시하고 목표를 제시하는 것으로 조사됨
  - 이사장은 권위있는 모습보다 편안한 분위기를 만들려는 노력을 하고 있는 것으로 조사됨
- 피드백 : 2014.10.21 경영전략회의시 결과보고, 추진사항 논의

■ 다양한 내부채널로 비전 공유

추진 내용

- 정례조례, 경영전략회의, 한마음 워크숍, 창립 기념식
- 공단 비전 및 주요사업활동을 동영상으로 제작하여 홍보

■ 노·사간 대화채널 활성화로 경영목표 공유

추진 내용

- 노사협의회 구성 : 총6명(사용자측 3명, 근로자측 3명)
- 운영실적 : 연 4회

개최일	참여인원	처리안건	비고
1차 (2014. 3.31)	6명	5건	
2차 (2014. 7. 9)	6명	5건	
3차 (2014.10. 8)	6명	4건	
4차 (2014.12.24)	6명	5건	

- 주요내용 : 경영목표 달성을 위한 노사평화선언, 전문직 고용안정확보, 현업직 복리후생 처우개선, EAP실시, 휴양시설 운영 등

■ 이해관계자와의 비전 공유

구 분	공유채널	관리노력
강동구	당면보고, 업무보고, 현장방문 등	-
구의회	주요업무보고, 현장방문 등	현장방문(2회), 업무보고(2회) 행정사무감사(1회)

■ 구민 참여경영 활성화

추진 내용

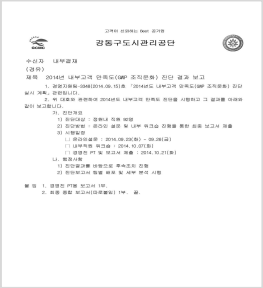
- VOC 시스템 운영 (홈페이지, 전화 등)
- 지방공기업 경영정보공개시스템(클린아이) 경영 공시
- 고객모니터 요원 운영을 통한 고객만족도 향상 노력
- 고객 블로거단을 통한 공단 정보 전파

■ 다양한 외부채널(보도자료, SNS 등)로 비전 전파

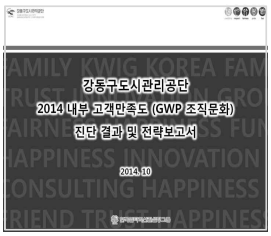
추진 내용

- UN글로벌 콤팩트 회원가입, 기상청 사례발표, 기자간담회
- 강동교육지원청 협약 체결, 지방공기업학회 사례발표
- 공단 SNS(블로그, Facebook)활용
- 신문 및 인터넷 보도자료 전파 (258건 전파, 472건 기사화)
- 우수사례 타 기관 전파 (총109건)

▼ 내부만족도 조사결과



▼ 조사결과보고서



▼ 노사협의회 개최

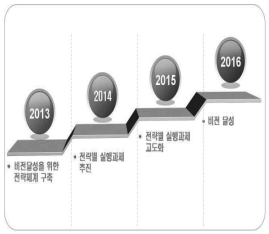
▼ 의회 업무보고

▼ 고객블로거단 블로그

03 비전의 실현가능성 및 비전달성을 위한 구체적인 전략과 행동규범

1 비전 달성을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업

▼ 중장기 전략 로드맵



▼ 공단 BSC 운영

▼ 항해리포트 운영

1. 비전 달성을 위한 전략

미 션	최고의 생활 · 문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다
비 전	고객이 신뢰하는 Best 공기업
경영목표	고객만족TOP3 / 안전사고ZERO화 / 청결경영No1
경영기조	청 결 (Clean)

4대전략	중장기 전략과제 (12개)	단기 전략과제 (성과지표 27개)	실행과제 (47개)
재정건전성 확 보	• 기존사업 조정 • 신규사업 육성 • 흑자기조 수지개선	• 신규사업 육성을 통한 수입증대(1) • 수입목표 달성률(1) • 대행사업비 절감률(1)	5개
고객가치 창 조	• 고객만족 고도화 • 윤리경영 고도화 • 공공정책 준수	• 고객만족도 달성률(6) • 윤리경영 만족도(2) • 정부권장정책 이행 노력도(1)	18개
스마트시설 운영선진화	• 프로그램 개발 • 업무프로세스 혁신 • 에너지/시설관리 선진화	• 신규 프로그램 개발(2) • 주요업무계획 추진 달성률(2) • 체계적인 시설관리 시스템 운영(3)	15개
내부역량 강 화	• 직원교육 고도화 • 창의 조직문화 개발 • 직원만족도 향상	• 교육성취율 (3) • 독서경영 참여율(4) • 팀원 연차휴가 사용율(1)	9개

2. 비전달성을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업, 성취도

■ 연도별 실행계획

전략목표(4)	전략과제(12)	핵심과제(27)	실행과제(47)	연도			
				14	15	16	17
재정 건전성 확보	기존사업 조정	• 신규사업 육성을 위한 수입증대	• 신규사업 수입증대 방안	○	–	○	○
			• 신규사업 개발노력	○	○	○	○
	신규사업 육성	• 수입목표 달성률	• 수입증대 목표달성	○	○	○	○
	흑자기조 수지개선	• 대행사업비 절감률	• 비용절감 목표달성	○	○	○	○
			• 수탁시설 반환 검토	○	○	○	○
고객가치 창조	고객만족 고도화	• CS사내강사 양성 참여율	• 사내강사 양성교육 참여	○	○	○	○
			• CS교육체계 구축	○	○	–	○
			• CS우수직원 인증	○	○	○	○
		• CS사내강사 활용율	• 사내강사의 교육실적	○	○	○	○
		• VOC처리율	• VOC 기한내 처리실적	○	○	○	○
			• VOC운영개선	○	–	○	–
			• CS컨설팅 운영	○	○	○	○
		• 외부고객만족도 조사	• 목표 점수 달성	○	○	○	○
			• 고객만족운동 실시	○	○	○	○
		• 전화친절도 조사	• 목표 점수 달성	○	○	○	○
			• 보수교육실시	○	○	○	○
		• 보도실적 목표 달성률	• 보도자료 제출건수	○	○	○	○
	윤리경영 고도화	• 윤리경영 캠페인 만족도	• 내부 정기감사 실시	○	○	○	○
			• 청렴 기업문화 체계구축	○	○	○	○
		• 사회공헌 활동 참여율	• 사회적약자 프로그램 확대	○	○	○	○
			• 해바라기 봉사단 운영	○	○	○	○
			• 공헌활동 1,400시간 나눔	○	○	○	○
	공공정책 준수	• 정부권장정책 이행노력도	• 정부정책준수 이행노력도	○	○	○	○
스마트 시설운영 선진화	프로그램 개발	• 프로그램 트렌드 분석	• 고객설문조사 및 분석	○	○	○	○
		• 신규프로그램 개발	• 신규 프로그램 개설	○	○	○	○
			• 고객 맞춤형 서비스 제공	○	○	○	○
	업무프로세스 혁신	• 주요업무계획 달성률	• 주요업무 심사분석	○	○	○	○
			• 업무프로세스 개선	○	○	○	○
		• 이사장지시사항 이행률	• 지시사항 이행정도	○	○	○	○
	에너지/시설관리 선진화	• 체계적인 시설관리 운영	• 정보화시스템 재정비	○	○	○	○
			• 시설개선 추진노력	○	○	○	○
			• 산업안전보건위원회 운영	○	○	○	○
			• 시설안내판 재정비	○	○	○	○
		• 청결경영노력도	• 청결경영 추진	○	○	○	○
			• 노후시설 개보수 추진	○	○	○	○
			• 편의시설 확대	○	○	○	○
		• 에너지관리 증감율	• 전사적 온실가스 목표관리	○	○	○	○
			• 에너지절감 사업추진	○	○	○	○
내부역량 강화	직원교육고도화	• 교육이수율	• 교육이수제 운영	○	○	○	○
			• 신규직원 표준화교육	○	○	○	○
		• 교육성취율	• 교육훈련비 확보	○	○	○	○
		• 교육만족도	• 교육만족도 조사	○	○	○	○
	창의 조직문화 개발	• 제안실적목표 달성율	• 제안제도 지속	○	○	○	○
	직원만족도 향상	• 학습조참여율	• 학습조 운영	○	○	○	○
		• 독서경영 참여율	• 독서경영 운영	○	○	○	○
		• 통합지식창구 구축기여	• 통합지삭창구 참여	○	○	○	○
		• 팀원연차휴가 사용율	• 연차휴가 사용율	○	○	○	○

■ 2014년 과업 및 성취도

전략목표(4)	전략과제(12)	핵심과제(27)	실행과제(47)	성취도
재정 건전성 확보	기존사업 조정	• 신규사업 육성을 위한 수입증대	• 신규사업 수입증대 방안 - 현수막게시대 상단광고 할인 이벤트 실시 • 신규사업 개발노력 - 유소년스포츠센터 인수운영	우수 우수
	신규사업 육성	• 수입목표 달성률	• 수입증대 목표달성 - 예산대비 4.2%초과달성	우수
	흑자기조 수지개선	• 대행사업비 절감률	• 비용절감 목표달성 - 목표대비 80% 달성 • 수탁시설 반환 검토 - 번호판탈부탁사업 반환 확정	미흡 우수
고객가치 창조	고객만족 고도화	• CS사내강사 양성 참여율	• 사내강사 양성교육 참여 - 사내강사 양성교육 총3회 실시 • CS교육체계 구축 - 신규직원 및 보수교육 등 구축 • CS우수직원 인증 - 주요 사업장별 13명 인증	우수 우수 우수
		• CS사내강사 활용율	• 사내강사의 교육실적 - 총 35회 교육실시	우수
		• VOC처리율	• VOC 기한내 처리실적 - 접수 414건 100% 처리 • VOC운영개선 - 민원유형별 대응체계 마련예정 • CS컨설팅 운영 - 총 2회 실시 97건 제언	우수 보통 우수
		• 외부고객만족도 조사	• 목표 점수 달성 - 목표대비 94% 달성 • 고객만족운동 실시 - 전사, 사업장별 실시	보통 우수
		• 전화친절도 조사	• 목표 점수 달성 - 89.2점으로 전년대비 상승 • 보수교육실시 - 총2회 교육 실시	우수 우수
		• 보도실적 목표 달성률	• 보도자료 제출건수 - 258건 제출, 472건 기사화	우수
	윤리경영 고도화	• 윤리경영 캠페인 만족도	• 내부 정기감사 실시 - 공영주차장 감사 실시 • 청렴 기업문화 체계구축 - 공단 청윤의 꿈 7개 사항 추진	우수 우수
		• 사회공헌 활동 참여율	• 사회적약자 프로그램 확대 - 저소득,장애인,어르신,여성,다문화 • 해바라기 봉사단 운영 - 11개사업 추진 • 공헌활동 1,400시간 나눔 - 1,708시간 달성	보통 우수 우수
	공공정책 준수	• 정부권장정책 이행노력도	• 정부정책준수 이행노력도 - 균형집행,녹색구매,마을기업 등	보통

전략목표(4)	전략과제(12)	핵심과제(27)	실행과제(47)	성취도
스마트 시설운영 선진화	프로그램 개발	• 프로그램 트렌드 분석	• 고객설문조사 및 분석 - 사업장별 조사 실시 및 분석	보통
		• 신규프로그램 개발	• 신규 프로그램 개설 - 사업장별 평균 20건 신설 • 고객 맞춤형 서비스 제공 - 온조3.0매뉴얼, 실버댄스 등	우수 우수
	업무프로세스 혁신	• 주요업무계획 달성률	• 주요업무 심사분석 - 반기별 총 2회 실시 • 업무프로세스 개선 - 주거지주차 미납개선 등	우수 우수
		• 이사장지시사항 이행률	• 지시사항 이행정도 - 사안별 100% 이행	우수
	에너지/시설관리 선진화	• 체계적인 시설관리 운영	• 정보화시스템 재정비 - 무인정산 고도화 및 도서관 앱 개발 - 주거지주차 법령집 발간 • 시설개선 추진노력 - 구민회관 특별교부금 1억 확보 • 산업안전보건위원회 운영 - 연4회 운영 및 현장점검 실시 • 시설안내판 재정비 - 주거지주차 전면재정비 등	우수 우수 우수 우수
		• 청결경영노력도	• 청결경영 추진실적 - 사업장별 개별추진 - 청결기동대 운영 • 노후시설 개보수 추진 - 구민회관, 온조체육관 시설개선 • 편의시설 확대 - 장애인 경사로 보수 등	우수 우수 우수
		• 에너지관리 증감율	• 전사적 온실가스 목표관리 - 기준배출량 29.6%대비 감축 • 에너지절감 사업추진(폐수열회수) - 전년대비 64,770천원 절감	우수 우수
내부역량 강화	직원교육고도화	• 교육이수율	• 교육이수제 운영 - 전년대비 277명(26%) 증가 • 신규직원 표준화교육 : 총12회	우수 우수
		• 교육성취율	• 교육훈련비 확보 - 43,907천원(24%증가)	우수
		• 교육만족도	• 교육만족도 조사 - 80.44점(전년대비 1.98점증가)	우수
	창의 조직문화 개발	• 제안실적목표 달성율	• 제안제도 지속 - 379건 제안	우수
	직원만족도 향상	• 학습조참여율	• 학습조 운영 : 8개조 상시운영	우수
		• 독서경영 참여율	• 독서경영 운영 - CEO추천/희망도서 전직원 참여	우수
		• 통합지식창구 구축기여	• 통합지삭창구 참여 : 96%달성	우수
		• 팀원연차휴가 사용율	• 연차휴가 사용율 : 93.5% 사용	우수

■ 실행과제 성취도

실행과제	우수	보통	미흡	비고
47개	41개	5개	1개	

2 비전달성을 위한 행동규범

■ 비전달성을 위한 고객서비스헌장 제정 및 실천 다짐

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

▼ CEO 윤리경영철학

▼ 고객서비스헌장 실천다짐

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

추진 내용	• 지속적인 사회공헌활동을 위한 내부동력 확보 및 이의 천명 • 사회공헌헌장 제정 : 2013.4.8

▼ 사회공헌헌정 선포식

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

하나, 우리는 사회공헌 활동을 일상적인 기업 활동으로 인식하여, 전사적인 사회공헌 활동을 추진하는 데 모든 조직구성원이 앞장선다.

하나, 우리는 우리만이 가진 특화된 전문성을 바탕으로 다양한 분야에서 지원활동을 펼쳐 지역사회의 발전과 안녕에 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 솔선수범 수칙 제정

추진 내용	• 윤리경영의 성공적 정착을 위해 공단 청렴 윤리의 모범상 제시 • 임원팀장 솔선수범수칙 제정 : 2013.10.16

▼ 솔선수범 선포식

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 근무외 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

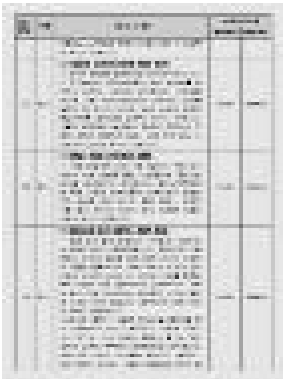
04 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계 구축 여부

1 비전 달성을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업

1. 미션, 비전 등과 연계한 성과관리시스템 체계

▼ BSC 팀지표 설정

▼ 이사장 지시사항



▼ 청결기동대 운영

▼ 성과평가위원회

■ 2014년 부서별 성과지표

전략방향	성과지표(27)			부서별 Cascading					
	내 용	목표	실적	경영혁신	경영지원	주차사업	체육사업	문화사업	도서관
재정건전성	신규사업 수입증대	237,531	247,235			●	●	●	●
	수입목표 달성률	31,084,023	32,139,363	●	●	●	●	●	●
	대행사업비 절감률	10,620,631	10,182,623	●	●	●	●	●	●
고객가치창조	CS사내강사 양성 참여율	100	100	●	●	●	●	●	●
	CS사내강사 활용률	100	98.33	●	●	●	●	●	●
	VOC(고객의소리)처리율	180	180			●	●	●	●
	외부고객만족도 조사	351	330			●	●	●	●
	전화친절도 조사	540	536	●	●	●	●	●	●
	보도실적 목표 달성률	100	81.5	●	●	●	●	●	●
	윤리경영 캠페인 만족도	80	80	●					
	사회공헌활동 참여율	100	100	●	●	●	●	●	●
	정부정책이행 노력	100	87.5	●	●	●	●	●	●
스마트시설운영선진화	프로그램 트렌드 분석	100	100				●	●	●
	신규 프로그램 개발	79	111				●	●	●
	주요업무계획 달성률	600	575	●	●	●	●	●	●
	이사장지시시항 이행률	100	100	●	●	●	●	●	●
	체계적시설관리 운영	100	100			●	●	●	●
	청결경영 노력도	100	100			●	●	●	●
	에너지관리 증감율	400	353			●	●	●	●
내부역량강화	교육이수율	8,500	8,500	●	●	●	●	●	●
	교육성취율	100	100	●	●	●	●	●	●
	교육만족도	100	100		●				
	제안실적 목표 달성률	100	90.79	●	●	●	●	●	●
	학습조 참여율	100	92.25	●	●	●	●	●	●
	독서경영 참여율	100	95.43	●	●	●	●	●	●
	통합 지식창구 구축기여	100	96.44	●	●	●	●	●	●
	팀원 연차휴가 사용율	600	561	●	●	●	●	●	●

2. BSC 성과관리 평가 및 보상

■ 성과관리시스템 조직 체계

구 분	실무위원회	성과평가위원회
구 성	• 위원장(경영혁신팀장) • 위원 6명	• 위원장(이사장) • 위원 6명
위 원	• 팀별 BSC 담당자 6명 • 간사 : 담당직원	• 팀장 6명 • 간사 : 경영혁신팀장
기 능	• 전략목표에 따른 성과지표 개발, 조정 및 협의	• 전략목표 및 성과지표 확정 • BSC 성과평가 결과 확정

■ 성과관리시스템 평가 절차

❖ 평가시기 : 반기별 평가

❖ 평가방법

1단계	2단계	3단계
평가결과 통보	이의신청 (해당팀)	최종확정 (성과평가위원회)

■ 성과관리시스템 보상제도

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

추진 성과
• 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 인상총액 한도 내에서 4등급(수,우,양,가) 차등 인상 • 이사장, 팀장의 경영성과계약 결과의 연봉 인상액 차등 적용

3. 외부평가와 연계한 책임경영제도 운영

■ 구청장 ↔ 이사장 경영성과 계약

평가등급		경영목표 이행실적평가 결과				
		S	A	B	C	F
경영평가 결과	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

❖ 2014 경영목표 실적 : 82.72점 (A등급)

❖ 2014 경영평가 결과 : 다등급

❖ 2014년도 이사장 인센티브성과급 지급률 : 160%

▼ 성과평가 결과보고

▼ 성과평가(개인평가)

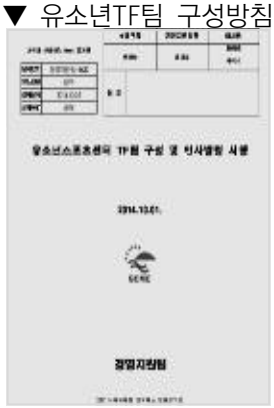
▼ 이사장 경영성과계약서

▼ 경영성과 이행보고서

2 조직 및 인사체계 구축을 통한 미션추진

▼ 유소년스포츠센터 개관

▼ 유소년TF팀 구성방침



▼ 조직진단(2014)

1. 조직체계 구축

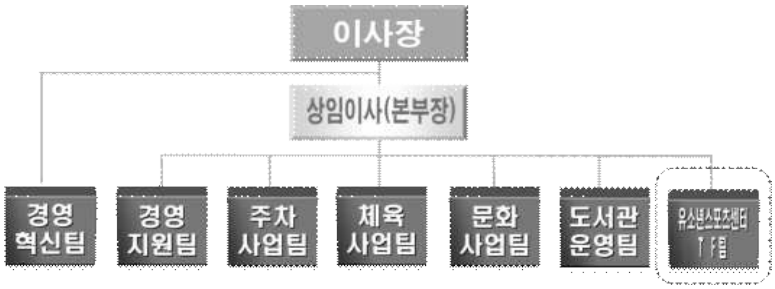
■ 경영환경에 따른 공단 조직체계 변경

추진 방향

신규사업 수탁에 따라 임시부서를 신설하여 효율적 관리 도모

추진 실적

- 운영부서 : 강동유소년스포츠센터TF팀
- 운영시기 : 2014.10. 6부터
- 운영후 조직도



- TF팀장에게 사무위임전결규정의 팀장 전결권을 부여

추진 성과

- 팀운영의 전문성을 제고하고 환경변화에 능동적 대처

■ 환경변화에 신속한 대응이 가능한 통합직급 운용

추진 실적

- 운용내용

구 분		계	임원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마
총 계		121	2	·	8	44	45	8	14
임원	이사장	1	1	·	·	·	·	·	·
	본부장	1	1	·	·	·	·	·	·
직원	소 계	119	·	·	8	44	45	8	14
	일반직	31	·	·	8	21	2	·	·
	사서직	18	·	·	·	6	12	·	·
	기능직	18	·	·	·	13	5	·	·
	업무직	38	·	·	·	4	26	6	·
	전문직	14	※ 가급 ~ 마급 통합운영						

추진 성과

- 3~4급, 5~6급, 7~8급, 가~마급 에 대한 통합 직급정원제를 시행함으로써, 경영환경 변화에 따른 정원조정, 승진, 신규채용 등에 대하여 탄력적인 대응이 가능한 정원 시스템 구축.

■ 조직역량 집중 및 인력운영의 탄력성 확보를 위한 임시조직 운영

구 분	주요내용	비고
해공체육문화센터 활성화TF	• 내용 : 해공체육문화센터 활성화 방안 연구 • 구성 : 총4명(지원, 혁신팀장, 담당자 2) • 기간 : 2014.09 ~ 2015.01	완료
강동유소년스포츠 센터 인수 TF	• 내용 : 유소년스포츠센터 인수 진행 • 구성 : 총7명(혁신팀장 등) • 기간 : 2014.09 ~ 2014.10	완료
스마트감리단	• 내용 : 공사 및 용역 자체 감리활동 • 구성 : 총6명(기능직 2개조) • 기간 : 연중 상시	진행중
안전보건경영 시스템 인증 TFT	• 내용 : OHSAS18001인증 • 구성 : 총5명(재난 담당자 등) • 기간 : 2014.01 ~ 2014.03	완료
강동북페스티벌 집행위원회	• 내용 : 2014. 강동북페스티벌 개최 • 구성 : 총18명(이사장 외) • 기간 : 2014.05	완료
전국도서관운영 평가준비 TFT	• 내용 : 2014. 전국도서관운영 평가 • 구성 : 총6명(도서관팀장 외) • 기간 : 2014.06 ~ 2014.07	완료
한국서비스품질 인증 TFT	• 내용 : 서비스품질 인증 • 구성 : 총6명(고객만족 담당자 등) • 기간 : 2014.11 ~ 2014.12	완료
강동유소년스포츠 센터 TFT	• 내용 : 유소년스프츠센터 개관 및 운영 • 구성 : 총9명(TF팀장 등) • 기간 : 2014.10 ~ 현재	진행중

▼ 감리단 활동보고서

▼ OHSAS18001인증

▼ 도서관-국무총리표창

2. 인사체계 구축

■ 현업직 근로자 채용 및 관리체계 개선

추진 근거

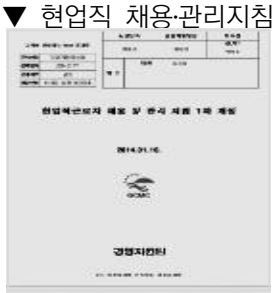
- 노사발전재단 고용구조개선 컨설팅 보고서(2013.11.11) 「서울특별시강동구도시관리공단 임시직 관리 개선에 관한 연구」
- 임시직관리규정 전부규정 개정안 이사회 상정(213.11.16)
- 현업직관리규정 개정(2013.11.22.)

추진 실적

- 개선내용

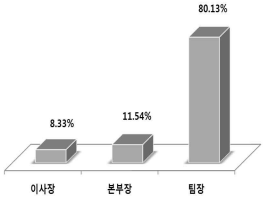
내 용	前	後
직군 명	임시직	현업직
세부구분	파트직	무기계약직, 기간제, 단시간
근무성적 평가	단일 평가표	직무별 공통역량 직무역량 구분 평가
계약 기간 기준	1차:3개월, 2차:6개월	1차:3개월, 2차:9개월
무기계약 전환	-	세부 전환기준 설정
복지포인트 지급	-	지급대상 및 기준 설정

▼ 현업직 채용·관리지침



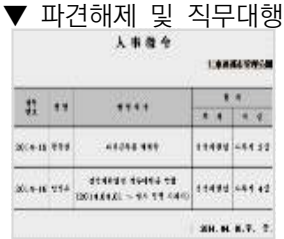
▼ 근무성적 평정표

▼ 2014년 전결권 현황



▼ 2개년 전자문서 통계

▼ 파견해제 및 직무대행



▼ 국가근로장학생 교육

추진 성과

- 현업직근로자의 채용 공정성 및 절차적 합리성 제고
- 복지포인트 지급 등을 통한 처우개선 강화
- 직무별 구분평정을 통해 객관적 근무성적 평가 기준 확립

■ 사무위임전결권 조정을 통한 팀장에 대한 위임권한 강화

❖ 시행시기 : 2014.01.07

❖ 사무위임전결 규정 상 위임권한 비율

구분	공단설립 시	2014년
이사장	29.3%	7.58%
본부장	36.5%	10.79%
팀 장	34.2%	81.63%

❖ 팀장이하 전결권 강화 (전자문서 건수)

구분	2013년		2014년	
	결재건수	비율	결재건수	비율
계	17,190	100%	19,601	100%
팀 장	15,175	88.28%	17,534	89.5%
본부장	-	-	-	-
이사장	2,015	11.72%	2,067	10.5%

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

■ 정년퇴직자 충원 배제(기존인력 재배치)로 인력감축 노력

추진 실적

- 2014년 정년 퇴직자 2명에 대하여 충원 없이 기존인력 재배치
  - 전문 가급(팀장) 퇴직자 : 기존 직원 승진배치
  - 업무 8급(팀원) 퇴직자 : 기존 업무인력의 업무 재 분장 조치

■ 파견공무원 파견해제 시 직무대행을 통한 인력감축

추진 실적

- 파견공무원 충원 배제

파견직(4명)	▶	파견직(3명)
사무3급 2명 기능7급 2명		사무3급 1명 기능7급 2명

❖ 기능직의 경우 부정주차단속권한으로 인한 불가피한 파견인력임

■ 무상 인력을 활용한 인력운영의 효율화

인력분야	인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	34	1월 ~ 12월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	4	1월 ~ 12월	· 도서관 자료실 운영 지원
국가근로 장학생	26	하계방학 동계방학	· 이용고객 증대기간인 방학 중 사서 보조, 안내데스크 업무

❖ 국가근로장학사업의 경우 우수 근로장학기관 인증획득 및 지방공단 최초로 우수사례 발표

3 핵심역량 강화(교육 및 CS)를 통한 미션 추진

1. 시스템 개선을 통한 핵심업무 역량강화

구 분	주 요 내 용
경영혁신.지원 시스템 분야	● 지문인식 시스템 도입·운영을 통한 복무관리 개선 ● 고령자 고용개선 - 시니어인턴십 도입·운영 ● 국가근로장학사업 활용을 통한 인력관리 효율성 제고 ● 사회공헌활동 - '기업시민 선언' 프로젝트 ● 홈페이지 휴대전화 인증 서비스 도입(개선) ● 데이터베이스 보안 체계구축(DB암호화, 접근제어 솔루션) ● 홈페이지 장기 미활용 회원정보 파기 ● 환경개선 시스템-청결경영(청결기동대 등) 추진
시설환경, 재난안전분야	● 제설작업 즉각대응 시스템 운영 ● 재해별 재난대응 매뉴얼 구축 ● 화재대비 소방실제 훈련 실시 ● 강동구민회관 대강당 정밀안전진단 ● 강동구민회관 기계실 노후펌프 및 온수탱크 교체 ● 해공도서관 GHP 냉난방기 냉각수 펌프 교체
주차사업분야	● 공영주차장 주차요금 징수단위 변경 개선 ● 공영주차장 중,대형차량(차고지계약 등) 운영 개선 ● 주거지 주차요금 징수 및 미납구획 취소/배정업무 개선 ● 주차요금 미납차량에 대한 독촉 및 체납처분절차 개선 ● 주거지주차 할인/감면 부적격자 부당사용요금 환수조치 ● 주차관련 법규 및 자료집 책자(1,2권) 제작 및 발간
문화.체육 사업분야	● 강동구 생활체육 설치 및 운영조례 시행규칙 개정 요청 ● 수지개선 - 일자산제1체육관 자유이용시간 변경 ● 행복한 베이커리&카페 사용허가조건 변경 ● 강동구 추모의집 관련 조례 개정 및 홍보강화 ● 상단광고 활성화를 위한 지정게시대 가격할인 이벤트
도서관 사업분야	● 택배이용 단체대출 서비스 시행 ● 모바일 앱에 대출현황 조회, 열람실좌석조회, 오디오 북 기능추가로 서비스 개선 ● 독서 디베이트 활성화로 올바른 토론문화 정착에 기여 ● 북스타트 프로그램 운영으로 영유아 시기 독서환경 제공 ● 지역사회 연계 단체대출서비스(징검다리) 운영 ● 지구를 살리는 에코 맘(Eco Mom)프로젝트」 ● 강일도서관 『재능기부 프로그램 : 기부미(美)』 ● 강동구립강일도서관-주몽학교 MOU 체결 ● 강일도서관 단체대출 프로그램 『도서관이 떴다』 운영

▼ 주차관련 법규집

▼ 기업시민 선언 프로젝트

▼ 화재대피 실제 훈련

▼ 독서 디베이트

▼ [교육LoGo] 사람이 답이다!

▼ HRD 중장기 계획

▼ Best HRD

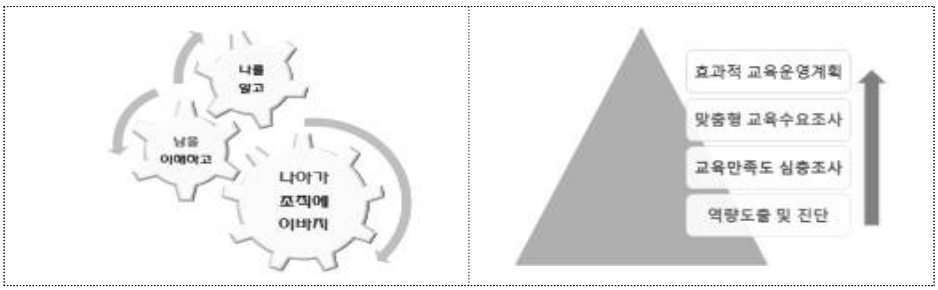
▼ 직원훈련 교육계획

2. 교육체계 구축

■ 인재상과 연계한 교육체계

❖ 교육추진체계

❖ 인재육성 프로세스 및 교육계획 수립체계



❖ 공단 맞춤형 커리큘럼

추진 목적	강동구도시관리공단의 업무특성 및 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축 및 제공
점검 내용	• 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석 ※ 수요조사서 발간 및 비치 • 2단계 : 훈련기관 및 과정 분석·정리 • 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립
추진 성과	• 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 2곳 • 공단 교육캘린더 작성 및 비치완료(3개 역량 64과정) ※ 전년대비 <u>12개(18%) 증가</u>

❖ 교육훈련 관리

추진 개요	BSC성과평가에 교육훈련평가를 계량화하여 평가 및 연봉과 성과급에 연계하여 반영

교육 평정

•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

3. CS추진체계 구축

■ CS추진 조직체계도

■ CS경영 추진 로드맵

▼ 이사장의 서비스 경영철학

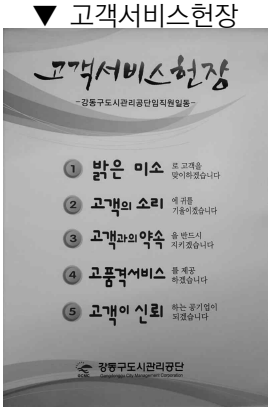
〈CS경영〉

- 핵심가치 : 고객지향
- 경영방침 : 고객중심경영

〈고객중심경영〉

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

▼ 고객서비스헌장

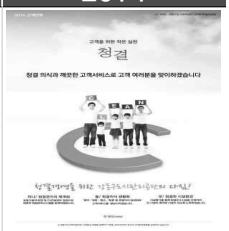


▼ 청결경영 언론보도
(구민신문 '14.5.5)

■ 전사적 고객만족운동 전개(2005~2014)

2005	2006	2007	2008
고객감동캠페인 서비스평가제 고객모니터링제	친절생활화 5S+a 응대매뉴얼제작,편경영 위촉강사간담회	CS마인드확립교육 고객만족향상회의 전화 친절도평가 도입	고객불만관리교육 CS우수사례 전파 CS자체내부평가

2009	2010	2011	2012
고객서비스헌장 실천 VOC통합관리·피드백 고객감사이벤트 개최 홈페이지 리뉴얼	고객감동3UP운동 고객접점모니터링 고객만족도조사 홍보브로슈어제작	CS슬로건갖기운동 VOC통합관리 서비스헌장개정 서비스우수기업재인증	CS리더/매니저교육 고객서비스이행평가 CS우수직원포상 홍보브로슈어제작

2013	2014
	
CS핵심역량강화 CS체계고도화 CS홍보마케팅강화	청결관리 체계화 청결의식 생활화 청결한 시설환경

■ CS전문가 컨설팅을 통한 고객서비스 개선

▼ CS컨설팅 자문위원 위촉

▼ 현장 CS컨설팅 시행

추진 경과

- 추진시기 : 연간 2회 실시 (2014. 6.13 / 2014.11.11)
- 주요내용 : 고객만족경영 자문, 고객서비스 시스템 개선활동
- 활동내용

구분	방문시설	제언건수
상반기	온조체육관, 해공도서관, 해공주차장	47건
하반기	유소년센터, 암사도서관, 명일동주차장	50건
계		97건

☞ 제언건은 각 사업장에 피드백을 통해 개선활동 추진

추진 성과

- 고객서비스 개선활동 결과

제언건수	개선완료	개선불가	개선율
97건	89건	8건	91.7%

05 경영계획 수립 적정성 및 실적차이 분석

1 비전 달성을 위한 경영계획 수립체계

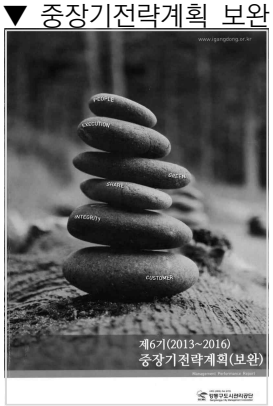
■ 경영계획 수립원칙

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

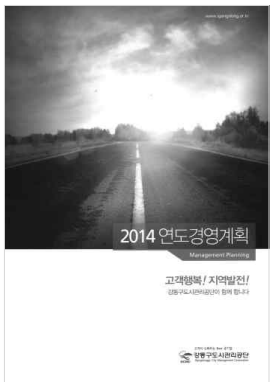
■ 경영계획 수립절차

중장기 경영계획 설정 (PLAN)	• 미션, 비전 및 중장기경영목표 설정 • 외부환경 분석(공단의 기회와 위협 요인 도출) • 내부환경 분석(공단 내부역량의 강점과 약점 분석) • SWOT분석을 통한 추진전략 설정
중장기 실행계획 (PLAN)	• 중장기 경영목표 달성을 위한 12대 전략과제 및 47대 실행과제 설정 • BSC성과관리지표(KPI) 설정
연도경영계획 (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

▼ 중장기전략계획 보완



▼ 2014연도경영계획



2 경영목표와의 실적차이 분석

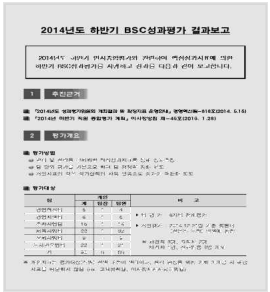
■ BSC와 연계한 추진실적 및 분석

실적 분석

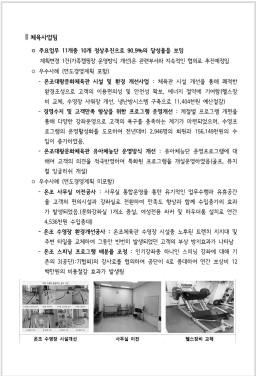
• 평가대상 : 6개 부서
• 평가내용 : 4대관점 27개 KPI 설정
• 팀 평가결과

팀 명	2013년	2014년	증 감
경영혁신팀	91.87	96.12	4.25
경영지원팀	92.18	95.82	3.64
주차사업팀	88.78	95.76	6.98
체육사업팀	91.82	95.30	3.48
문화사업팀	89.96	93.65	3.69
도서관운영팀	92.48	96.25	3.77

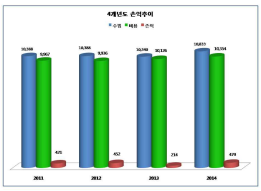
▼ BSC 결과보고



▼ 심사분석 결과



▼ 4개년도 손익추이



▼ 고객만족도 조사

■ 심사분석에 의한 사업추진 실적 및 분석

❖ 주요사업 추진실적

부서명	업무수 (a)	정상추진 (b)	부진	계획변경	사업취소	달성율 (b/a)×100
전 체	72	67	1	3	1	93.1%
경영혁신팀	17	15	1	-	1	88.2%
경영지원팀	10	10	-	-	-	100%
주차사업팀	10	10	-	-	-	100%
체육사업팀	11	10	-	1	-	90.9%
문화사업팀	12	12	-	-	-	100%
도서관운영팀	12	10	-	2	-	83.3%

❖ 수입 실적 분석 (단위:백만원)

목 표	실적	목표대비		전년대비		
		달성률	증감액	실적	증감액	증감률
10,394	10,833	104.2%	438	10,339	494	4.7%

❖ 예산 집행 분석 (단위:백만원)

당초예산	실행예산	배정예산 (a)	집행실적			예산잔액 (c=a-b)
			집행실적(b)	실행예산대비	배정예산대비	
11,955	11,358	11,139	10,914	96.1%	97.9%	225

■ 고객만족도 분석

실적 분석	• 조사결과 : 77.8점 ('12년 78.1점으로 0.3점 하락) • 추이분석 : 주거지주차가 14.0점으로 가장 크게 상승, 동명축구장은 7.8점으로 가장 크게 하락함.

3 경영계획의 수정 · 보완

▼ 1차 워크숍

▼ 2차 워크숍

1. 성과관리제도 수정 보완

■ 수정보완을 위한 직원 참여

추진 목표	직원 참여를 통해 미션과 비전이 개별사업과 연계되도록 보완

1차 워크숍	• 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)
2차 워크숍	• 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)

실무 위원회	• 주　　제 : 2014년 성과지표 수정보완 • 일　　시 : 2014.2.24(월) 15:30~17:30 • 장　　소 : 공단본부 회의실 • 참석대상 : 위원 8명(팀별 지표 담당)
성과 평가 위원회	• 주　　제 : 2014년 성과지표 확정 • 일　　시 : 2014.2.24(월) 15:30~17:30 • 장　　소 : 공단본부 회의실 • 참석대상 : 위원 7명(이사장, 팀장)

■ 중장기 경영목표 수정 보완

변경 전	변경 후	비고
-	경영수지 120%	보완(재정건전성 확보)
고객만족도 Top3	서비스 품질 90	현 실 화
청결경영 №.1	일하는 조직 80	보완(내부역량 강화)
안전사고 제로화	안전사고 제로화	지속유지

■ 성과관리지표 수정 보완

❖ 지표 보완(신설)

지표명	신설사유
효율적 계약관리	예산절감과 회계질서 확립
영업외수익 관리실적	비사업부서의 역량강화
자체감사 운영실적	내부 감사 시스템 강화로 윤리경영 선진화
유지보수업체 평가	효율적 시설관리 선진화 구축
GIP피드백 및 전파노력	선진 업무 프로세스 개선 확산
직원 근태관리	근태관리를 통한 일하는 조직 구축기여

❖ 성과관리지표수 변동

2014	2015			증감
	신설	폐지	최종	
27	6	5	28	△1

■ 2015 경영목표 및 주요사업 수정 보완

▼ 경영목표 보완

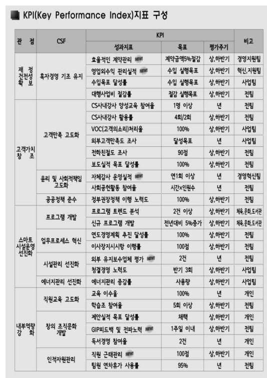
• 1차 회의
  2014. 8.22.
• 2차 회의
  2014. 8.25
• 팀별 목표설정
  2014. 9월 ~ 10월

▼ 2015 경영기조

내가먼저,
우리함께!

☞ 경영목표 보완회의를 통해 직원이 함께 설정

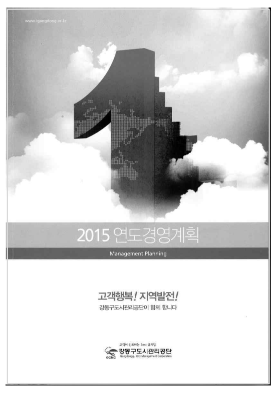
▼ 성과관리지표수정보완



KPI(Key Performance Index)지표 구성

관점	CSF	성과지표 (KPI)	목표	평가주기	비고
재정건전성 확보	흑자경영 기조 유지	효율적인 계약관리 NEW	계약금액5%절감	상,하반기	경영지원팀
		영업외수익 관리실적 NEW	수입 실행목표	상,하반기	혁신,지원팀
		수입목표 달성률	수입 실행목표	상,하반기	사업팀
		대행사업비 절감률	절감 실행목표	상,하반기	전팀
고객가치 창조	고객만족 고도화	CS사내강사 양성교육 참여율	1명 이상	년	전팀
		CS사내강사 활용률	4회/2회	상,하반기	전팀
		VOC(고객의소리)처리율	100%	상,하반기	사업팀
		외부고객만족도 조사	달성목표	년	사업팀
		전화친절도 조사	90점	상,하반기	전팀
		보도실적 목표 달성률	100%	상,하반기	전팀
	윤리 및 사회적책임 고도화	자체감사 운영실적 NEW	연1회 이상	년	경영혁신팀
		사회공헌활동 참여율	시간×인원수	년	전팀
	공공정책 준수	정부권장정책 이행 노력도	100%	상,하반기	전팀
스마트 시설운영 선진화	프로그램 개발	프로그램 트렌드 분석	2건 이상	상,하반기	체육,문화,도서관
		신규 프로그램 개발	전년대비 5%증가	상,하반기	체육,문화,도서관
	업무프로세스 혁신	연도경영계획 추진 달성률	100%	상,하반기	전팀
		이사장지시사항 이행률	100점	상,하반기	전팀
	시설관리 선진화	외부 유지보수업체 평가 NEW	2건	년	전팀
		청결경영 노력도	반기 3회	상,하반기	사업팀
	에너지관리 선진화	에너지관리 증감률	사용량	상,하반기	사업팀
내부역량 강화	직원교육 고도화	교육 이수율	100%	년	개인
		학습조 참여율	5회 이상	상,하반기	전팀
	창의 조직문화 개발	제안실적 목표 달성률	채택	상,하반기	개인
		GIP피드백 및 전파노력 NEW	1주일 이내	상,하반기	전팀
		독서경영 참여율	2건	년	개인
	인적자원관리	직원 근태관리 NEW	100점	상,하반기	개인
		팀원 연차휴가 사용률	95%	년	전팀

▼ 2015 연도경영계획



가중치 (4점)

Ⅲ-1-1 조직관리

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 차 장 맹경남

| 평가지표 |

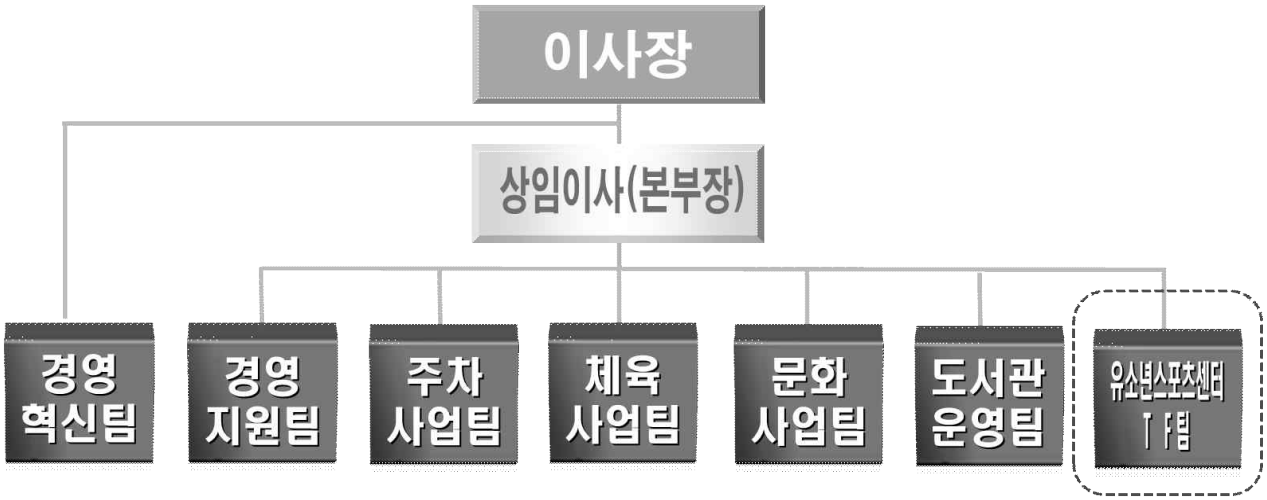
1. 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할 · 책임 및 인력을 적정하게 구성 · 배분하고 있는가?
2. 조직특성 · 업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?
3. 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?
4. 유연근무제 활성화 등 일 · 가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?

01 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할·책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?

1 환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영

1. 경영환경(신규사업)에 따른 공단 조직체계 변경(2014.10.06.)

■ 유소년스포츠센터 신규사업 수탁에 따른 임시부서 운영 및 권한 부여



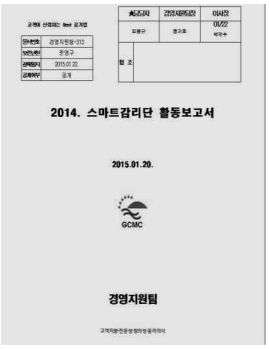
※ 유소년스포츠센터TF팀장의 경우 사무위임전결규정의 팀장 전결권을 부여

2. 환경변화에 신속한 대응이 가능한 통합직급 운용

구 분		계	임 원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마
총 계		121	2	·	8	44	45	8	14
임 원	이 사 장	1	1	·	·	·	·	·	·
	본 부 장	1	1	·	·	·	·	·	·
직 원	소 계	119	·	·	8	44	45	8	14
	일 반 직	31	·	·	8	21	2	·	·
	사 서 직	18	·	·	·	6	12	·	·
	기 능 직	18	·	·	·	13	5	·	·
	업 무 직	38	·	·	·	4	26	6	·
	전 문 직	14	※ 가급 ~ 마급 통합운영						

※ 3~4급, 5~6급, 7~8급, 가~마급 에 대한 통합 직급정원제를 시행함으로써, 경영환경 변화에 따른 정원조정, 승진, 신규채용 등에 대하여 탄력적인 대응이 가능한 정원 시스템 구축운영 중

▼ 감리단 활동보고서



▼ OHSAS18001인증

▼ 도서관-국무총리표창

▼ 유소년스포츠센터 개관

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

구 분	주요내용	비고
해공체육문화센터 활성화TF	• 내용 : 해공체육문화센터 활성화 방안 연구 • 구성 : 총4명(지원, 혁신팀장, 담당자 2) • 기간 : 2014.09 ~ 2015.01	완료
강동유소년스포츠센터 인수 TF	• 내용 : 유소년스포츠센터 인수 진행 • 구성 : 총7명(혁신팀장 등) • 기간 : 2014.09 ~ 2014.10	완료
스마트감리단	• 내용 : 공사 및 용역 자체 감리활동 • 구성 : 총6명(기능직 2개조) • 기간 : 연중 상시	진행중
안전보건경영 시스템 인증 TFT	• 내용 : OHSAS18001인증 • 구성 : 총5명(재난 담당자 등) • 기간 : 2014.01 ~ 2014.03	완료
강동북페스티벌 집행위원회	• 내용 : 2014. 강동북페스티벌 개최 • 구성 : 총18명(이사장 외) • 기간 : 2014.05	완료
전국도서관운영 평가준비 TFT	• 내용 : 2014. 전국도서관운영 평가 • 구성 : 총6명(도서관팀장 외) • 기간 : 2014.06 ~ 2014.07	완료
한국서비스품질 인증 TFT	• 내용 : 서비스품질 인증 • 구성 : 총6명(고객만족 담당자 등) • 기간 : 2014.11 ~ 2014.12	완료
농촌사회공언 인증 TFT	• 내용 : 농촌사회공언 인증 • 구성 : 총4명(윤리경영 담당자 등) • 기간 : 2014.11 ~ 2014.12	완료
가족친화우수기관 재인증 TFT	• 내용 : 가족친화우수기관 유효기간 연장 • 구성 : 총3명(복리후생 담당자 등) • 기간 : 2014.08 ~ 2014.10	완료
강동유소년스포츠센터 TFT	• 내용 : 유소년스프츠센터 개관 및 운영 • 구성 : 총9명(TF팀장 등) • 기간 : 2014.10 ~ 현재	진행중

4. 민간 지원 조직 활용을 통해 사업장 운영 효율화 체계 구축

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

❖ 민간 지원조직 주요현황

사업장	내용	인원(명)
경영혁신팀	· 청결 서포터즈	2
	· CS서비스 컨설팅 자문위원	1
	· 고객 모니터 요원	14
공영주차장	· 시설안전 자문위원단	3
온조체육관	· 유아체능단(승하차 지도)자원봉사단	21
동명축구장	· 동명축구장 자원봉사팀	30
강동구민회관	· 강동야간학교 지도 교사단	4
	· 서울시여성능력개발원 직업상담단(취업특강 4회)	4
	· 강동구다문화가정지원센터(다문화가정 요리특강 3회)	자금지원
	· 커피학원 리에스프레소 - 여성취업교실 바리스타 과정 운영 (상반기/하반기)	장소지원
강일도서관	· "재능기부 프로그램" - 동화읽기, 영어교실	9
	· 오감쑥쑥 베이비마사지(월 1회)	1
	· 가온누리 경제이야기 프로그램(상일여고 시사 동아리)	8
	· 알쏭달쏭 과학교실(상일여고 과학 동아리)	2
해공도서관	· 재능기부 - 동화구연 프로그램 5개 운영	34
	· 공부 도우미 봉사단 세빛또래!	11
	· 1365와 함께하는 도서관 봉사활동	1,123
암사도서관	· 책 읽어주기 봉사단-한글동화나라 등 4개 프로그램	8
	· 공부 도우미-수학교실 등 2개 프로그램	6
성내도서관	· 자원봉사단-영어 스토리텔링 등 5개 프로그램	15

5. 무상 인력을 활용한 환경변화 대응성 강화

인력분야	활용 인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	34	1월 ~ 12월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	4	1월 ~ 12월	· 도서관 자료실 운영 지원
국가근로 장학생	26	하계방학, 동계방학	· 이용고객 증대기간인 방학 중 사서 보조, 안내데스크 업무

▼ 동명축구장 자원봉사팀

▼ 직업상담단 취업특강

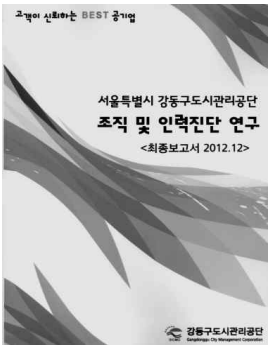
▼ 다문화가족 요리특강

▼ 알쏭달쏭 과학교실

▼ 국가근로장학생 교육

2 전문적 조직진단 및 분석을 통해 적정인력을 판단하고 적재적소에 배치하였는지 여부

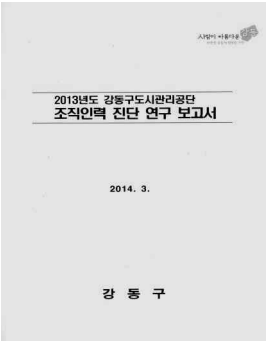
▼ 조직진단(2013)



1. 정기적 조직 · 인력진단 시행

- 2012년도 조직 및 인력진단 자체 실시 : 2012. 12월 ~ 2013. 1월
- 2013년도 강동구청 주관 조직진단 실시 : 2013. 12월 ~ 2014. 4월
- 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

▼ 조직진단(2014)



2. 조직진단 업무량분석에 따른 결원 인력 채용

❖ 조직진단(2013) 업무량분석 결과

직렬별 법정근무시간 기준 대비 현원의 과부족 정도					
구분	인원 (A)	표준 시간 (B)	실제업무시간 (C)	필요인력 (D=(A×C)/B)	과부족 (A-D)
사무직	27	1,952	2,073.7	28.7	-1.7
기능직	11	1,952	2,073.7	11.7	-0.7
업무직	31	1,952	2,064.7	32.8	-1.8
전문직	12	1,952	2,065.8	12.7	-0.7
사서직	15	1,952	2,067.8	15.9	-0.9
계	96.0			101.7	-5.8

▼ 신규직원 임용식

■ 인력 충원 배치

- 기능직 1명 : 2014.04.01.자
- 사무직 2명 : 2014.09.01. 12.01.자

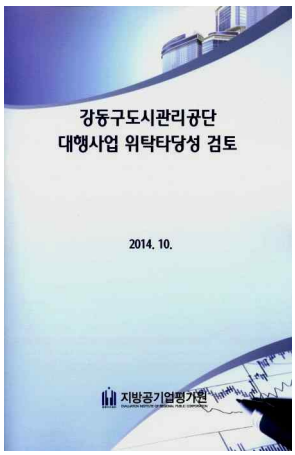
■ 체육사업팀 전문 프리랜서 체육지도자 운영

- 전문직의 경우 기간제근로자로서 정원에 편입되어 있어 관리운영에 어려움이 있는 바, 전문직 이·퇴직 시 신규채용을 자제하고 전문 프리랜서로 활동 중인 체육지도 강사를 단시간 근로자로 채용하여 인력운영의 효율성을 높임.

3. 신규사업 위탁 타당성검토를 통한 직급·직종별 정원편성

■ 강동구도시관리공단 대행사업 위탁타당성 검토 연구용역

- 검토기관 : 지방공기업평가원
- 검토대상 : 강동유소년스포츠센터
- 검 토 일 : 2014.10.



■ 강동유소년스포츠센터 인력구성(안) - 타당성검토 보고서

직급										계
사무직		기능직			업무직		전문직		현업직	
5급	6급	5급	6급	7급	8급	9급	라급	마급		
1	1	1	1	2	2	2	1	2	12	25

■ 규정 개정을 통한 유소년스포츠센터 정원편성 반영

- 직제규정 개정 : 2014.10.22. - 사무, 기능, 업무, 전문직 13명 추가
- 현업직관리규정 개정 : 2014.10.22. - 현업직 12명 추가

4. 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 감안 하여 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 / 2014.12.31일 기준)

구분	계	임원	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
정원	121	2	31	18	18	38	14
현원	103	1	26	16	14	36	10

■ 부서별 인력 배치현황(TF팀 포함)

(단위 : 명 / 2014.12.31일 기준)

구분	계	임원	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
합 계	103	1	26	16	14	36	10
경영혁신팀	5	-	4	-	-	1	-
경영지원팀	9	1	7	-	-	1	-
주차사업팀	19	-	4	-	4	11	-
체육사업팀	28	-	4	-	4	12	8
문화사업팀	10	-	3	-	3	4	-
도서관운영팀	23	-	2	16	1	4	-
유소년스포츠센터TF팀	9	-	2	-	2	3	2

■ 인력배치 기준 의거한 정기(순환보직), 수시 전보 시행으로 적재적소 인력배치

- 직원신규 임용(임용 시) : 11명
- 정기전보(2014.07.01.자) : 14명
- 조직편제 변경(유소년스포츠센터TFT) : 7명
- 수시전보(2014.11.01.자) : 8명

※ 파견해제, 복직 허가, 수습해제, 승진임용 발령 사항은 제외

3 임금인상 등 처우개선이나 상위직 증원을 목적으로 새로운 직급의 신설이나 유사 직급 운영사례가 있었는지 여부

1. 직급의 신설 및 유사직급 운영 : <u>해당없음</u>

■ 직위 및 직급 관련 규정 개정 사례 없음 : 공단 직제규정 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 3 급 4 급	팀 장
5 급 6 급 7 급 8 급 9 급	팀 원

③제11조제1항의 팀장은 일반직 2-4급 또는 전문직 가-나급 직원으로서 당해 소속직원을 지휘·감독하되, 팀장이 결원일 때에는 직원 중 차상위자로 하여금 팀장의 직무를 부여할 수 있다. 〈개정 2005. 12. 27, 2006. 3. 13, 2008. 12. 09〉

■ **정원표 상 직급구분 변동 사항 없음 : 직제규정 별표2(정원표) (2014.10.22)**

구 분		계	임 원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마
총 계		121	2	·	8	44	45	8	14
임 원	이 사 장	1	1	·	·	·	·	·	·
	본 부 장	1	1	·	·	·	·	·	·
직 원	소 계	119	·	·	8	44	45	8	14
	일 반 직	31	·	·	8	21	2	·	·
	사 서 직	18	·	·	·	6	12	·	·
	기 능 직	18	·	·	·	13	5	·	·
	업 무 직	38	·	·	·	4	26	6	·
	전 문 직	14	※ 가급 ~ 마급 통합운영						

※ 통합 직급정원제를 시행으로 경영환경 변화에 대하여 탄력적인 대응이 가능함

02 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?

1 지원부서 인력비율(정원 30%이내) 관리

단위 : 명 / 2014.12.31.기준)

구 분	정원	현원	정원대비 구성비율	비고
계	121	103		
경영혁신팀	5	5	14명(13.6%)	임원 포함
경영지원팀	10	9		
주차사업팀	20	19	89명(86.4%)	
체육사업팀	46	37		
문화사업팀	15	10		
도서관운영팀	25	23		

2 관리·사무직과 현업직의 비율(2:8) 관리

(단위 : 명 / 2014.12.31.기준)

구 분	계	임원	팀장	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
계	103	1	6	20	16	14	36	10
경영혁신팀	5		1	3	-	-	1	-
경영지원팀	9	1	1	6	-	-	1	-
주차사업팀	19		1	3	-	4	11	-
체육사업팀	37		1	5	-	6	15	10
문화사업팀	10		1	2	-	3	4	-
도서관운영팀	23	-	1	1	16	1	4	-

구성비	현원	관리·사무직	현업직
	103명	18명(17.5%)	85명(82.5%)

3 상임이사 정수 기준 내 유지

1. 상임이사 정수(지방공기업 설립·운영기준 - 2014.09.25.

구 분	상임이사 기준				
정원기준	50명 이하	51~150명	151~300명	301~2000명	2001명 이상
소요인력	-	1명	2명	3명	4명
세부기준	▸ 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				

2. 상임이사 정수 현황

(단위 : 명 / 2014.12.31.기준)

정원	현원	상임이사 기준	준수내용	비고
121명	103명	51~150명	103명	
		1명	1명	

4 복수본부 설치 기준 내 유지

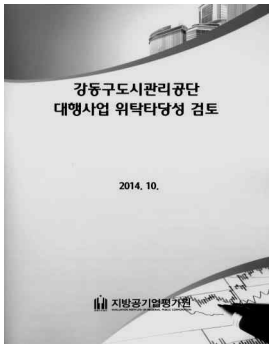
1. 상임이사 정수(지방공기업 설립·운영기준 - 2014.01.02.)

복수본부 설치 기준	본부 설치 운영 현황
복수 본부 설치는 특별한 사유가 없는 한 정원이 151명 이상이며 이질적인 복수사업을 수행하는 경우에 한하여 설치	2014.12.31현재 정원이 121명으로서 복수본부 설치 기준에 부합되지 않아 **1개 본부** 설치 운영 중

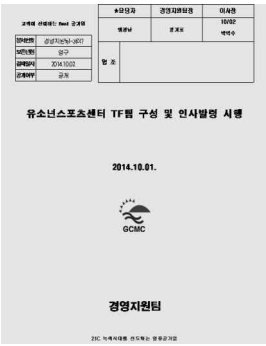
03 조직 혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등의 개선 노력

1 조직진단을 통한 기능개편

▼ 타당성검토보고서



▼ 유소년TF팀 구성방침



▼ TF팀 인사발령서

1. 신규사업 위탁 타당성검토를 통한 조직기능 개편

■ 강동구도시관리공단 대행사업 위탁타당성 검토 연구용역

- 검토기관 : 지방공기업평가원 / 2014.10
- 검토대상사업 : 강동유소년스포츠센터

■ 검토결과

❖ 관리·운영 주체별 운영효율성 비교·평가

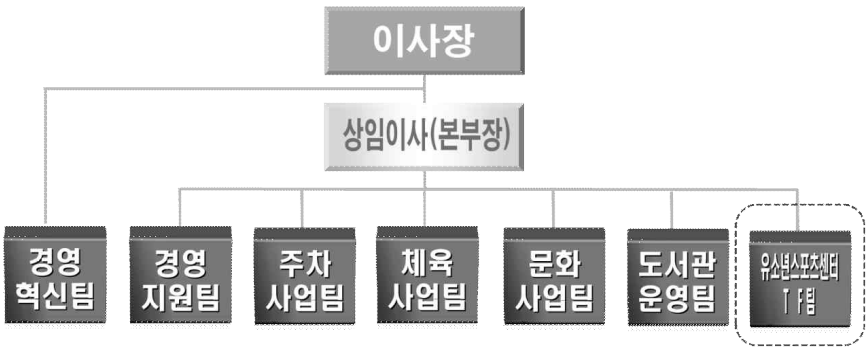
구분	직영방식	민간위탁방식	공단위탁방식
공공성(지속성, 책임성)	◎	△	◎
효율성(예산절감)	△	○	◎
전문성(기술력)	△	◎	◎
대응성(공공서비스질 향상)	○	△	◎
시설물의 유지관리	◎	△	○
합계	10	8	14

◎ 상대적 유리(3점), ○ 상대적 보통(2점), △ 상대적 불리(1점)

- 종합의견
  - 종합적으로 볼 때 '유소년스포츠센터'를 강동구도시관리공단에서 위탁하여 운영하는 것은 타당성이 있는 것으로 판단됨
  - 유소년스포츠센터를 공단에 위탁할 경우 적정 조직 및 인력은 1팀 25명임

■ 조직개편

- 위수탁계약 체결 : 2014.10.20., 직제규정 개정 : 2014.10.22. - 정원 편성
- 유소년스포츠센터 신규사업 수탁에 따른 임시부서 운영 및 인력배치



※ 유소년스포츠센터TF팀장의 경우 사무위임전결규정의 팀장 전결권을 부여

2 업무프로세스 개선

1. 현업직 근로자 채용 및 관리체계 개선

■ 추진근거

- 노사발전재단 고용구조개선 컨설팅 보고서(2013.11.11)
  「서울특별시강동구도시관리공단 임시직 관리 개선에 관한 연구」
- 임시직관리규정 전부규정 개정안 이사회 상정(213.11.16)
- 현업직관리규정 개정(2013.11.22.)

❖ 현업직 근로자 관리체계 개선

내용	前	後
직군 명	임시직	현업직
세부구분	파트직	무기계약직, 기간제, 단시간
근무성적 평가	단일 평가표	직무별 공통역량, 직무역량 구분 평가
근로계약 기간 기준	1차:3개월, 2차:6개월	1차:3개월, 2차:9개월
무기계약 전환	-	세부 전환기준 설정
복지포인트 지급	-	지급대상 및 기준 설정

■ 추진효과

- 현업직근로자의 채용 공정성 및 절차적 합리성 제고
- 복지포인트 지급 등을 통한 처우개선 강화
- 직무별 구분평정을 통해 객관적 근무성적 평가 기준 확립

2. 사무위임전결권 조정을 통한 팀장에 대한 위임권한 강화

■ 사무위임전결규정 개정을 통한 팀장 전결권 강화 : 2014.01.07

❖ 사무위임전결 규정 상 위임권한 비율

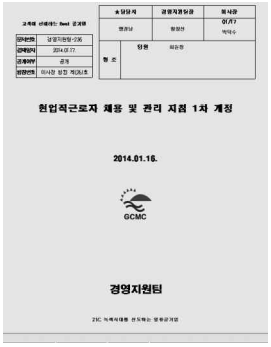
구분	공단설립 시	2014년
이사장	29.3%	7.58%
본부장	36.5%	10.79%
팀 장	34.2%	81.63%

❖ 팀장이하 전결권 강화 실적(전자문서 건수)

구분	2013년		2014년	
	결재건수	비율	결재건수	비율
계	17,190	100%	19,601	100%
팀 장	15,175	88.28%	17,534	89.5%
본부장	-	-	-	-
이사장	2,015	11.72%	2,067	10.5%

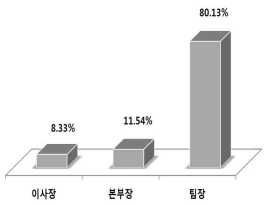
※비공식문서(대장관리 등)결재문서는 제외함(통계-전자결재 유지보수업체 협조)

▼ 현업직 채용·관리지침



▼ 근무성적 평정표

▼ 2014년 전결권 현황



▼ 2013, 2014전자문서 통계

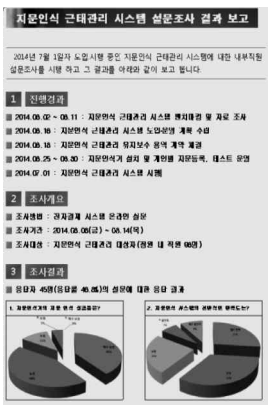
▼ 자산관리프로그램 교육

▼ 자산관리 바코드

▼ 지문인식기 설치

▼ 근무상황관리 시스템

▼ 지문인식시스템 설문조사



3. 정기 재물조사 방법 개선 - 경영평가 지적사항 반영 개선

■ 지적사항

재물조사의 적시성을 위하여 6월말(예산편성과 연계)과 12월말 (결산과 연계) 2회에 걸쳐 재물조사를 실시하거나, 1회 실시하는 경우에는 12월말 기준으로 실시하는 것이 바람직할 것으로 판단 됨.

■ 개선사항

변경 전	▶	변경 후
6월말 기준 재물조사		12월말 기준 재물조사

■ 개선효과

- 재물조사를 회계연도 결산과 연계함으로써 재물조사의 정확도 및 효율성 제고
- 상반기 자산관리대장 점검 후 12월 기준 조사로 자산관리 강화

4. 복무관리(근무상황관리) 업무 프로세스 개선

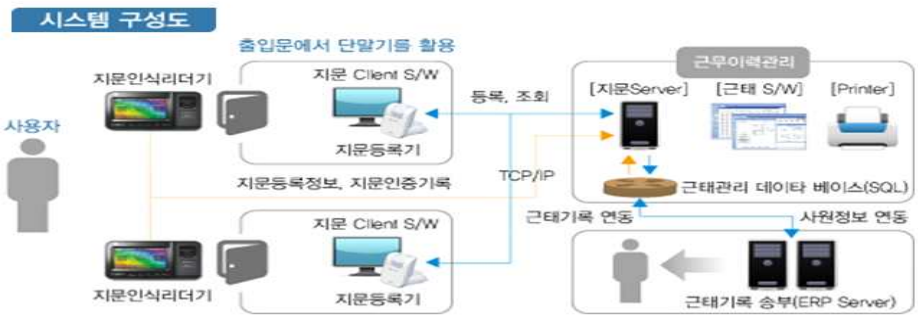
■ 추진목적

- 출퇴근 및 초과근무(시간외휴일) 확인을 위한 지문인식 근태관리 시스템을 도입·운영 함으로써 기록관리의 신뢰성을 제고하고 수당 지급의 투명성을 확보하고자 함

■ 개선사항 : 지문인식시스템 도입

변경 전	▶	변경 후
전자결재 로그인 후 출·퇴근 버튼 클릭		사업장 별 지문인식기에 사전 등록된 개인별 지문 체크

❖ 시스템 운영체계



■ 개선효과

- 체계적이고 정확한 출·퇴근, 초과근무 관리로 편의성 증대
- 수당 지급에 대한 명확한 근거 마련을 통한 대내외적 신뢰도 향상
- 복무관리의 투명성을 통한 근무기강 확립

5. 체계적 기록물 관리 체계 확립

■ 기록물관리 체계화를 위한 전문인력 채용

- 기록물관리전문요원 자격 보유자 경력경쟁채용
- 2014.09.01.자 임용

■ 기록물관리 체계

- 기록물 현황파악(처리과 기록물 현황표 작성)(2014.09.)
- 팀별 기록물관리 책임자 지정(2014.10.)
- 기록물 관리(교육, 평가, 심의, 폐기)계획 수립(2015.01.)

▼ 기록물 현황표

▼ 기록물 책임관리자 교육

3 인력 운영의 효율화 노력

1. 정년퇴직자 충원 배제(기존인력 재배치)로 인력감축 노력

■ 2014년 정년 퇴직자 2명에 대하여 충원 없이 기존인력 재배치

- 전문 가급(팀장) 퇴직자 : 기존 직원 승진배치
- 업무 8급(팀원) 퇴직자 : 기존 업무인력의 업무 재 분장 조치

▼ 파견해제 및 직무대행

人事發令

江東區都市管理公團

발령번호	성 명	발령내용	현 직	
			부 서	직 급
2014-15	한정선	파견근무자 해제함	경영지원팀	사무직 3급
2014-16	남정우	경영지원팀장 직무대행을 명함 (2014.04.01 ~ 별도 명령 시까지)	경영지원팀	사무직 4급

| 2014. 04. 01.字. 第.

2. 파견공무원 파견해제 시 직무대행을 통한 인력감축

■ 파견공무원 충원 배제

파견직(4명)	▶	파견직(3명)
사무3급 2명 기능7급 2명		사무3급 1명 기능7급 2명

※ 기능직의 경우 부정주차단속권한으로 인한 불가피한 파견인력임

▼ 국가근로장학사업 우수사례 발표

3. 무상 인력을 활용한 인력운영의 효율화

인력분야	활용 인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	34	1월 ~ 12월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	4	1월 ~ 12월	· 도서관 자료실 운영 지원
국가근로 장학생	26	하계방학 동계방학	· 이용고객 증대기간인 방학 중 사서 보조, 안내데스크 업무

※ 국가근로장학사업의 경우 우수 근로장학기관 인증획득 및 지방공단 최초로 우수사례 발표

▼ 한국서비스품질인증

4. TFT, PT(Project Team), 업무협의체 운영을 통한 탄력적 인력 운영

■ 2015년 운영 실적 : 한국서비스품질 인증 TFT 등 10개 운영

4 핵심업무의 역량 강화를 위한 노력과 성과

▼ CS핵심인력 양성교육

▼ 재난대피 교육

▼ 시니어인턴십 업무협약

▼ 여성취업교실(바리스타)

▼ 심폐소생술 교육

1. 직무교육 강화를 통한 핵심업무 역량강화

구 분	이수시간	내 용
경영지원	369	인사, 회계, 기록물 등
경영혁신	391	공공혁신, 정보통신, 감사 등
고객서비스	768	친절서비스 개선 등
시설안전	1,459	재난대응, 산업안전 등
도서관 사서	692	도서관 관리운영
체육지도자	219	체육시설 강사 전문화
청렴윤리	554	공공마인드 및 직업윤리
녹색환경	219	에너지 절감 등
계	4,671	

2. 전문기관과의 업무협력을 통한 사업추진 역량강화

■ 목적 : 전문기관과 업무협력체계 구축 및 전문분야 활용을 통한 서비스 품질 향상

구 분	주요내용
경영지원 분야	ㅇ 고령자고용확대 협력(한국노인인력개발원) ㅇ 핵심직무교육 협력(지방공기업평가원 등) ㅇ 전산보안분야 협력(성진정보통신)
주차사업 분야	ㅇ 견인업무분야(강동, 부흥운수) ㅇ 주거지주차 전산 협력(디지털파이) ㅇ 무인주차 관제시스템 운용협력(다래파크텍)
문화복지사업 분야	ㅇ 여성취업교실 운영 장소협력(리에스프레소) ㅇ 지역사회 공헌 서비스 협력(다문화가정지원센터) ㅇ 가족친화 특강(강동구건강가정지원센터) ㅇ 도서관운영사업 협력(강동도서관, 고덕평생학습관, 천일어리이도서관, 한국점자도서관, 작은도서관, 마을문고)
체육사업 분야	ㅇ 회원건강관리 협력(강동경희대병원) ㅇ 스포츠바우처 사업협력(국민체육진흥공단) ㅇ 심폐소생술 교육 협력(보건복지부)

3. 전문위원회 활동을 통한 업무역량강화

■ 내부전문인력의 활용을 통해 심사(심의)활동을 강화함으로써 업무효율성을 제고하고 조직 역량강화에 기여

■ 활동내용

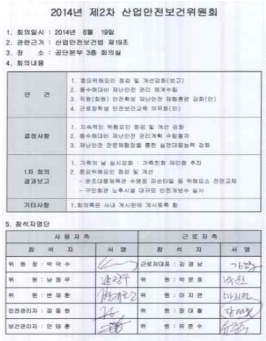
구 분	활동내용	활동 주기
‘예다움’ 편집위원회	○ 공단소식지 편집 및 발간	분기
산업안전보건위원회	○ 산업안전 보건관련 정책개선사항 논의	분기
불만제로 심의위원회	○ 주차관련 이의신청 등 심의 후 조치	수시
스마트감리단	○ 공사 및 용역 자체 감리활동	수시
CS 리더단	○ CS발전방향 논의 및 우수사례 발굴	반기
기타 위원회 활동	○ 제안제도 심의위원회 ○ 윤리경영추진 위원회	반기

4. 시스템 개선을 통한 핵심업무 역량강화

구 분	주 요 내 용
경영혁신.지원 시스템 분야	● 지문인식 시스템 도입·운영을 통한 복무관리 개선 ● 고령자 고용개선 - 시니어인턴십 도입·운영 ● 복리후생 개선 - 휴양시설 사용 지원 시행 ● 국가근로장학사업 활용을 통한 인력관리 효율성 제고 ● 윤리경영강화 -청렴포인트제도 시행 ● 사회공헌활동 - ‘기업시민 선언’ 프로젝트 ● 홈페이지 휴대전화 인증 서비스 도입(개선) ● 데이터베이스 보안 체계구축(DB암호화, 접근제어 솔루션) ● 홈페이지 장기 미활용 회원정보 파기 ● 환경개선 시스템-청결경영(청결기동대 등) 추진 ● CS핵심인력 양성 시스템 - CS리더 교육
시설환경, 재난안전분야	● 제설작업 즉각대응 시스템 운영 ● 재해별 재난대응 매뉴얼 구축 ● 화재대비 소방실제 훈련 실시 ● 냉난방시스템 개선 구축(온조체육관, 구민회관) ● 온조체육관 수영장 환경개선 공사 ● 강동구민회관 무대막시설 및 프레임 보수· ● 시설안전강화 - 강동구민회관 대강당 정밀안전진단

▼ 예다움 편집위원회

▼ 산업안전보건위원회 회의록


2014년 제2차 산업안전보건위원회

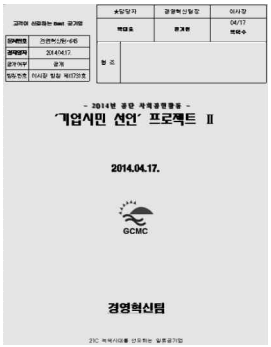
1. 회의일시 : 2014년 6월 19일
2. 관련근거 : 산업안전보건법 제19조
3. 장 소 : 공단본부 3층 회의실
4. 회의내용

안 건	1. 중요위험요인 점검 및 개선강화(보고) 2. 폭우대비(비) 재난안전 관리 재개수립 3. 직원(조원) 안전확보 재난안전 의식증진 강화(안) 4. 근로감독실 안전보건교육 이수율(안)
결정사항	1. 지속적인 위험요인 점검 및 개선 강화 2. 폭우대비(비) 재난안전 관리계획 수립철저 3. 재난안전 전문체험장을 통한 실전대응능력 강화
1차 회의 결과보고	1. 가족의 날 실시공휴 : 가족친화 제도를 추진 2. 중요위험요인 점검 및 개선 - 환경경찰제도 수영장 과태료 등 위험요소 전면교체 - 구민회관 노후시설 대규모 안전개보수 실시
기타사항	1. 회의록은 사내 게시판에 게시토록 함

5. 참석자명단

사용자측		근로자측	
참 석 자	서 명	참 석 자	서 명
위 원 장 : 박 덕 수		근로자대표 : 김 경 남	
위 원 : 남 정 우		위 원 : 박 문 호	
위 원 : 변 재 종		위 원 : 이 지 연	
안전관리자 : 김 용 현		위 원 : 장 대 홍	
보건관리자 : 안 태 훈		위 원 : 유 준 수	

▼ 기업시민 선언 프로젝트


- 2014년 공단 자체경영활동 -
‘기업시민 선언’ 프로젝트 Ⅱ

2014.04.17.

GCMC

경영혁신팀

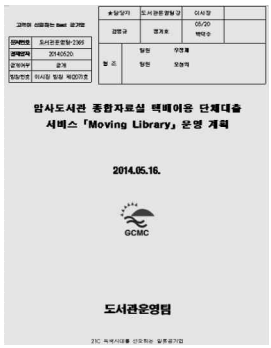
▼ 화재대피 실제 훈련

▼ 구민회관 추락방지 난간 설치

▼ 주차관련 법규집

▼ 추모의집 리플렛 제작

▼ 택배 도서단체 대출



암사도서관 종합자료실 택배이용 단체대출 서비스「Moving Library」운영 계획

2014.05.16.

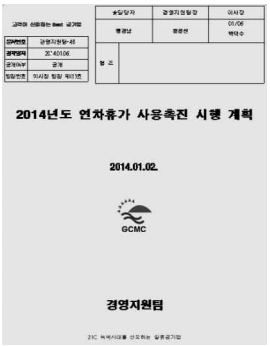
GCMC

도서관운영팀

▼ 독서 디베이트

구 분	주 요 내 용
시설환경, 재난안전분야	● 강동구민회관 안전사고 예방을 위한 시설물 공사 ● 강동구민회관 기계실 노후펌프 및 온수탱크 교체 ● 성내도서관 승강기 오일누유 방지 공사 ● 성내도서관 난방배관(누수) 보수 공사 ● 해공도서관 GHP 냉난방기 냉각수 펌프 교체
주차사업분야	● 공영주차장 주차요금 징수단위 변경 개선 ● 공영주차장 중,대형차량(차고지계약 등) 운영 개선 ● 주거지 주차요금 징수 및 미납구획 취소/배정업무 개선 ● 주차요금 미납차량에 대한 독촉 및 체납처분절차 개선 ● 폐주차부스 정리를 통한 주차구획 추가확보-수입제고 ● 주거지주차 할인/감면 부적격자 부당사용요금 환수조치 ● 주차관련 법규 및 자료집 책자(1,2권) 제작 및 발간
문화.체육 사업분야	● 강동구 생활체육 설치 및 운영조례 시행규칙 개정 요청 ● 수지개선 - 일자산제1체육관 자유이용시간 변경 ● 행복한 베이커리&카페 사용허가조건 변경 ● 수입제고 - 제2기 해공골프연습장 민간 재위탁 ● 강동구 추모의집 관련 조례 개정 및 홍보강화 ● 상단광고 활성화를 위한 지정게시대 가격할인 이벤트 ● 강동구현수막지정게시대 현수막 연간단가계약 추진
도서관 사업분야	● 택배이용 단체대출 서비스 시행 ● 모바일 기존 앱에 대출현황 조회, 열람실좌석조회, 오디오 북 기능추가로 서비스 개선 ● 도서관 회원카드의 모바일화로 휴대성 증진 ● 관내 초등학교와 연계한 찾아가는 독서교실 서비스 제공 ● 독서 디베이트 활성화로 올바른 토론문화 정착에 기여 ● 북스타트 프로그램 운영으로 영유아 시기 독서환경 제공 ● 지역사회 연계 단체대출서비스(징검다리) 운영 ● 지구를 살리는 에코 맘(Eco Mom)프로젝트」 ● 강일도서관 『재능기부 프로그램 : 기부미(美)』 ● 강동구립강일도서관-주몽학교 MOU 체결 ● 모바일 시스템 구축 및 도서장비 업그레이드 ● 강일도서관 단체대출 프로그램 『도서관이 떴다』 운영

▼ 연차휴가 사용촉진 계획

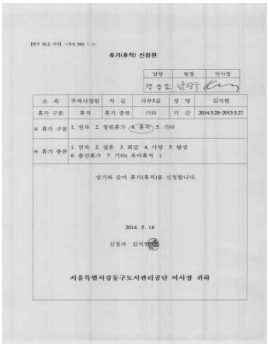

2014년도 연차휴가 사용촉진 시행 계획

2014.01.02.

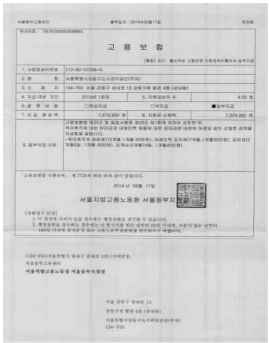
GCMC

경영지원팀

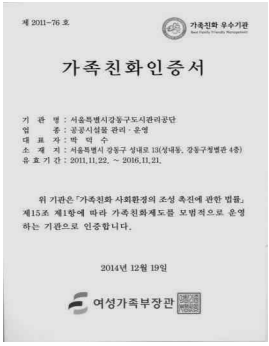
▼ 육아휴직 신청서



▼ 장려금 입금 통지서


고 용 보 험

▼ 가족친화 인증서


가족친화 우수기관

가족친화인증서

위 기관은 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조 제1항에 따라 가족친화제도를 모범적으로 운영하는 기관으로 인증합니다.

2014년 12월 19일

여성가족부장관

2. 연차유급휴가 사용촉진 시행을 통한 일·가정 양립 지원

■ 연차유급휴가 사용촉진(취업규정 제31조 , 제31조의1)

- 연도 초 개인별, 연차사용한도 일수 통보
- 하반기, 개인별 미사용연차 일수 통보 및 사용계획 수합
- 연차사용촉진 시달
- 업무특성 상 연차 사용이 어려운 일부 직원에 한하여는 일부 보상 시행 (체육지도 전문직, 기능직 일부 등 사업장 근무 형편을 고려하여 지정)

■ 추진실적

대상자	연차부여일	연차사용일	미사용일	사용비율
98	1,425일	1,336일	89일	93.75%

※ 2014.01.01. ~ 12.31.휴직자 제외/ 총 89일 미사용일 중 69일 연차보상

3. 적극적 육아지원 정책을 통한 육아부담 경감

■ 추진목적

- 출산전후휴가 육아휴직 육아휴직을 적극 장려하고 지원 함으로써 실질적인 일·가정 양립 문화를 정착하고, 근로자의 삶의 질 향상을 도모

■ 추진내용 및 실적

- 2014년 출산전후휴가 사용 실적

연번	성명	육아휴직기간
1	김지현	2013.08.26. ~ 2013.10.04.(40일) 2014.04.08 ~ 2014.05.27.(50일)

※ 개인적 사정으로 이내 출산전후휴가 분할 사용

- 2014년 육아휴직 사용 실적 : 총 3명 육아휴직

연번	성명	육아휴직기간
1	김경남	2013.07.01 ~ 2014.06.30(1년)
2	권영희	2014.01.01. ~ 2014.12.31.(1년)
3	김지현	2014.05.28. ~ 2015.05.27.(1년)

- 2014년 모성보호 관련 정부 장려금 수령

연번	구분	장려금
1	출산전후휴가 급여	금4,050,000원
2	육아휴직 장려금	금23,729,990원
3	대체인력 채용 장려금	

※ 장려금은 직원 복리후생(선택적 복지포인트 지급) 지원 활용

04 유연근무제 활성화 등 일·가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적정한가?

1 일 · 가정 양립 지원 노력 및 실적

1. 유연근무제 활성화 노력 및 실적

■ 유연근무제 관련 규정 및 방침

- 취업규정 제15조(근무시간)
- 이사장방침 제213호(2012.07.09.)「유연근무제 확대 시행계획」
- 이사장방침 제116호(2014.03.06.) 「2014년도 인적자원관리(HRM) 계획」

■ 유연근무제 활성화 추진

추진 목적 및 효과

유연근무제의 지속 확대 시행을 통해 일과 가정의 조화로운 양립 지원은 물론 직원들의 업무 만족도 향상과 이를 바탕으로 조직의 지속가능한 성장력 제고

추진 내용 · 실적

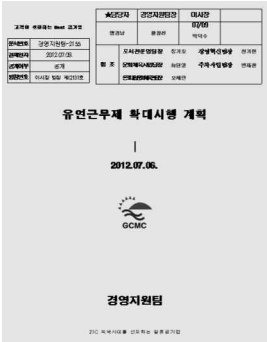
- 2014년 유연근무제 실시 유형

유형	내용
시차 출퇴근형	- 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용 - 1일 8시간 근무유지
근무시간 선택형	- 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용 - 주 40시간 근무

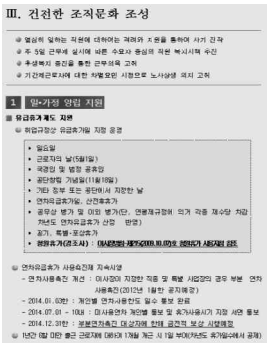
- 추진실적 : 총 5명 이용
  - 시차출퇴근형 : 4명, 근무시간선택형 : 1명

연번	성명	유형	사용기간
1	이유진	시차출퇴근형	2014.03.01. ~ 2015.02.28.
2	윤은경	시차출퇴근형	2014.04.01. ~ 2015.03.31.
3	김항규	근무시간선택형	2014.05.07. ~ 2014.06.30.
4	최선애	시차출퇴근형	2014.06.01. ~ 2015.02.28
5	유준수	시차출퇴근형	2014.07.01. ~ 2015.06.30.

▼ 유연근무제 확대 계획



▼ 2014 HRM 계획



▼ 유연근무 신청서

4. 가족친화 우수기관 인증(유효기간 연장)

■ 인증기준 및 내용

- 인증부처 : 여성가족부
- 심사기관 : 한국능률협회인증원(KMAR)
- 심사항목 : 가족친화실행제도
  - 자녀 출산 및 양육지원, 유연근무제도, 가족친화문화 조성
- 추진경과
  - 2014.06. : 유효기간 연장 신청
  - 2014.07. : 서류심사
  - 2014.08. : 현장심사
  - 2014.11. : 가족친화우수기관 인증(유효기간 연장) 획득
- 기간연장 : 2011~ 2014. ➡ 2011 ~ 2016

■ 추진효과

- 가족친화우수기관 인증' 을 지속적으로 보유함으로써 공단의 가족친화 문화 및 정책을 지속적으로 발전시키고 대외 이미지 제고에 기여

5. 직원힐링 프로젝트 - EAP(근로자지원프로그램) 시행

■ 추진목적

- 직원의 사화심리적인 안정과 가정, 업무로 인해 발생하는 다양한 고충을 해소하고 일과 생활의 균형을 이루며, 구성원의 조직 몰입도 향상과 소속감 증진을 위함

■ 시행개요

- 시행기간/기관 : 2014.10. ~ 2014.12/에스엘컨설팅
- 소요비용 : 금4,050,000원

■ EAP 서비스 진행절차

시행 안내	상담 신청	상 담	월별 수행보고	종합평가
• 정례조례 • 서무담당자 교육 • 이메일, 게시판	• 온라인, 전화, 이메일, 문자 신청 • 전담코디네이터를 통한 전문가 배정	• 대면, 전화, 이메일 • 전담코디네이터를 통한 전문가 배정	• 월별 수행보고서	• 종합 수행 보고

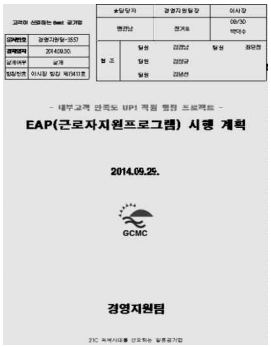
■ EAP 상담 영역별 현황

구분	계	개인							가정				직무				
		건강			생애설계				부모부양·갈등	부부관계	자녀양육	자녀교육	경력·적성	직무스트레스	대인관계·조직갈등	리더십	시간관리·업무과다
		정서심리	신체건강	스트레스	여가관리	재무설계	법률자문	은퇴설계									
이용회기	30	6	-	-	-	-	1	-	-	-	3	6	2	7	5	-	-
		7							9				14				
비율(%)	100	20	-	-	-	-	3	-	-	-	10	20	7	23	17	-	-
		23							30				47				

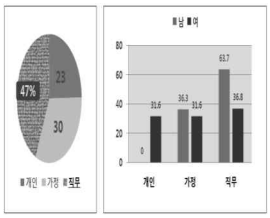
※ 가정분야 상담이 30%로 나타남

▼ 가족친화 인증 피드백 보고서

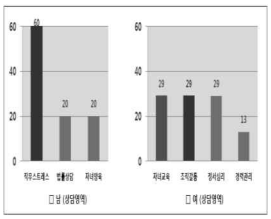
▼ EAP시행계획



▼ 상담영역 및 참여현황



▼ 상담 세부현황



가중치 (4점)

Ⅲ

Ⅱ·1·2 인사관리

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 차 장 맹경남
- 경영지원팀 대 리 김항규

| 평가지표 |

1. 인사관리의 합리성 · 공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
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 적정한가?

1 공정한 임원선임 기준 설정 및 실행

1. 임원선임

■ 임원선임 근거

임원선임(채용) 원칙·기준

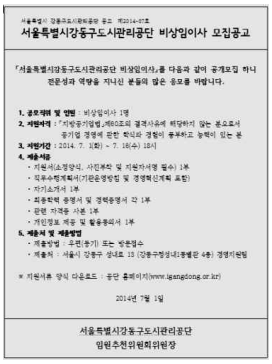
- 임원의 임면 : 지방공기업법 제58조
- 임원추천위원회 구성과 운영 : 지방공기업법시행령 제56조의 3
- 임원후보의 추천절차 : 지방공기업법시행령 제56조의 3
- 지방공기업설립 · 운영기준 : 행정자치부 지침
- 지방공기업인사운영기준 : 행정자치부 지침

■ 임원채용관련 공단규정 명문화

- 임원추천위원회 운영 : 강동구도시관리공단 설립·운영 조례 제11조
- 임원의 임면 : 강동구도시관리공단 정관 제7조, 제8조의 2
- 임원추천위원회 세부운영규정 : 강동구도시관리공단 임원추천위원회 설치운영규정

■ 임원선임 절차 : 2014년 비상임 이사 1명 임용

- 임원추천위원회 위원 추천 요청 : 2014.06.03.(강동구의회, 강동구청, 이사회)
- 임원추천위원회 위원 구성 : 2014.06.25.
- 제1차 임원추천위원회 개최 : 2014.06.25.
  - 위원장 선임, 모집절차 및 심사기준, 모집공고문 등 확정
  - 모집공고 15일(7/1 ~ 7/16), 공고문 게시 : 일간지, 구청·공단 홈페이지, 클린아이
  - 심사기준 : 면접실시여부는 지원서류 접수결과에 따라 서류심사 시 확정하기로 함
- 제2차 임원추천위원회 개최 : 2014.07.22.
  - 임원후보자 면접 실시여부 : 지원자 2명으로 실시하지 않음
  - 임원후보자 서류심사 및 추천자 결정 : 임용인원의 2배수
- 비상임 이사 후보자 추천 : 2014.07.23.
- 비상임 이사 최종 합격자 통보 : 2014.08.18.(구청→공단)
- 비상임 이사 임용 및 등기 : 214.08.21


서울특별시 강동구도시관리공단 공고 제2014-07호

서울특별시강동구도시관리공단 비상임이사 모집공고

「서울특별시강동구도시관리공단 비상임이사」를 다음과 같이 공개모집 하니 전문성과 역량을 지니신 분들의 많은 응모를 바랍니다.

1. 공모직위 및 인원 : 비상임이사 1명
2. 자격요件 : 「지방공기업법」제60조의 결격사유에 해당하지 않는 분으로서 공기업 경영에 관한 학식과 경험이 풍부하고 능력이 있는 분
3. 서류기간 : 2014. 7. 1(화) ~ 7. 16(수) 18시
4. 제출서류
   - 지원서(소정양식, 사진첨부 및 지원자서명 필수) 1부
   - 직무수행계획서(기관운영방침 및 경영혁신계획 포함)
   - 자기소개서 1부
   - 최종학력 증명서 및 경력증명서 각 1부
   - 관련 자격증 사본 1부
   - 개인정보 제공 및 활용동의서 1부
5. 제출처 및 제출방법
   - 제출방법 : 우편(등기) 또는 방문접수
   - 제출처 : 서울시 강동구 상나로 13 (강동구청청사1층별관 4층) 경영기획팀

※ 지원서류 양식 다운로드 : 공단 홈페이지(www.kgangdong.or.kr)

2014년 7월 1일

서울특별시강동구도시관리공단
임원추천위원회위원장

2 공정하고 합리적인 직원채용

1. 핵심인재 확보를 위한 인재상 정립

■ 인재상 설정 목적

우리공단에 필요한 핵심인재의 인재상을 정립·운영을 통하여 전략적 인재 채용을 진행함으로서 인력수급 및 인재육성의 기준과 방향점을 제시 하고 채용, 관리, 육성과 연계하여 미래 성장 동력 확보를 목적으로 함

▼ 공단 인재상

01 윤리의식
봉사정신과 책임감을 가지고 내/외부 고객에게 신뢰를 주는 인재

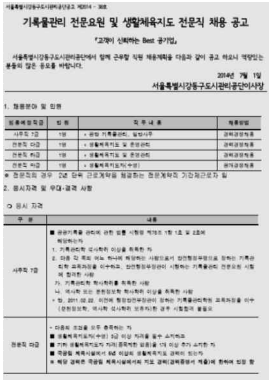
02 전문성 추구
지속적 자기계발을 통해 업무의 전문성을 향상하는 인재

03 창의적사고
창의적 사고와 긍정적 마인드로 끊임없이 도전하는 인재

04 고객지향
주민의 행복과 지역사회 공헌을 사명으로 인식하고, 고객에게 최고의 서비스를 제공하는 인재

2. 정규직 인력채용(모집 및 선발관리) 기준

▼ 직원 채용공고



- 채용시기 : 신규사업 수탁 시, 결원 발생 시
- 채용방법 : 공개경쟁채용(일반직, 사서직, 기능직, 업무직, 전문직)
- 채용기준 : 인사규정, 인사규정시행내규, 지방공기업인사운영기준
- 채용절차 : 지방공기업인사운영기준, 인사규정, 인사규정시행내규

계획수립	채용공고	서류전형	면접전형	신원조회
직원채용 계획수립	클린아이 등 온라인 공지	입사지원서 자기소개서 경력증명원	공정성확보 (외부 위원 초빙)	경찰서 연계

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

- 2014년 직원 채용현황

계	일반직	사서직	기능직	업무직	전문직
13명	2명	2명	1명	3명	5명

※ 2014년 채용자 전원은 공개경쟁채용으로만 선발됨

▼ 지방공기업경영정보 시스템

3. 다양한 면접방식(토론면접, 1·2차 면접, PT면접 등) 도입·시행

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

추 진 내 용

• 2014년 채용자별 면접방식 현황

연번	직급	인원	임용일	면접방식
1	사서8급	1명	2014.02.03	인성면접, 토론면접
2	전문마급	1명	2014.04.01	인성면접, 실기면접
3	기능7급	1명	2014.04.01	인성면접
4	사서7급	1명	2014.05.02	토론면접
5	업무9급	1명	2014.07.01	인성면접, 토론면접
6	전문다,라급	2명	2014.08.01	PT면접, 실기면접
7	일반7급	1명	2014.09.01	인성면접, 토론면접
8	전문마급	2명	2014.11.20	인성면접, 실기면접
9	일반7급	1명	2014.12.01	1, 2차 인성면접
10	업무9급	2명	2014.12.01	1, 2차 인성면접

▼ 사서직 토론면접

▼ 토론면접평가표

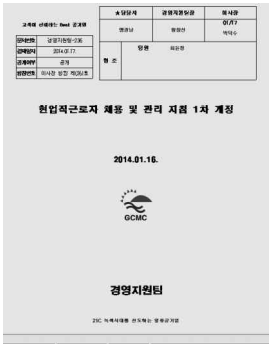
▼ PT면접

4. 현업직 근로자 채용 및 관리체계 개선

■ 추진근거 및 경과

- 노사발전재단 고용구조개선 컨설팅 (2013.11.11.)
- 임시직관리규정 전부규정 개정안 이사회 상정(213.11.16)
- 현업직관리규정 개정(2013.11.22.)
- 현업직근로자 채용 및 관리지침 1차 개정(2014.01.17.)

▼ 현업직 채용·관리지침



❖ 현업직 근로자 관리체계 개선

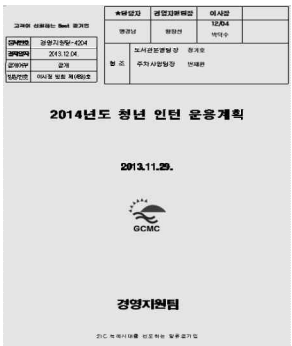
내용	前	後
직군 명	임시직	현업직
세부구분	파트직	무기계약직, 기간제, 단시간
근무성적 평가	단일 평가표	직무별 공통역량, 직무역량 구분 평가
근로계약 기간 기준	1차:3개월, 2차:6개월	1차:3개월, 2차:9개월
무기계약 전환	-	세부 전환기준 설정
복지포인트 지급	-	지급대상 및 기준 설정

▼ 현업직 근무성적 평정표

■ 추진효과

- 현업직근로자의 채용 공정성 및 절차적 합리성 제고
- 복지포인트 지급 등을 통한 처우개선 강화
- 직무별 구분평정을 통해 객관적 근무성적 평가 기준 확립

▼ 청년인턴 운용계획

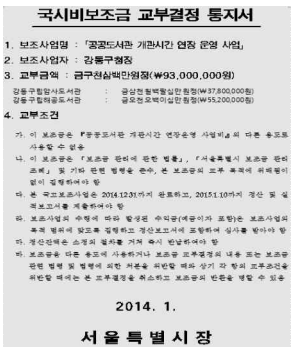

2014년도 청년 인턴 운용계획

2013.11.29.

GCMC

경영지원팀

▼ 보조금교부결정 통지서


국시비보조금 교부결정 통지서

1. 보조사업명 : 「공공도서관 개관시간 연장 운영 사업」
2. 보조사업자 : 강동구청장
3. 교부금액 : 금구천삼백만원정(₩93,000,000원)
   강동구립암사도서관 : 금삼천칠백팔십만원정(₩37,800,000원)
   강동구립해공도서관 : 금오천오백이십만원정(₩55,200,000원)
4. 교부조건

2014. 1.

서 울 특 별 시 장

▼ 사회복무요원 담당자 교육

▼ 국가근로장학생 교육

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.
추진내용	• 대졸 미취업자에 대한 근로현장 체험기회 제공 및 청년 실업 완화 • 채용실적 : 2명-도서관 사서보조(문헌정보학 전공자) • 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	인 력	업무내용	비 고
해공도서관	3명	종합자료실 사서	사서자격증 소지자
암사도서관	2명	종합자료실 사서	
※ 전액 보조금(문화체육관광부, 서울특별시) 으로 운영			

■ 사회복무요원 활용

기준	계	경영 지원팀	주차 사업팀	체육 사업팀	문화 사업팀	도서관 운영팀
2014.12.31	47	3	13	14	7	10

■ 공공근로, 국가근로장학생 등 무상인력 활용

인력분야	활용 인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	34	1월 ~ 12월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	4	1월 ~ 12월	· 도서관 자료실 운영 지원
국가근로 장학생	26	하계방학 동계방학	· 이용고객 증대기간인 방학 중 사서 보조, 안내데스크 업무

추진효과	인건비 소요가 없거나 적은 인력 활용을 통해 조직의 인사관리 효율성을 높이고 예산 대비 운영효율 극대화

3 이사장 경영성과계약을 통한 책임경영 강화

1. 2013년 이사장 경영목표 이행실적 평가 결과

■ 평가등급 : "A"등급

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

※ 2013년도 경영성과 평가결과 : "A" (82.72점)

■ 경영목표별 평가 점수 : 82.72점

경영목표	목표치	평가기준	배점	평점
① 차질 없는 공공서비스 제공	100%	민원답변 준수율	10	9.96
	△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	8.76
⑤ 경영수지 개선노력	100%	사업수입 목표달성율	20	16
	△7%	대행사업비 절감율	10	10
⑥ 사업운영 활성화	5%	이용회원 증가율	10	0
⑦ 발전적 노사문화 정착	7건	노사협력 프로그램 이행수	5	5
계			100	82.72

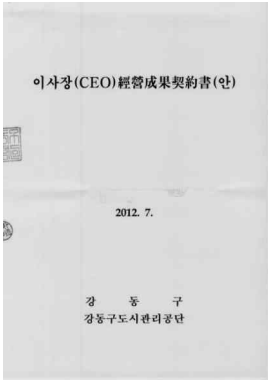
2. 경영목표 이행실적 평가에 따른 성과급 지급률 결정

- 지방공기업경영평가 결과와 종합하여 성과급 지급 비율 결정
- 성과급 지급 요율표(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

- 2014년도 이사장 인센티브성과급 지급률 : 160%

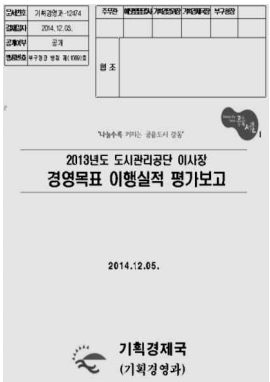
▼ 이사장경영성과계약서


이사장(CEO)經營成果契約書(안)

2012. 7.

강 동 구
강동구도시관리공단

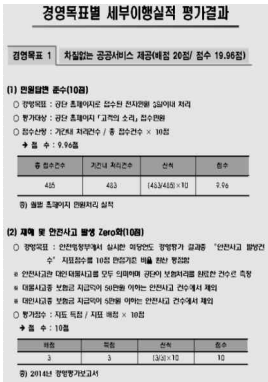
▼ 지자체 평가결과 보고서


2013년도 도시관리공단 이사장
경영목표 이행실적 평가보고

2014.12.05.

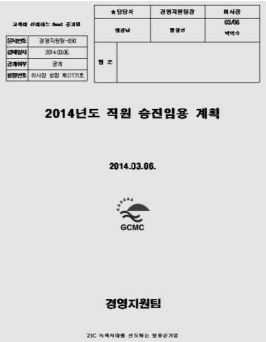
기획경제국
(기획경영과)

▼ 목표별 세부평가 결과


경영목표별 세부이행실적 평가결과

4 합리적이고 공정한 승진관리

▼ 2014 승진임용 계획


2014년도 직원 승진임용 계획

2014.03.06.

GCMC

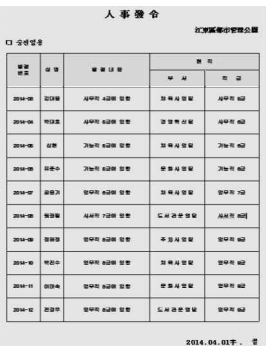
경영지원팀

▼ 승진다면평가 심사표

다면 평가표

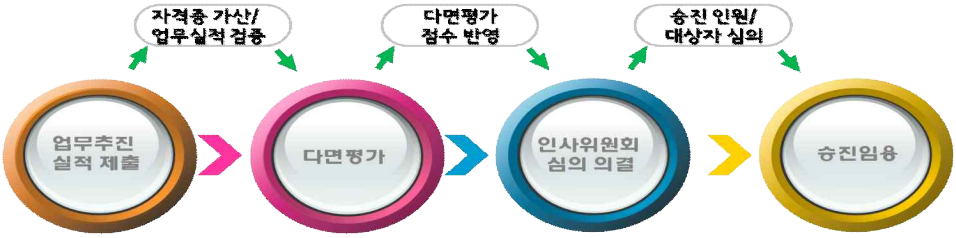
▼ 승진다면평가

▼ 승진임용 인사발령서


人 事 發 令

1. 승진심사 진행체계 및 기준

■ 승진심사 진행 절차



■ 승진후보자 명부 작성기준 : 인사규정시행내규 제18조

- 승진후보자 명부 작성기준일 : 매년 말일 기준.

구 분	계	근무 평정	경력 평정	교육훈련 평 정	다면 평가	자격증가산
적용률(%)	100%	60%	20%	10%	10%	0.3%이내

■ 평가요소별 기준

구분	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 / 점수 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 별표2에 명시된 국가기술자격에 한하여 가산점 부여

5 기타 인사관리 개선 노력

1. 복무관리(근무상황관리) 업무 프로세스 개선

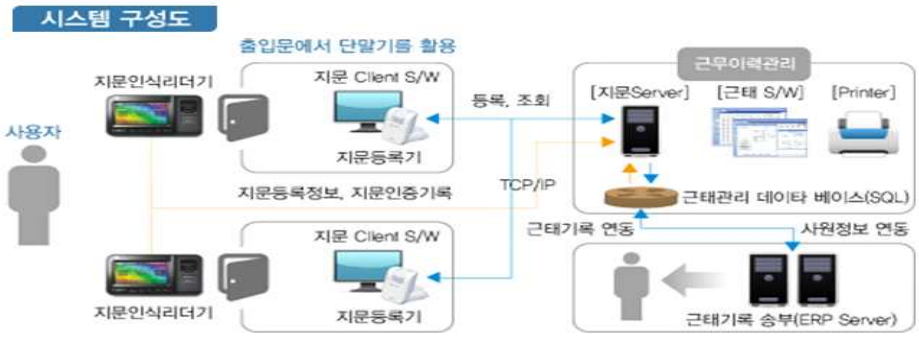
■ 추진목적

- 출·퇴근 및 초과근무(시간외·휴일) 확인을 위한 지문인식 근태관리 시스템을 도입·운영 함으로써 기록관리의 신뢰성을 제고하고 수당 지급의 투명성을 확보하고자 함

■ 개선사항 : 지문인식시스템 도입

변경 전		변경 후
전자결재 로그인 후 출·퇴근 버튼 클릭	▶	사업장 별 지문인식기에 사전 등록된 개인별 지문 체크

❖ 시스템 운영체계



■ 개선효과

- 체계적이고 정확한 출·퇴근, 초과근무 관리로 편의성 증대
- 수당 지급에 대한 명확한 근거 마련을 통한 대내외적 신뢰도 향상
- 지문인식 사진 캡쳐 등 복무관리의 투명성을 통한 근무기강 확립

2. 적재적소 인사 배치

■ 인력배치 기준 의거한 정기(순환보직), 수시 전보 시행으로 적재적소 인력배치

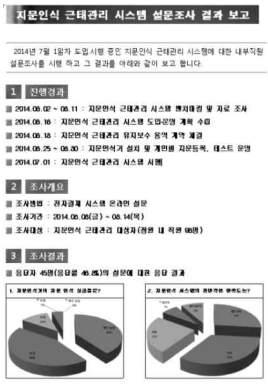
- 직원신규 임용(임용 시) : 11명
- 정기전보(2014.07.01.자) : 14명
- 조직편제 변경(유소년스포츠센터TFT) : 7명
- 수시전보(2014.11.01.자) : 8명

※ 파견해제, 복직 허가, 수습해제, 승진임용 발령 사항은 제외

▼ 지문인식기 설치

▼ 근무상황관리 시스템

▼ 지문인식시스템 설문조사



▼ 정기 인사발령서

6 인사규정의 관련법규 및 정부지침 준수

1. 「지방공기업 인사운영기준」에 의거한 인사규정 개정 및 운영

구분	규정명	준수사항
임원인사	임원추천위원회 설치운영 규 정	▸ 임원추천위원회 심의·의결과정에서 위원의 제척·기피·회피 기준 설정(제7조의2) ▸ 임원후보자 모집 규정 구체화(제9조) ▸ 직무수행요건 및 자격요건 설정(제10조의2, 별표2, 별표3 신설) - 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	▸ 임원의 경영성과계약(제7조제5항)
직원인사	인사규정	▸ 인사위원회 제척 및 기피 조항 (제42조의2) ▸ 임·직원 업무관련 범죄고발관련 조항 (제59조의2) ▸ **기능인재추천채용제 관련기준 조항 개정**(제8조의1제1항) **- 졸업자 기준 변경(졸업일부터 최종시험 예정일까지의 기간이 1년 이내)** **- 안전안전부 '기능인재추천채용제' 준용 기준 마련**(제18조의1제2항) ▸ 채용방법의 공정성 강화 (제8조 제1항, 제2항) **- 공기업 임·직원의 친인척 우대채용 금지, 경력경쟁시험 시 공개경쟁방식 채택 명확화**
	인사규정 시행내규	▸ 채용 시 공고 시기 기준, 공고매체 설정(제3조) - 공개경쟁 시험기일 20일전(채용예정인원이 10명이하일 경우 10일전) - 공고매체 : 구청 및 공단 홈페이지, 지방공기업 경영정보포털 사이트 ▸ 특별채용을 경력경쟁채용으로 명칭변경(제3조, 제6조, 제12조) ▸ 시험위원 위촉 기준 및 외부전문가 참여 기준(제8조) - 조문명 변경 : 출제위원 임명 ⋯› 시험위원 임명 **- 시험위원 중 외부위원 50%이상 참여 의무화** ▸ 시험위원의 비밀누설 금지 및 보안각서 징구(제8조의2, 별지 25) **- 시험채점 및 위원의 비밀누설 금지(시험채점표 현장 기재 등)** ▸ 시험위원의 제척·기피·회피 기준 설정(제9조의2) - 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·부적격 만을 판단함.(제5조제1항제3호) ▸ 서류전형 응시자의 자격경력 등이 소정의 기준에 적합한지의 여부를 심사 (제10조제2항) ▸ 서류전형이 적격부적격만을 판단함에 따라 서류전형 평정표 삭제(별지 제2호) ▸ **채용비위와 관련된 임직원 및 비위채용자에 대한 처리기준 마련**(별표8)
	취업규정	▸ **임직원 교육훈련 세부사항 '지방공기업 인사운영기준' 준용 기준 마련**(제58조제1항)

2. 인사규정의 공정성 확보

<table>
<tr><th colspan="2">구 분</th><th>관련규정</th><th>주 요 내 용</th></tr>
<tr><td rowspan="4">HRM</td><td>채용관리</td><td>• 인사규정 7조~14조
• 시행내규 3조~14조</td><td>▸ 채용원칙 및 채용방법
▸ 임용자격기준 등 명시
※ 행정안전부의 지방공기업 인사운영기준을 준용토록 개정 완료</td></tr>
<tr><td>상벌관리</td><td>• 인사규정48조~57조
• 시행내규34조~44조</td><td>▸ 포상평정
<table>
<tr><th rowspan="2">구 분</th><th rowspan="2">훈장 및 포장</th><th colspan="5">표 창</th></tr>
<tr><th>대통령</th><th>국무총리</th><th>장관(시장) 이 상</th><th>구청장급 이 상</th><th>이사장</th></tr>
<tr><td>가점점수</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0.8</td><td>0.5</td><td>0.3</td></tr>
</table>
▸ 징계 지적 평정
<table>
<tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="5">인사징계양정</th><th colspan="3">감사지적조치</th></tr>
<tr><th>정직</th><th>감봉</th><th>견책</th><th>불문경고</th><th>훈계주의</th><th>변상</th><th>경고</th><th>훈계주의</th></tr>
<tr><td>감점점수</td><td>1</td><td>0.5</td><td>0.4</td><td>0.3</td><td>0.3</td><td>0.5</td><td>0.3</td><td>0.2</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>보직전보 관 리</td><td>• 인사규정15조~20조
• 시행내규15조~17조</td><td>▸ 보직 및 전보 기준, 방법 명시
- 전보에 대한 기준과 시행일을 연초 운영계획(HRM계획)에 공표</td></tr>
<tr><td>평가보상 관 리</td><td>• 인사규정 27조
• 시행내규20조~33조</td><td>【근무평정 체계 정비】
▸ 근무평정(인사평가, 다면평가)과 성과평가를 반영하여 종합평가 시행
<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">평가비율(평가별 가중치)</th></tr>
<tr><th>팀 원</th><th>팀 장</th></tr>
<tr><td rowspan="4">종합평가</td><td>성과평가</td><td>40</td><td>40</td></tr>
<tr><td>(전사평가)
(팀 평가)
(개인평가)</td><td>(20%)
(60%)
(20%)</td><td>(30%)
(70%)
-</td></tr>
<tr><td>근무평정</td><td>60</td><td>60</td></tr>
<tr><td>(인사평가)
(다면평가)</td><td>(60%)
(40%)</td><td>(70%)
(30%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">합 계</td><td>100</td><td>100</td></tr>
</table>
▸ 상벌사항을 인사평가에 가감점 반영 하며, 본부장, 팀장은 이사장과 경영성과계약을 체결하여, 결과에 따라 연봉 및 성과급에 반영</td></tr>
</table>

구 분		관 련 규 정	주 요 내 용
HRM	승진제도 관 리	• 인사규정 21조~26조 • 시행내규 18조~19조	▶ 승진 원칙과 방법 명시 - 승진후보자 명부 작성비율

구 분	승진후보자 명부 작성기준				
	근무성적	경력	교육훈련	다면평가	자격증 가 산
적용률(%)	60%	20%	10%	10%	+∂

구 분		관 련 규 정	주 요 내 용
HRM	평가보상 관 리	• 인사규정 27조 • 시행내규 20조~33조	▶ 직원 모두가 합의된 투명한 평가를 위해, 승진·근무평정 시 다면평가를 적극활용(지표 별도구성) - 근무성적 평정용 지표 : 정부혁신역량모델 19개 도입 - 승진심사 평정용 지표 : 9개 비계량지표 도입

다면 평가표

(근무성적 평정용)

☐ 평가대상자 :

평가요소	하 위 수 준	평가점수	상 위 수 준
1 조직헌신도	상위조직이나 부처 전체의 정책 방향을 전혀 이해하지 못하고 있다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	정책방향을 숙지하고 있으며, 타기관에도 이를 전파하여 기관의 경쟁력을 제고한다
2 전문가의식	스스로 업무를 찾아 나서는 일이 드물고, 요구받은 일만 수행한다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	업무 수행에 있어 스스로 높은 수준의 원칙과 완성도를 상시적으로 보여준다.
3 윤리의식	개인의 이해에 따라 의사결정을 내리기 때문에 상사의 지속적인 지도와 조언이 필요하다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	이해관계나 외압에 흔들리지 않고, 원칙에 입각한 투철한 윤리의식에 따라 의사결정을 수행한다.
4 고객/수혜자 지 향	자기위주의 업무처리로 인해 수혜자/고객과 마찰을 자주 발생시킨다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	고객만족을 실현하고, 불만족 발생 가능성을 사전에 감지하여 문제를 해결한다.
5 자기통제력	사소한 비난 등에도 정서적 안정을 유지하지 못하여 업무 집중력이 낮아지는 모습을 보인다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	과중한 스트레스을 인내하고 최선책을 모색하여, 스트레스 상황을 반전시킬수 있다.
6 경영마인드	목표 달성을 전제로 자원을 관리하지 않는다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	효과성·효율성에 바탕을 둔 성과시스템을 구축하고 우수성과자의 활동을 장려한다.
7 적응력	변화상황에서 과거 업무 절차에 집착한 나머지 역효과를 초래한다.	부진 / 미흡 / 보통 / 우수 / 탁월	변화의 방향을 예측하고 타인에게 변화에 적응할 것을 요구하는 등 변화를 주도한다.

다면 평가 지표정의

역량(능력)		정 의
기초행동역량군	조직헌신도	조직구성원으로서 자신의 이해관계보다는 소속 부서와 소속기관 나아가 지역사회 차원의 이해관계를 우선적으로 고려하면서 조직의 정책방향을 지지 하고 수용하는 능력
	전문가의식	업무의 성과와 질을 제고하기 위하여 최선을 다하며, 필요한 자기학습을 위해 노력하는 능력 - 특정분야 직무를 담당하는 직업인으로서 갖추어야 할 '자격/이성적 기질'을 강조
	윤리의식	공단 윤리헌장에서 말하는 기본적으로 갖추어야 할 윤리를 준수하고 이를 기준으로 행동하는 능력 - 도덕적 기질을 강조
	고객/수혜자 지향	업무와 관련하여 국민이나 내부수혜자(타 직원)가 원하는 바를 이해하며, 그들의 요구를 충족하도록 배려하는 능력
	자기통제력	업무적 중압감을 이겨내며, 자기감정을 조절하여 업무 중심을 잃지 않는 능력 - 갈등, 스트레스 등 심리적 악 조건하에서 업무수행을 일관되게 유지하는 능력 필요
	경영마인드	정책 결과로 발생하는 기대효과를 극대화하기 위한 방법을 연구하며, 효과성과 효율성을 고려하면서 업무를 수행하는 능력
	적응력	변화에 대한 부적절한 저항을 억제하면서, 유연하고 신속하게 환경 변화를 수용할 수 있는 능력
직무수행역량군	정보 수집·관리	업무수행에 필요한 정보를 수집하고 효과적으로 활용할 수 있는 능력
	문제 인식/이해력	정보 분석을 통해 발생가능한 문제점을 적시에 파악하고, 사안의 성격·발생원인·제약조건·파급효과를 이해하여 문제의 핵심이 무엇인지 규명하는 능력
	전략적 사고	장기적 관점, 통합적 관점, 우선순위 명확화 관점에서 목표를 설정하고, 업무를 처리하는 능력 - 다각적으로 상황을 인식하고 대안을 구상하는 능력
	정책집행 관리	추진 계획을 수립하고 이를 일정에 따라 수행 하여 결과를 생산하는 능력 - 예측하지 못한 상황 발생시에도 차질 없이 대응하는 능력을 포함
관리및관계형성역량군	목표/방향 제시	소속 기관의 정책방향을 정확히 이해하고, 담당업무 방향을 기관의 정책 방향과 연계하여 개발하여 이를 소속 구성원이 수용할 수 있도록 적극적으로 전파하고 솔선수범하는 능력
	지도·육성	적절한 도전 기회를 제공하고 지속적인 관심과 조언을 통해 체계적으로 부하직원의 발전을 도모하는 능력
	자원·조직 관리	담당 업무의 성과를 극대화하기 위해 투입된 자원을 효과적·효율적으로 운영·관리하는 능력
	정치적 기지	업무 효율성·효과성뿐만 아니라, 영향을 미치는 다양한 이해관계를 고려하여 균형있는 해결책을 모색하는 능력
	의사소통	우호적인 분위기에서 상대방에게 자신의 의도를 명확하게 이해시키거나, 상대방의 의사를 경청하면서 상대방의 의도를 정확히 이해하는 능력
	조정/통합력	이해대립상황에서 공정한 입장에서 국가/조직 전체의 이익을 바탕으로 균형잡힌 해결책을 제시하는 능력
	협상력	대등한 또는 불리한 입장에서도 합리적이며 적절한 합의점을 도출하여 상대방의 동의·협력을 구하는 능력
	협조성	타 직원과 협력하여 업무를 수행하거나, 팀의 일원으로서 공동 목표를 달성하기 위하여 일하는 능력

구 분		관 련 규 정	주 요 내 용
HRM	교육훈련 관 리	• 인사규정 22조 • 시행내규 32조 • 취업규칙 58조~59조	▶ 근무평정의 BSC 성과평가에 교육훈련 평가를 계량화 하여 평가하고 그 결과는 연봉 및 성과급과 연계됨 ▶ 승진후보자 명부 작성 시 교육훈련성적 평점에 따른 차등 점수 부여

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

▶ 교육훈련비 증감 추이

2011년	2012년	2013년	2014년
34,916천원	34,895천원	35,495천원	43,907천원

7 인사관리 합리성 · 공정성 강화를 위한 규정개정

1. 인사규정 개정

개 정 일	개 정 내 용
2014.10.22	**◎ 승진제한 기준일 설정** 제24조(승진의 제한) ②징계처분을 받은 직원은 그 처분일로부터 다음 각호의 기간이 경과할 때까지 승진할 수 없다. 1. ~3 생략 ④제2항 각호의 기간은 승진후보자명부 작성일 이전에 완료되지 않은 경우를 말한다.

2. 인사규정시행내규 개정

개 정 일	개 정 내 용
2014.10.29	**◎ 승진심사 대상자 2배수 미달 시 심의기준 설정** 제19조(직원의 승진) 직원을 인사규정 제21조의 규정에 의하여 승진 임용하고자 할 때에는, 임용예정인원의 2배수에 해당하는 승진후보자 명단을 작성하고, 이를 인사위원회에 제출하여 심의를 받아 승진 임용한다. 단, 임용예정인원의 2배수에 미달하는 경우 승진후보자 모두를 심의 대상자로 한다.
2014.10.29	**◎ 직위해제 중에 있는 자 및 징계중인 자를 근무평정 대상자로 포함하여 해당 사항을 인사고과에 반영키 위함** 제25조(근무성적 평정방법) ④다음 각 호의 1에 해당하는 자는 평정에서 제외한다. 1. 휴직 중에 있는 자 2. 삭제 3. 3개월이상 해외 및 타 기관에 교육 또는 파견중에 있는 자 4. 수습기간 중에 있는 자 ⑤제4항 제1호에 해당하는 자가 직무에 복귀하는 경우에는 최근 평정을 당해 평정으로 한다.

8 인사위원회 구성 · 운영 적정성

1. 인사위원회의 공정성 확보노력

■ 운영근거 : 인사규정 제40조 내지 제45조

■ 구성 및 임무

구 분	구 성	주 요 임 무
인사위원회	▸ 구성인원 6명(위원장 포함) - 내부위원 3명, 외부위원 3명	▸ 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

■ 2014년 인사위원회 심의의결 실적 : 20건

계	채 용	승 진	상/벌	계약직연장
20건	13건	1건	5건	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	▸ **외부 인사위원 신규 위촉** ▸ 2014. 3. 3字 ▸ 외부 위원 확대를 통한 공정성 강화 노력 ▸ 기존(**내부3, 외부2**) → 개선(**내부3, 외부3**)

■ 인사위원회 보완 내부 심의의결기구 운영

구 분	운영부서	구 성 원	임 무
노사협의회	경영지원팀	노측 3, 사측 3	▸ 직원복리 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 적당한가?

1 청년미취업자 우선고용 노력 및 실적

1. 2014년 청년미취업자 채용 실적 - 정원내 인력 : 13명

임용일	직급	성명	생년월일	입사 기준연령
2014.02.01.	사서직 8급	이○○	85.12.11	29
2014.04.01.	기능직 7급	오○○	92.02.18	22
	전문직 마급	이○○	85.02.06	29
2014.05.02.	사서직 7급	박○○	81.05.13	33
2014.07.01.	업무직 9급	황○○	72.11.05	42
2014.08.01.	전문직 다급	김○○	77.02.20	37
	전문직 라급	어○○	78.08.06	36
2014.09.01.	사무직 7급	정○○	83.01.25	31
2014.11.20.	전문직 마급	오○○	90.05.23	24
		유○○	83.07.23	31
2014.12.01.	사무직 7급	조○○	88.01.18	26
	업무직 9급	방○○	68.09.29	46
		박○○	85.07.19	29

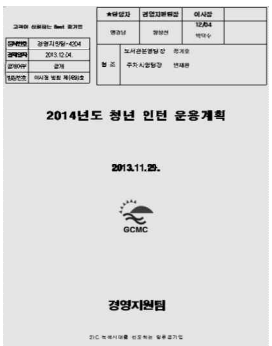
※ 채용인원 13명 중 9명의 청년 청년채용 실적 달성(채용자의 69%)

▼ 신규직원 임용식

2. 청년 인턴사원 채용 및 운용

추진 목적	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	• 대졸 미취업자에 대한 근로현장 체험기회 제공 및 청년 실업 완화 • 채용실적 : 2명-도서관 사서보조(문헌정보학 전공자) • 소요재원 : 인건비 추가반영 없이 기간제근로자 인건비 활용
추진 효과	대졸자의 전공에 맞는 근무경력 축적 기회 부여를 통해 청년의 지속적 성장 가능성 발판을 마련하고 청년실업 해소에 대한 정부시책에 적극적으로 부응

▼ 청년인턴 운용계획



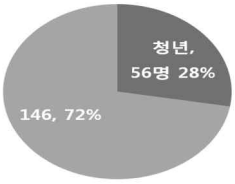
2014년도 청년 인턴 운용계획

2013.11.29.

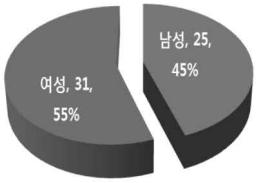
GCMC

경영지원팀

▼ 청년 고용현황



▼ 청년 남녀고용 비율



3. 청년 고용현황(2014. 12. 31.기준)

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

구분	현원	청년현황			청년비율
		소계	남	여	
계	202	56	25	31	28%
정원 내	103	29	11	18	28%
정원 외	99	27	14	13	27%

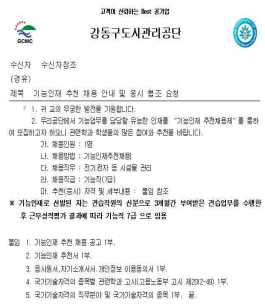
※ 전체 인력의 30%에 달하는 청년인력을 운용하고 있어, 타 공기업에 비하여 젊은 인적 구성원을 바탕으로 한 역동적인 사업추진이 가능

※ 청년인력 56명중 여성인력 비율이 55%인 33명으로 남녀고용평등 실현

2 기능인재추천채용 실적

▼ 기능인재 임용식

▼ 기능인재 추천 협조공문



고객이 선택하는 Best 공기업

강동구도시관리공단

수신자 수신자참조
(경유)
제목 기능인재 추천 채용 안내 및 응시 협조 요청

1. 귀 교의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 우리공단에서 기능업무를 담당할 유능한 인재를 "기능인재 추천채용제"를 통하여 모집하고자 하오니 관련학과 학생들의 많은 참여와 추천을 바랍니다.
가. 채용인원 : 1명
나. 채용직렬 : 기능인재추천채용
다. 채용직무 : 전기관리 및 시설물 관리
라. 채용직급 : 기능직(7급)
마. 추천(응시) 자격 및 세부내용 : 별첨 참조

※ 기능인재로 선발된 자는 견습직원의 신분으로 3개월간 부여받은 견습업무를 수행한 후 근무성적평가 결과에 따라 기능직 7급 으로 임용

붙임 1. 기능인재 추천 채용 공고 1부.
2. 기능인재 추천서 1부.
3. 응시원서,자기소개서서 개인정보 이용동의서 1부.
4. 국가기술자격의 종목별 관련학과 고시(고졸노동부 고시 제2012-60) 1부.
5. 국가기술자격의 직무분야 및 국가기술자격의 종목 1부. 끝.

■ 채용근거

- 지방공기업 기능인재추천채용제 지침 : 행정자치부
- 인사규정 제8조의 1(기능인재의 추천채용 및 견습근무)

■ 채용진행 경과

- 기능인재 채용 계획 및 인사위원회 심의 : 2014.02.14.
- 채용공고 및 응시협조 요청(각 전문대학 등)
- 서류, 면접 전형, 인사위원회 적격심의 후 견습 임용 : 2014.04.01.
- 견습평가 및 정규임용 : 2014.07.01.

■ 기능인재추천채용 임용 대상자 : 기능직 7급

성명	생년월일	최종학력 및 전공	보유자격
O00	92.02.18	충북도립대학교 / 전기에너지시스템과	전기산업기사

3 기타 사회적약자 고용노력 및 실적

▼ 다문화 위촉강사 고용

1. 다문화가정 위촉강사 고용·활용

- 대상자 : 사또쇼코(일본)
- 고용·활용 : 해공도서관 위촉강사
  - '곤니찌와! 사또 쌤', '노래로배우는 일어' 2개 강좌 출강
  - 일본어 동화책 읽기 재능기부

2. 취업보호대상자 의무고용률 준수

구 분	의무고용인원	고용 인원	의무고용비율
인 원	7명	7명	정원(121명)의 6%

3. 장애인 의무고용률 준수

구 분	의무고용인원	고용 인원	의무고용비율
인 원	5명	13명	상시근로자의 3%

※ 2014.12.31.기준 상시근로자 : 176명

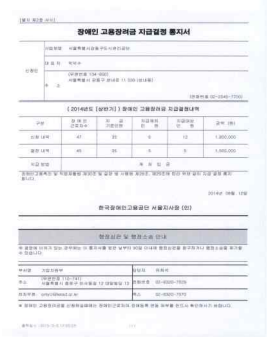
4. 시니어인턴십 업무협약을 통한 고령자 고용 확대

■ 고령자(55세이상) 고용현황 : 53명(상시근로자의 30%)

■ 시니어인턴십

- 협약기관 : 한국노인인력개발원
- 시니어인턴 : 60세이상 3개월간 약정임금의 50% 지원, 2014년 10명 운용

▼ 장애인 고용장려금 통지서



▼ 시니어인턴십 업무협약

4 초과근무시간 감축 및 단시간근로자 확대

1. 초과근무 시간 감축 기 시행 중(2013년 01월부터)

■ 예산편성 단계에서 초과근무 수당 지급 한계 기준 설정

구 분	시간외 근무	휴일근무	초과근무 시간 계
2012년	32시간	8시간	40시간
2013년	24시간	8시간	32시간
2014년	24시간	8시간	32시간

2. 단시간근로자 고용 확대 노력 및 실적

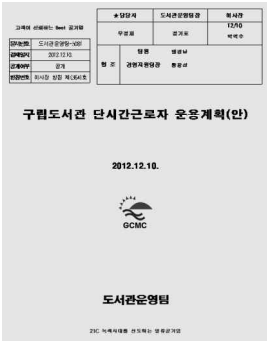
■ 단시간근로자

- 활용영역 : 수영지도 강사, 도서관 주말 보조 인력
- 단시간근로자 고용확대 실적

구 분	단시간근로자	업무내용
2012년	13명	수영지도
2013년	22명	주차관제
2014년	24명	도서관 주말 운영보조

※ 도서관의 경우 주말에 이용고객이 편중되는 경향이 있는 바, 주중 기간제근로자 4명을 주말 전담 단시간근로자 8명으로 전환 배치한 것임

▼ 단시간근로자 운용계획



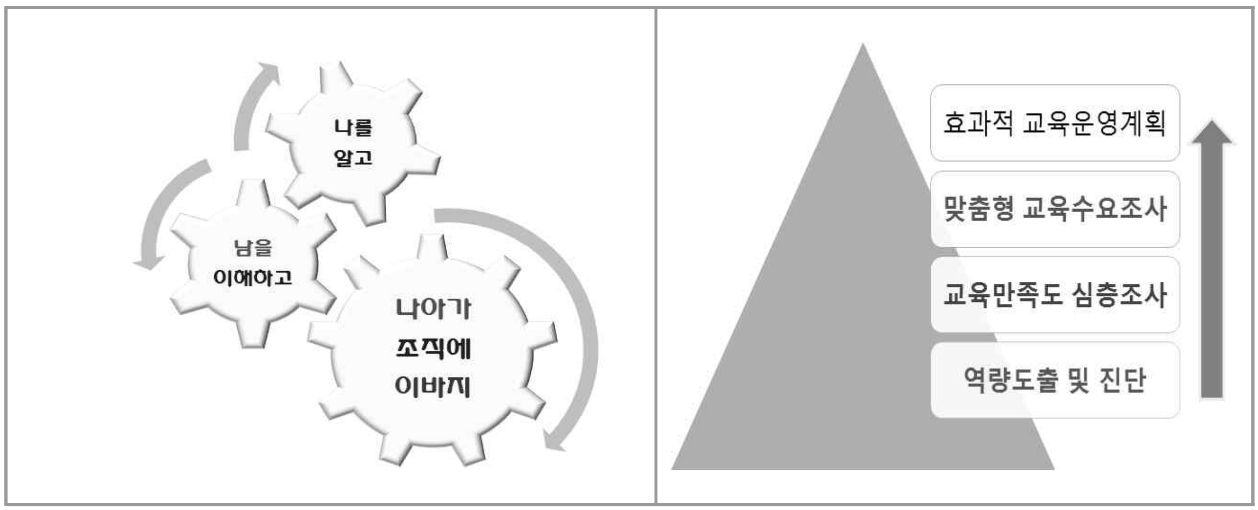
03 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적정한가?

1 교육수요조사 및 계획 수립

1. 공단의 인재상 정립 및 추진체계

■ 교육훈련목표 및 인재상

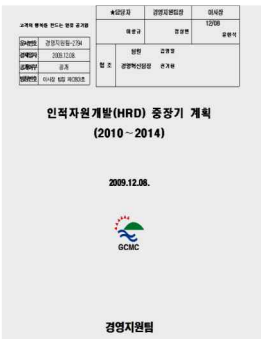
■ 인재육성 프로세스 및 교육계획 수립체계



■ 인적자원개발[HRD] 중장기 계획[2010~2014]

추진 방향	• 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

▼ HRD 중장기 계획


인적자원개발(HRD) 중장기 계획
(2010~2014)
2009.12.08.
GCMC
경영지원팀

2. 교육수요 반영 및 제공의 최적화

■ 교육수요 반영체계

▼ Best HRD

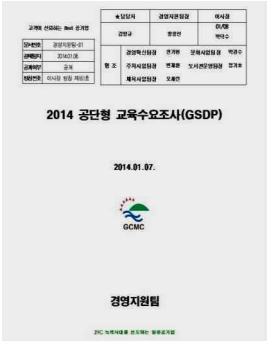
■ 교육수요조사(자기개발계획서)

추진 방향	• 다양한 직군과 직무특성 등 개개인의 교육수요는 천차만별 • 공단 전직원 교육수요의 객관화 작업을 통한 체계화 필요

점검 내용	• 시 기 : 2014. 1~2월 • 방 법 ► 전직원 공단형 자기개발계획서 작성 및 제출 ► 교육담당부서 계획서 수합 후 종합분석 실시

추진 성과	• 교육수요조사서 발간 및 비치 • 2014 교육운영계획 수립 시 분석결과 반영

▼ 교육수요조사(GSDP)


2014 공단형 교육수요조사(GSDP)
2014.01.07.
GCMC
경영지원팀

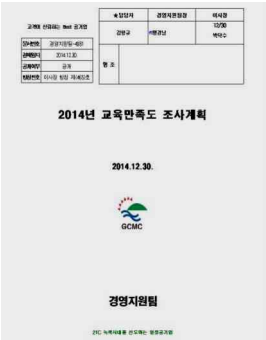
▼ 팀별 직무역량 도출결과

2.3.2 팀별 직무역량 도출

• 강동구도시관리공단의 역량군별 직무역량 Pool 도출 안은 다음과 같음

경영지원팀	경영지원팀	주차사업팀
▸정보수집/관리 ▸사업의 이해 ▸문제 인식/이해 ▸분석적 사고 ▸고객 이해력 ▸비즈니스 매너	▸규정 이해 및 적용 ▸법규 이해 및 적용 ▸이해관계 조정력 ▸세밀한 일처리 ▸통제관리 ▸의사소통/네트워킹 ▸대인관계력	▸고객이해력 ▸국민적 대응 ▸이해관계 조정력 ▸규정 이해 및 적용 ▸법규 이해 및 적용 ▸자속적 개선
공원녹지관리/녹지관리	**공원녹지사업팀**	**도시환경팀**
▸정보수집/관리 ▸고객이해력/비즈니스 매너 ▸국민적 대응 ▸자속적 개선 ▸규정 이해 및 적용 ▸행사기획 및 진행 ▸계획 및 조직화	▸국민적 대응 ▸자속적 개선 ▸고객이해력/비즈니스 매너 ▸정보수집/관리 ▸규정 이해 및 적용 ▸계획 및 조직화	▸고객이해력 ▸규정 이해 및 적용 ▸국민적 대응 ▸자속적 개선 ▸정보수집/관리 ▸계획 및 조직화

▼ 교육만족도 조사계획


2014년 교육만족도 조사계획

2014.12.30.

GCMC

경영지원팀

■ 공단경쟁력 강화를 위한 역량진단

추진 배경

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

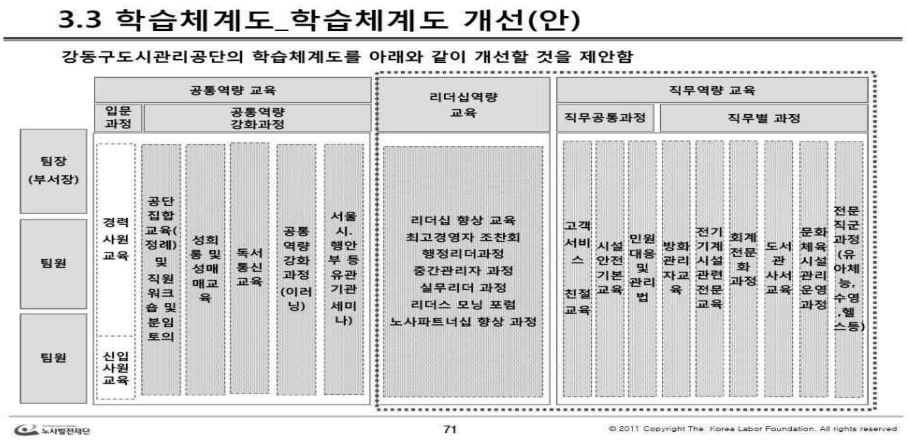
추진 경과

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

추진 성과

- 역량진단 모델링을 통한 직무역량 분석(결과보고서)
- **2014 교육운영 시 역량진단 결과 적용 및 반영**
  - 공단 3대 주요역량 선정 및 구분
    ※ 3대 주요역량 : 리더십역량, 직무역량, 공감역량
  - 도입결과 : 3대 주요역량 및 30개 직무역량군 교육 제공

❖ 역량진단 결과서 - 학습체계도 개선(안)



■ 교육만족도 심층조사

추진 내용

- 형식적·획일적 만족도 파악을 벗어난 다각적 조사진행
- 조사문항의 양적 · 질적 개선을 통한 교육결과 종합분석

조사 결과

문 항	2013	2014	전년비
1. 교육만족도	80.42	81.34	+0.92
4. 직원 니즈 반영	76.74	78.68	+1.94
5. 기대수준	79.20	81.32	+2.12
6. 정보와 스킬제공	78.76	78.18	-0.58
7. 시설 및 지원	77.16	82.68	+5.52
평 균	**78.46**	**80.44**	**+1.98**

■ 공단 맞춤형 커리큘럼

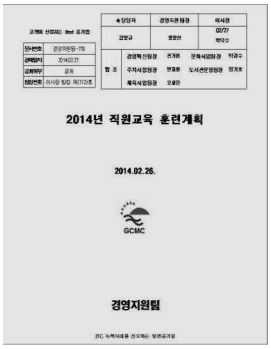
추진 목적	강동구도시관리공단만의 업무특성 및 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축 및 제공
점검 내용	• 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석 ※ 수요조사서 발간 및 비치 • 2단계 : 훈련기관 및 과정 분석·정리 • 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립
추진 성과	• 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 2곳 • 공단 교육캘린더 작성 및 비치완료(3개 역량 64과정) ※ 전년대비 <u>12개(18%) 증가</u>

❖ 2014 공단 교육캘린더

역량		교육과정	교육일정									
			2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
리더십역량		지방공기업 CEO 리더십 포럼								○		
		지방공기업 최고경영자과정	연2회(미정)									
		리더십과 경영전략과정						21~23				
		지방공기업 리더십역량강화									13~17	
		중간관리자								15~19		
		안전보건관리책임자					○					
		관리감독자교육								○		
직무역량	직급직무	지방공기업 실무자과정		3~7								1~5
		지방공기업 기초직무과정				26~30	30~7.4			22~26		17~21
		경영기획 관리과정			7~11						13~17	
		노사관계 및 노무관리과정			16~18							
		조직 및 인적자원경영							18~22			
		지방공기업 예산회계기초		5~7			9~11		25~27			5~7
		지방계약기초과정				12~14		14~16				
		알기쉬운 재무제표 이해 ~					16~18					
		재무회계 실무과정			14~18							10~14
		공공물품 및 재산관리과정					25~27				15~17	
		사업타당성 및 사업전략			21~25							
		고객만족도 조사과정		24~26								
	공통직무	스마트기기를 활용한 조직역량 강화									6~8	
		창의력개발 및 기획능력 향상		17~21				7~11				
		공공서비스 향상 및 고객관리				12~16						12.8~
		지방공기업 3.0과정					18~20					
		성공적 민원응대 노하우 과정									22~24	
		스피치 중심의 프리젠테이션						28~30				
		소통을 통한 조직활성화과정			7~11							12.15~
		협상 및 갈등관리과정							25~27			12.17~
	전문역량	문화체육시설 전문화 교육			14~16					29~10.1		
		IT 능력개발교육				○						
		외국어교육				○						
		휴먼힐링 아카데미								○		
		EAP(근로자 지원) 프로그램	상 시									
		도서직원 전문화 교육	상 시									
		시설관리 등 법정교육	상 시									
		강사직군 특성화 교육	상 시									
		고객마인드 향상 집합교육						○				
		고객접점 맞춤형 CS교육					○					
		사내강사 심화교육			○							
		현장근무자 표준교육	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
		화재대비 모의훈련			○							

▼ 전문외부 교육기관

▼ 직원훈련 교육계획



2 직원교육 역량강화 실적 및 교육성과 활용도

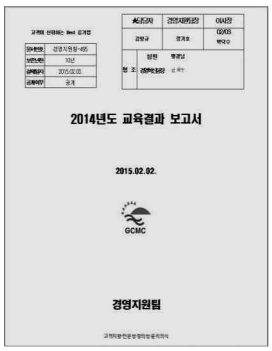
1. 교육이수 실적

■ 이수실적 종합분석

구분	2013	2013(환산)	2014
이수시간(전체)	12,374	12,039	12,107
교육수혜(건)	1,051	1,051	1,328

※ 2013(환산) : 2014년 교육이수제 개선 및 변동사항을 감안한 2013년 실적의 환산적용치

▼ 교육결과보고


2014년도 교육결과 보고서

2015.02.02.

GCMC

경영지원팀

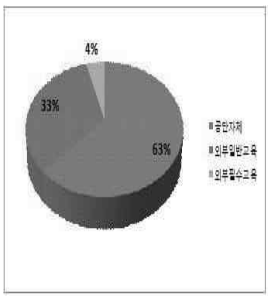
■ 전년대비 실적비교

실적 분석

- 전체 교육이수 시간이 전년대비 비슷한 수준을 보이고 있으나,
- 직접적인 교육참여도를 나타내는 '교육수혜' 비율이 전년대비 26%(277명) 크게 증가하였으며,
- 이는 교육예산 확대 및 참여의지 증대의 실질적 개선이 있었음을 보여줌.
- 「사람이 답이다!」 교육목표 설정을 통한 창조적 교육지원 강화
- 직무역량 강화를 벗어나 휴먼/인문/철학/녹색/윤리 등 교육다각화
- 현장직 근무자 정기교육 실시 등 교육기회 제공 확대

■ 분야별 실적

▼ 2014 분야별 실적



연번	구 분	이수시간	비율	비고
1	공단자체	7,552	63	학습활동 등
2	외부일반교육	4,031	33	
3	외부필수교육	524	4	
	계	12,107	100%	

■ 외부기관 직원 교육실적

구분	비율(해당자/전체)	비고
연7일 또는 50시간 이상자	21%(20/92)	단, 집합교육 최소5일 또는 35시간 이상

■ 리더십 역량강화를 위한 전문교육 강화

추진 배경

- 공단 자체 교육으로는 경영트렌드, 경영자의 사고혁신 등 거시적 안목을 배양할 수 있는 교육제공에 한계
- 외부전문기관 및 대외세미나 참여를 통한 거시적 안목 배양 유도

점검 내용

- **CEO 외부교육 실적 : 58시간**
  - CEO 비전리더십 포럼 : 28시간(2회) / 지방공기업평가원
  - 구간부정책포럼 : 24시간(2회) / 강동구청
  - 산업안전보건 관리책임자 : 6시간(1회) / 대한산업안전협회
- **중간관리자(팀장급) 리더스 교육 : 199시간**

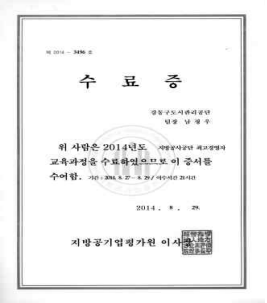
연번	교육명	대상	시간	훈련기관
1	지방공기업 정책방향 순회교육	팀장 (2명)	4	안전행정부
2	문제해결 능력 향상	팀장 (1명)	16	한국능률협회
3	CS 핵심인력 양성 CS리더 특화교육	팀장 (1명)	3	강동구도시관리공단
4	2014 문제해결능력 향상 교육	팀장 (5명)	20	한국능률협회
5	2014년 지방공사/공단 최고경영자과정	팀장 (1명)	21	지방공기업평가원
6	예비관리자 과정	팀장 (1명)	35	국립중앙도서관
7	현장리더의 리더십 강화전략	팀장 (1명)	4	한국능률협회
8	안전관리자 법정교육	팀장 (6명)	96	대한산업안전협회
	계		199	

추진 성과

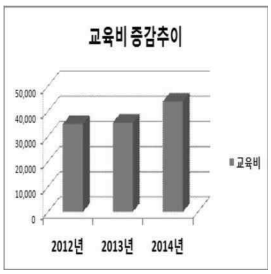
- **CEO 외부교육 : <u>전년대비 30시간 증가(107%)</u>**
  - ▶ 2013년 28시간 / 2014년 58시간
- **중간관리자 리더스 교육 : <u>전년대비 91시간 증가(84%)</u>**
  - ▶ 2013년 108시간 / 2014년 199시간

▼ CEO비전리더십포럼

▼ 최고경영자과정



▼ 교육비 증감



■ 교육훈련비 집행 실적

(단위: 천원)

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

※ 2014년 교육비 전년대비 24% 증가로 교육투자의지 강화

■ 교육비 환급(Recycle) 실적

(단위: 천원)

구분	2012	2013	2014
환급금	4,882	2,433	9,294

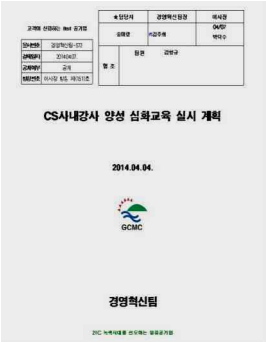
2. 자체교육 및 학습활동 현황

■ 사내강사 양성에 따른 사내교육 활성화

연번	교 육 명	일 시	대 상 자
1	2014. 2월 신규입사자 표준교육	2014-02-24	김항규,송미령
2	2014. 3월 재난대피 모의훈련	2014-03-14	남정우
3	2분기 직원교육(재난안전,성희롱예방교육)	2014-04-09	김항규,맹경남
4	체육사업팀 문서실무교육(1차)	2014-04-10	김대웅
5	2014. 4월 신규입사자 표준교육	2014-04-28	남정우,이윤경
6	도서관공공근로자안전교육	2014-05-15	이채영,김경미
7	도서관 보조금관리 및 지출업무교육	2014-05-22	김형선,최윤정
8	2014. 5월 신규입사자 표준교육	2014-05-26	김항규,송미령
9	체육사업팀 문서실무교육(2차)	2014-05-27	김대웅
10	공영주차장 현장 근무자 특별 안전교육	2014-06-16	박종한 외
11	유해물질 취급 안전교육	2014-06-19	권혁선
12	2014년 민방위 화재대피훈련	2014-06-20	김항규
13	2014. 6월 신규입사자 표준교육	2014-06-30	남정우,오현정
14	2014. 7월 근로장학생 표준교육	2014-07-04	김항규
15	공영주차장 재난별 대응요령 교육	2014-07-11	오혁진,장대철
16	3분기 직원교육(성희롱예방교육)	2014-07-16	박정균
17	심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육	2014-07-18	김상견,어승호
18	심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육	2014-07-21	김종성 외
19	2014. 7월 신규입사자 표준교육	2014-07-29	김항규,박운호
20	2014. 도시관리공단 직장민방위대소집훈련	2014-09-03	맹경남
21	헬스장 현업직 근로자 직무 교육	2014-09-24	최중대
22	2014. 9월 신규입사자표준교육	2014-09-29	김경남(도서관) 외
23	2014. 9월 경영지원팀 CS 교육	2014-09-29	표지선
24	4분기 직원교육(전화친절교육,재난안전 등)	2014-10-08	송미령,김항규
25	2014. 10월 신규입사자 표준교육	2014-10-23	김항규,송미령
26	2014. 11월 경영지원팀 CS교육	2014-11-07	표지선
27	2014 해외연수안전교육	2014-11-10	김항규
28	2014. 11월 신규입사자표준교육	2014-11-26	김항규,오현정
29	도서관운영팀 동절기안전교육	2014-11-28	유준수
30	문화사업팀 CS교육	2014-11-28	오현정
31	2014년 유소년센터 신규자 시설관리교육	2014-12-01	심현
32	공영주차장 현장 근무자 하반기 직무교육	2014-12-11	오혁진 외
33	유해물질 취급 안전교육	2014-12-19	권혁선
34	체육사업팀사내교육(서비스마인드&전화응대)	2014-12-23	박운호
35	2014. 12월 신규입사자 표준교육	2014-12-26	김항규,박운호

❖ 전년대비 **7건(25%) 증가** (2013년 28건 → 2014년 35건)

▼ 사내강사 양성 심화교육


CS사내강사 양성 심화교육 실시 계획

2014.04.04.

GCMC

경영혁신팀

▼ 사내강사 발표회

■ Enjoy ReAdinG! BOOK 포인트 독서경영

• 추진개요

▼ 독서토론모임

▼ 리더양성-CEO독서토론

• 운영내용

구 분		내 용	포인트
개인별	희망도서읽기	개인별 희망도서 감상문 게재	500
	CEO추천도서	이사장님 추천도서 감상문 게재	500 (1권당)
	나의추천도서	나만의 추천도서 소개	200 (1권당)
단체	독서토론모임	소규모 독서토론모임 지속 운영	500 (1회)

▼ CEO 추천도서

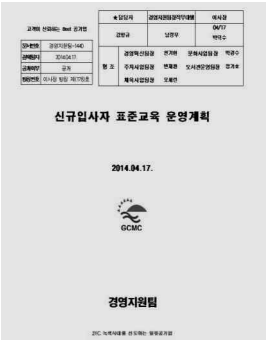
• 운영실적

프로그램	세부 추진내용
리더양성 독서토론	· 팀장 11.12(수)/인센티브와 무임승차(마야 보발레/중앙북스) 12.10(수)/사람을 위한 경제학(실비아나사르/반비) · 중간관리자 11.12(수)/이카루스 이야기(세스 고딘/한국경제신문) 12.10(수)/21세기 자본(토마 피케티/글항아리)
희망도서	· 희망도서 신청자는 총95명으로 BSC에 독후 실적(81명)
CEO 추천도서	· 창문 넘어 도망친 100세 노인 외 (감상문 게제 85명)
나의 추천도서	· 나의 추천도서 참여자는 총4명임. (1권-1명, 2권-1명, 3권-2명)
독서 토론모임	· 헵시바(1화- 2014. 5.26 /JESUS, 2화- 2014. 9.29 /리얼Real)

▼ 학습조 발표회

▼ 학습조 발표자료

▼ 신규입사자 표준교육



■ 창조적 학습조(CLO) 운영

• 학습조 구성

구분	혁신팀	지원팀	주차팀	체육팀	문화팀	도서관팀	계
2014	1	1	1	2	1	2	8

• 활동실적

구분	학습조명	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
경영혁신팀	정보정책 연구회	○	○	○	○	○	○	○
경영지원팀	보리 (보청기의 의리)	○	○	○	○	○	○	○
주차사업팀	CSI	○	○	○	○	○	○	○
체육사업팀	Enjoy! 온조	○	○	○	○	○	○	○
	ONJO PLAN B	○	○	○	○	○	○	○
문화사업팀	CS매니저	○	○	○	○	○	○	○
도서관운영팀	두루마리	○	○	○	○	○	○	○
	해성 특급 벤치마킹	○	○	○	○	○	○	○

❖ 발표회 결과 : 최우수조 해성특급 벤치마킹 / 우수조 CSI(Customer Satisfation Investigatio)

구분	조 명	조 원	활동성과
최우수조	해성특급 벤치마킹	손지은 외 8인	다양한 테마 도서관을 벤치마킹하여 고객 감동 실현을 통한 도서관 이용 활성화

■ 신규직원 훈련 프로그램

추진 내용

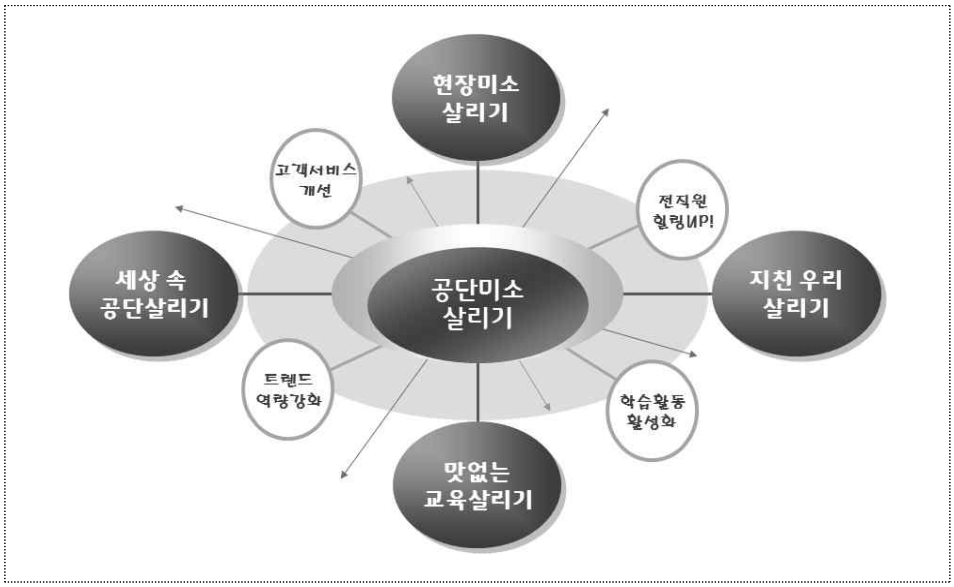
- 대 상 : 신규입사자 전원
- 목 적 : 신입직원의 직무능력 향상 및 조직문화 적응에 도움
- 기 간 : 임용일로부터 1개월 내
- 과정운영 : 1교시 공통교육, 2교시 CS교육, 3교시 직무교육

추진 성과

- 교육실적 : 10회 / 88명
- 사내강사(19건) : 공단 내 사내강사 활용을 통한 예산절감 및 자체 교육시스템 강화
- 기타교육 : 신규자 기술 및 업무노하우 전수를 위한 자체 멘토링 시스템 운영

3. 교육운영 우수사례

■ 공단 살리기 프로젝트 *NEW*



❖ [공단 살리기 프로젝트] 중점추진분야

분야	세부내용
현장 미소 살리기	현장근무자 표준교육, 고객접점 맞춤형 CS교육, 사내강사양성
지친 우리 살리기	휴먼&휴(休)&락(樂) / 휴먼&힐링 아카데미
맛없는 교육 살리기	학습활동비 지원(학습조,복포인트,독서클럽 등)
세상 속 공단 살리기	첨단IT 및 글로벌 역량강화, 홍보/마케팅 교육

❖ 신사업 추진을 위한 예산확보 실적 (2014년 예산 기준)

구분	내용	금액(천원)
현장 미소 살리기	현장근무자 표준교육	1,200
	고객접점 맞춤형 CS교육	
지친 우리 살리기	휴먼&휴 아카데미	1,000
	휴먼&락 아카데미	
	휴먼&힐링 아카데미	
맛없는 교육 살리기	학습활동지원비	1,960
세상 속 공단 살리기	첨단화(IT등) 교육	1,000
	외국어교육	
	홍보(보도,마케팅) 교육	

▼ [교육LoGo] 사람이 답이다!

▼ 휴먼 힐링 아카데미

▼ 한양 속 보물찾기

▼ 현장미소살리기

No. PT1401147

수 료 증

Certificate of Completion

성 명: 최 광 희 CHOI KWANG HEE

생 년 월 일: 1981년 11월 2일

T i t l e: 퍼스널 트레이너 자격연수과정

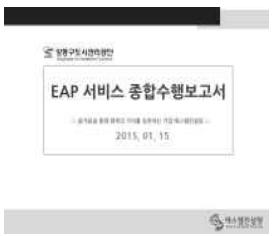
위 사람은 서울대학교 스포츠과학연구소, 대한건강증진아카데미에서 주관하고 CnB 퍼스널 트레이너 교육전문업체에서 주최하는 퍼스널 트레이너 자격연수과정을 수료하였기에 이 증서를 수여 합니다.

2014년 8월 23일

▼ 휴먼 휴(休) 아카데미

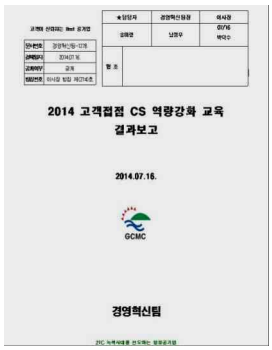
▼ 휴먼 휴(休) 캠프

▼ EAP 종합수행보고서



▼ EAP 집단프로그램

▼ 고객접점 CS역량강화



■ 사람과 함께 하나되는 '휴먼교육' *NEW*

- 교육대상 : 전직원
- 교육목적 : 팀별 힐링 및 소통증진 혁신교육 진행

분야	추진실적
휴먼 휴(休)&락(樂) 아카데미	• 실시횟수 : 6회 / 참여인원 : 88명 ※ 휴아카데미(4회), 락아카데미(2회)
휴먼 힐링(Healing) 아카데미	• 내 용 : 뻔뻔한 영철씨와 함께하는 펀펀한(FUNFUN) 아침 • 일시/장소 : 2014. 7.16.(수) / 구민회관 • 힐링강사 : 개그맨 김영철
휴먼 휴(休)캠프	• 내 용 : 한양 속 보물찾기, 내가 발견한 보물꾸러미(조별 발표) 등 • 일시/장소 : 2014.10.22/ 10.24 서울성곽내 • 인 원 : 76명

■ '직원 스트레스 해소' 정신안정(EAP) 교육

- 대 상 : 전직원
- 추진목적 : 직무, 개인사 및 가정 등 고충상담 및 스트레스 해소교육 진행
- 훈련기관 : ㈜에스엘컨설팅
- 투입예산 : 금4,050천원
- 교육실적

내 역	세부사항
상담서비스	• 참여인원 : 12명 • 진행회기 : 30회기
집단프로그램	• 참여인원 : 17명 • 진행회기(2회기) : 관리자 워크숍/ 디브리핑

❖ 세부 사업수행일지

Ⅱ. 세부 사업수행

3) 회기별 현황

단위 : 명

구 분	회 기	1회기			2회기			3회기		
		10월	11월	12월	10월	11월	12월	10월	11월	12월
경영지원팀	3	-	1	-	-	1	-	-	-	1
주차사업팀	7	-	2	1	-	-	2	-	-	2
체육사업팀	7	-	1	2	-	-	2	-	-	2
문화사업팀	3	-	1	-	-	-	1	-	-	1
도서관운영팀	10	-	2	1	-	2	2	-	1	2
계	30	-	7	4	-	3	7	-	1	8

■ 「고객이 답이다」 전사적 CS교육 강화

추진 목적

- 높아지는 고객의 요구에 대응할 수 있는 직원서비스 고객마인드 제고
- 현장근로자 친절교육 강화를 통한 공단 미소 살리기

추진 내용

- 추진실적

교육명	일시	인원(명)
CS마인드 향상 대책회의	2014-01-28	5
2014 CS 사내강사 양성 심화교육	2014-04-25	8
2014 고객접점 CS역량강화 교육	2014-07-16	73
CS리더 특화 교육	2014-07-21	17
현장근무자 고품격 서비스전문인 양성교육	2014-09-24	2
2014년 전화친절도 교육(10월)	2014-10-02	8
2014 CS사내강사 경진대회	2014-11-07	48
신규입사자 CS교육	매월 1회	88
계		**249**

추진 성과

- 현장근로자 친절교육 실시를 통한 최일선 고객대응능력 강화
- CS분야 사내강사 양성 전문화를 통한 자체 교육역량 증진

■ 「無비용 高만족」 교육운영

추진 배경

- 한정된 교육예산의 활용극대화를 위한 국비지원 저예산 프로그램 도입 필요
- 양질의 저예산 프로그램 제공을 통한 교육기회 확대가능

추진 내용

① 노사파트너십 향상교육 무료지원
- 노사발전재단 무료지원 프로그램 적극 참여 및 활성화
- 참여실적 : 총3회 10명
- 절감실적 : 금3,000,000원(10명×30만원)

② e-HRD 인프라 무상 구축 및 지속 운영
- 공단 e-HRD 주소 : http://igangdong.bizhrd.net/
- 활용내역 : 교육자료(컨텐츠) 제공, 이력현황 및 경력 등 정보 제공
- 절감실적 : 무상구축에 따른 구축비 절감(약 5천만)

▼ [CS교육] 행복한 소통

▼ 노사파트너십 향상교육

▼ e-HRD 로그인 화면

▼ 국민체감형 화재대피훈련

▼ 인명구조 교육

▼ 안전체험증

■ 실전체험 재난안전 교육실적

과정명	일시	인원(명)	교육기관
신규입사자 안전보건교육(1월)	1.24	8	강동구도시관리공단
OHSAS 18001 TFT 전문교육	2.13	5	GERMAN CERT
산업안전보건경영 담당자 전문교육	2.13	1	하이퍼스타
보호계전실무 과정(전기)	2.17~2.20	1	한국전기안전공사
보호계전실무 과정(전기)	2.17~2.22	1	전기안전기술교육원
신규입사자 안전보건교육(2월)	2.24	9	강동구도시관리공단
승강기 관리교육	3. 7	4	한국승강기안전관리원
2014. 3월 재난대피 모의훈련	3.14	19	강동구청
승강기 관리교육	3.18	1	한국승강기안전관리원
2분기 직원교육(재난안전)	4. 9	70	강동구도시관리공단
전력설비의 최적관리를 위한 예방점검	4.23~4.24	1	한국전력기술인협회
신규입사자 안전보건교육(4월)	4.28	4	강동구도시관리공단
도서관 공공근로자 안전교육	5.15	16	강동구도시관리공단
수상인명구조 강습	5.18	1	대한적십자
신규입사자 안전보건교육(5월)	5.26	3	강동구도시관리공단
지역난방설비연수과정	5.27~5.29	1	한국에너지기술인협회
전기안전관리기술교육 I 과정	5.28~5.29	1	한국전기기술인협회
공단본부 2014년 민방위 화재대피 훈련	6. 2	17	강동구청
신규입사자 안전보건교육(6월)	6. 3	12	강동구도시관리공단
2014 소방실제훈련(1차) 실시	6.13	10	강동구도시관리공단
공영주차장 현장 근무자 특별안전교육	6.16	12	강동구도시관리공단
2014 소방실제훈련(2차) 실시	6.19	10	강동구도시관리공단
소방안전관리자 실무교육	6.25	1	한국소방안전협회
소방실무자 교육	6.25	4	한국소방안전협회
소방안전교육	6.27	98	강동소방서
공영주차장 재난별 대응요령 교육	7.11~7.15	20	강동구도시관리공단
심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육(직원)	7.18	15	강동구도시관리공단
심폐 소생술(CPR) 및 인명구조 교육(회원)	7.21~7.22	1,300	강동구도시관리공단
소방안전관리자교육	7.22	1	한국소방안전협회
신규입사자 안전보건교육(7월)	7.29	6	강동구도시관리공단
소방안전관리자 실무교육	8.11	1	한국소방안전협회
전기안전관리기술교육 II 과정	8.12~8.13	1	한국전기기술인협회
승강기안전관리자교육	8.22	1	한국승강기안전관리원
유아체능단 2014년 이동안전체험교실	8.26	75	한국어린이안전재단
공공기관 소방안전관리자	9. 1~9. 5	1	한국소방안전협회
2014. 도시관리공단 직장민방위대 소집훈련	9. 3	23	강동구도시관리공단
검사대상기기조정자법정교육	9.18	1	한국에너지기술인협회
헬스장 현업직 근로자 직무교육	9.26~9.29	2	강동구도시관리공단
신규입사자 안전보건교육(9월)	9.29	6	강동구도시관리공단
4분기 직원교육(재난안전)	10. 8	63	강동구도시관리공단
2014년도 공연장 관리자 전문기술 교육	10.13~10.16	1	한국산업기술시험원
산업안전보건 관리책임자 교육	10.15~11.14	1	대한산업안전협회
국민체감형 화재대피 훈련	10.22	13	강동구
신규입사자 안전보건교육(10월)	10.23	9	강동구도시관리공단
도서관운영팀 동절기 안전교육	11.28	18	강동구도시관리공단
계		1,868	

■ 2014 전국 도서관 운영평가 우수도서관 유공자 국외연수 *NEW*

추진 배경	• 문화체육관광부 주관 2014 전국도서관 운영평가 공단 구립도서관(성내/암사) 우수도서관 선정 • 우수도서관 선정에 따른 국외 선진 도서관 연수참여
추진 성과	• 우수도서관 국외연수 참가 - 목 적 : 도서관 정책 벤치마킹 및 서비스 체험 - 대상자 : 성내도서관 백지연관장 - 기 간 : 2014.12. 7 ~ 12.13 - 장 소 : 영국,독일

▼ 유공자 표창

▼ 유공자 국외연수

■ 2014 제51회 전국도서관 대회 워크숍 참가

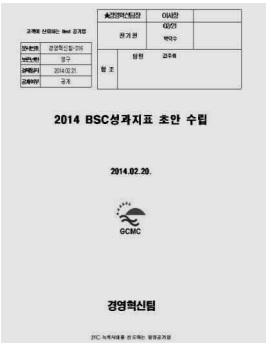
추진 목적	• 바람직한 도서관 환경 조성을 위한 방안 마련 • 도서관 관련 제반문제에 대한 의견 교환의 장
추진 성과	• 내 용 : 도서관 관련 선진체계 벤치마킹 및 문화체육관광부 국무총리상 수상식 참여 • 기 간 : 2014.10.29(수) ~ 10.30(금) • 장 소 : 광주광역시 김대중컨벤션센터 • 참가실적 : 천기현팀장 외 5명(도서관 사서 및 관련 직원) • 주최주관 : (사)한국도서관협회 • 사후관리 : 벤치마킹 결과보고 및 우수사례 접목 진행

▼ 전국도서관 대회 워크숍

■ 외국어 · IT 능력개발교육 *NEW*

추진 목적	• 올바르고 능숙한 IT 도구 활용을 통해 변화에 대응하는 창의적 인재 양성 • 외국어 구사능력을 갖추고 글로벌 시대를 선도하는 전문 시설관리자 양성
추진 성과	• 참여인원 : 김상견 외 8명 • 기 간 : 2014년 5 ~ 10월 • 추진실적 : 9명(이수 237시간) • 훈련기관 : 이익훈 어학원 외

▼ 성과평가 계획

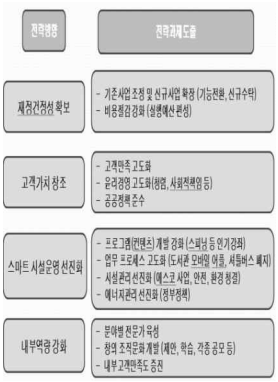

2014 BSC성과지표 초안 수립

2014.02.20.

경영혁신팀

▼ 성과관리 추진방향

▼ 전략방향 및 전략과제



4. 인사평정에의 교육성과 활용의 적정성

■ 인사평정 시 교육성과 활용

• 종합평정 시 교육성과 대폭 반영

반영 내용	- 방 법 : BSC 핵심성과지표를 통한 개별 교육성과 측정 - 평가항목 : 교육이수율, 성취율, 학습조 참여율 등 7개 부문

• 성과평가 반영내역

구분	평가지표	반영비율
교육이수율	교육이수율	6.53%
	교육성취율	6.53%
	교육만족도	3.13%
제안실적 목표 달성률	제안실적 목표 달성률	2.09%
	학습조 참여율	3.13%
	독서경영 참여율	2.35%
	통합 지식창구 구축기여	2.35%
계		26.11%

❖ 근무성적 종합평가 구성 비율

구 분		평가비율(평가별 가중치)	
		팀 원	팀 장
종합평가	성과평가	40	40
	(전사평가) (팀 평가) (개인평가)	(20%) (60%) (20%)	경영성과계약 경영목표 (100%)
	근무평정	60	60
	(인사평가) (다면평가)	(60%) (40%)	(70%) (30%)
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, 평정대상 직원에게 알리고 연도 내 수시로 교육이수 현황을 통보한다.

③ 훈련성적평정 기준일은 12월말로 한다.

④ 훈련성적평정자는 인사담당부서의 장으로 하고, 확인자는 이사장으로 한다.

• 훈련성적 평정 배분체계 개선

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	

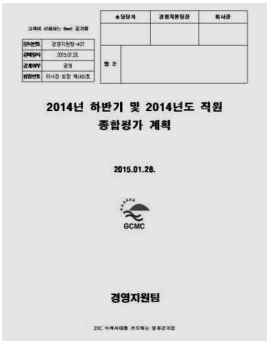
❖ 승진후보자 명부 작성 시 교육훈련 성적 활용

• 평정주기 : 연1회

• 승진후보자 명부 작성기준

구 분	승진후보자 명부 작성기준				
	근무성적 종합평정	경력	교육훈련	다면평가	자격증가산
적용률(%)	60%	20%	10%	10%	+∂

▼ 종합평가 계획


2014년 하반기 및 2014년도 직원 종합평가 계획

2015.01.28.

GCMC

경영지원팀

▼ 인사규정시행내규[별표6]

▼ 승진심사(다면평가)

▼ 지식경영&결과공유

■ 팀장급이상(4급이상) 인사평가 시 직원육성능력 평가

추진 내용	
	• 측정목적 : 팀의 상위직급자 인사평가 시 직원육성능력을 평가하여 부하의 능력 개발에 더욱 많은 관심을 갈도록 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 평정배점		착 안 사 항	평정등급 및 점수		1차 평정자	2차 평정자
업무 수행 능력	직원육성 및 통솔력 (20)	원만한 지도통솔로서 목표달성에 공헌하도록 유도하여 상급자로서의 자격을 개발시키는 능력의 정도				

4. 교육성과의 기타 활용

■ 교육결과의 공유 및 전파

추진 내용	
	• 공유방법 : 교육결과보고서 공단 BSC시스템을 통한 전직원 공유 ※ 공유게시판 : 지식경영관리 → 지식창고 → 교육정보 게시판 • 공유목적 : 교육결과 타직원 전파 및 간접학습 기회 제공

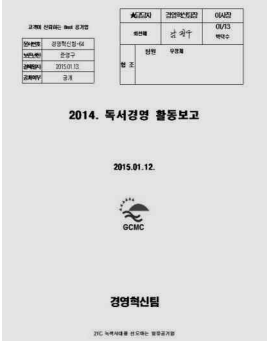
■ 독서경영 우수자 포상 확대

추진 내용	
	• 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

구 분	연번	포인트	대상자	포상
개인별	1순위	2,100점	변재환(주차), 장대철(주차)	6만원 도서상품권
	2순위	2,000점 ~1,700점	이인숙(도서관), 오현정(문화) 김민정(체육), 정기호(지원) 정현철(문화)	3만원 도서상품권
	3순위	1,500점	김주수(체육), 김영근(체육) 김호근(주차), 박영미(유소년) 박진수(체육), 최장순(문화)	1만원 도서상품권
독서토론모임			헵시바	6만원 도서상품권
총　계				39만원

▼ 독서경영 활동보고


2014. 독서경영 활동보고

2015.01.12.

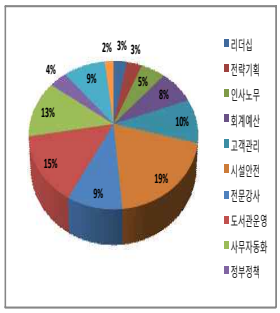
GCMC

경영혁신팀

■ 교육수요조사 시 전직원 수강이력 활용

- 내　　용 : 교육수요조사 시 전년도 교육이수과정 지침목록 배부
- 수강현황 : 246개(2014년)
- 반영방법 : 수요조사 실시안내 시 과정목록 배부 및 전파

▼ 희망강좌 세부분석



■ 교육만족도 심층조사를 통한 결과활용

추진 내용	
	• 조사목적 : 교육만족도 결과분석의 다각적 피드백 및 맞춤식 개선 • 조사기간 : 2015. 1.12 ~ 1.16(5일간) • 조사대상 : 교육대상 전원 • 심층조사(문항수 6개→9개, 조사방향 단편적→다각적)

실적	
	• 결과에 따른 환류 및 개선조치 실적 - 근무공백 해소를 위한 사이버 교육 증대 - 인문학,재태크 등 직무 외 다채로운 교육제공 - CS 교육강화를 위한 교육투자 증대 - 스트레스 해소를 위한 힐링교육 및 EAP 프로그램 진행

03 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?

1 내부고객 만족도 조사 정례적 시행

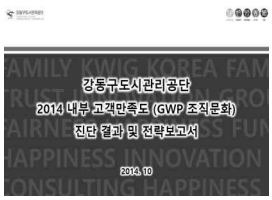
1. 2013년 내부직원 만족도 조사

▼ 2013. 내부직원 만족도 조사

- 조사기간 : 2013.12.03.~13.09.
- 조사기관 : 노무법인 나원
- 조사항목
  - 조직문화 인식, 승진제도/직급관리
  - 직무특성/업무절차, 의사소통, 상사리더십
  - 보상/복리후생, 인력관리/교육훈련
  - 자기효능감, 조직몰입/이직의도
- 설문수집방법 : 직원에게 설문지 배포 기입
- 설문구성 : 총 78개문항
  - 주요진단 영역 : 71개 문항
  - 서비스 장애요인 및 이직의도 : 2개 문항
  - 인적정보 : 5개문항

2. 2014년 내부직원 만족도(GWP 조직문화) 조사

▼ 2014. 내부직원 만족도 조사

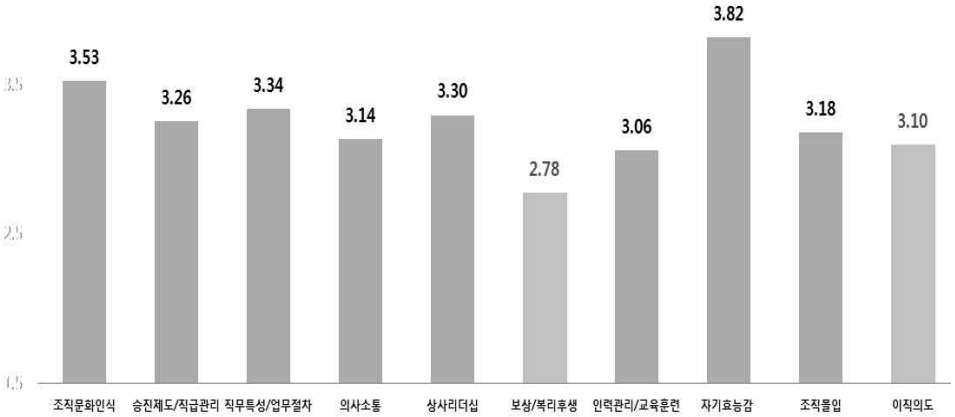


- 조사기간 : 2014.09.23.~09.29.
- 조사기관 : 한국일터혁신컨설팅그룹
- 조사항목
  - 믿음, 존중, 공정성, 자부심, 재미, 종합
- 설문수집방법 : 온라인 설문조사 및 내부 워크숍
- 설문구성 : 총 57개문항
  - 믿음(14), 존중(13), 공정성(11), 자부심(8), 재미(10), 종합(1)
- 2014년 만족도 조사 특징
  - 57개 조사항목이 100%긍정문으로 구성되어 있어 구성원들로부터 진솔한 답변을 이끌어 낼 수 있음
  - 로열티 영역(긍정 응답)에 대한 응답의 퍼센트를 지수로 나타내기 때문에 가장 객관적인 지수로 활용할 수 있음
  - 설문결과를 바탕으로 내부 분석 워크숍 진행으로 정확한 참여형 보고서 제출

▼ GWP진단 분석 워크숍

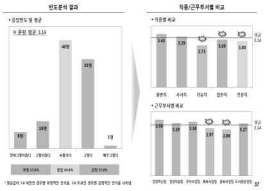
2 내부고객 만족도 조사 결과에 따른 개선조치

1. 2013년 내부직원 만족도 조사 결과

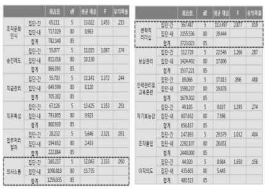


※ 평균값이 3.0 미만이면 부정적인 인식을, 3.0을 초과하면 긍정적 인식을 나타냄

▼ 세부분석 사항



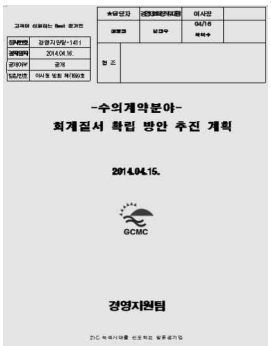
▼ 분산분석 시행



2. 만족도 조사 결과 활용(문제점 진단 및 개선조치)

구 분 (조사항목)	문 제 점	개 선 조 치
조직문화인식	부서간 협조 강화 필요성	▸ 휴먼 휴(休)캠프 통합 워크숍 • 내 용 : 한양 속 보물찾기, 내가 발견한 보물꾸러미 등 • 일시/장소 : 2014.10.22/ 10.24 서울성곽 내 • 인 원 : 76명 ▸ 부서별 담당자 협의 강화 • 예산편성 부서별 사전 협의 • 예산집행 사전협의제(항목별 집행 적법성 여부 등) 운영 • 사회복무요원 담당자 회의를 통한 부서간 협조 강화 • 스마트감리단 활용을 통한 부서별 상호 성과 제고 • 해공체육관 운영개선 TFT(부서별 담당자가 1개 사업장 개선 지원)
승진제도/ 직급관리	직급관리, 성과의 승진 반영 등	▸ 성과평가 지표 개선 • 신설 : 12개(팀원 연차휴가 사용율 등) • 조정 : 3개(수입목표 달성율 등) • 폐지 : 5개(무인정산시스템 장애율 등) ▸ 직급별 호칭 개선 • ‘차장’ 직책 도입 • 6급이하 전직원 호칭 : 주임

▼ 수의계약 운영 개선


-수의계약분야-
회계질서 확립 방안 추진 계획

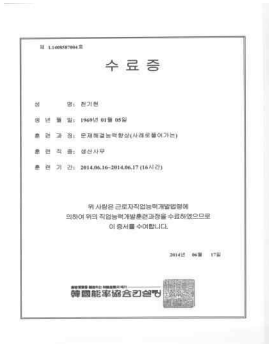
2014.04.15.

GCMC

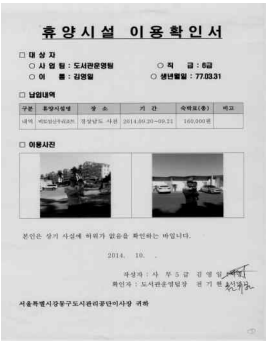
경영지원팀

▼ 휴먼 휴(休) 아카데미

▼ 문제해결능력 향상 교육


수 료 증

▼ 휴양시설 사용 지원

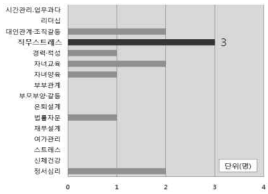

휴 양 시 설 이 용 확 인 서

구 분 (조사항목)	문 제 점	개 선 실 적
직무특성/ 업무절차	문서 및 의사결정 통로 복잡	▸ 팀장 전결권 강화 : 2014.01.07.규정개정 • 사무위임전결 규정 상 위임권한 비율 구분 / 공단설립 시 / 2014년 이사장 / 29.3% / 7.58% 본부장 / 36.5% / 10.79% 팀 장 / 34.2% / 81.63% ▸ 교육훈련신청서 및 절차 간소화 ▸ 수의계약 운영방법 간소화 • 예정가격, 견적서, 품의서류 간소화 ▸ 안전사고 후 사고보고 양식 개선
의사소통	상하간 의사소통, 자유로운 의견제시	▸ CEO수시 간담회를 통한 의사소통 강화 ▸ 휴먼 휴(休)&락(樂) 아카데미 • 직원 힐링 및 소통증진 혁신교육 진행 ▸ 1사1촌, 봉사활동 시 CEO참여로 자유로운 분위기에서의 의사소통 강화 ▸ 경영전략회의 시 각 팀 실무자 참석
상사의 리더십	문제해결, 지도력 등	▸ 리더십 역량강화를 위한 전문교육 강화 • CEO 외부교육 : 전년대비 30시간 증가(107%) - 2013년 28시간 / 2014년 58시간 • 중간관리자 리더스 교육 : 전년대비 91시간 증가(84%) - 2013년 108시간 / 2014년 199시간 ▸ EAP집단프로그램(관리자 워크숍) • 전문 상담사 진행 - 관계관리 스킬
보 상 복리후생	보상, 복리후생 불만족	▸ 직원승진임용을 통한 보상 • 2014년 : 총 10명(2014.04.01.자) ▸ 휴양시설 사용료 지원(2014 신규 시행) • 50명(1인당 7만원) ▸ 선택적 복지포인트 지속적 확대 구분 / 배정금액 / 사용금액 2013년 / 110,457천원 / 108,764천원 2014년 / 139,183천원 / 137,354천원 ▸ 연차 사용 촉진제도를 통한 근로자의 휴식 장려 ▸ 직원 건강프로젝트 '체지방내리Go, 헬씨 올리GO'

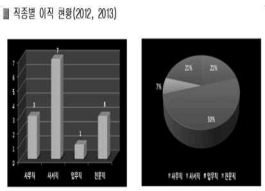
<table>
<tr><th>구 분
(조사항목)</th><th>문 제 점</th><th>개 선 실 적</th></tr>
<tr><td>인력관리/
교육훈련</td><td>적재적소 배치
교육기회 균등</td><td>▸ 인력배치 기준 의거한 정기(순환보직),
수시 전보 시행으로 적재적소 인력배치
• 직원신규 임용(임용 시) : 11명
• 정기전보(2014.07.01.자) : 14명
• 조직편제 변경(유소년스포츠센터TFT) : 7명
• 수시전보(2014.11.01.자) : 8명
▸ 교육기회 확대
<table>
<tr><th>구분</th><th>2013</th><th>2014</th></tr>
<tr><td>이수시간(전체)</td><td>12,039</td><td>12,107</td></tr>
<tr><td>교육수혜(건)</td><td>1,051</td><td>1,328</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>조직몰입</td><td>규범적
몰입(책임과
의무의 준수)
부담</td><td>▸ EAP(근로자지원프로그램) 시행을 통한
스트레스 관리 역량 강화
• 개인상담 실적: 12명, 30회기
• 집단프로그램 : 16명, 2회기</td></tr>
<tr><td>이직의도</td><td>처우 악화 시
이직 의사</td><td>▸ 이직현황 분석 및 이직관리 개선계획 수립
• 중.단기 개선방안 마련 및 추진
- 제도 개선 및 사기 앙양책 등
<table>
<tr><th>구분</th><th>2013</th><th>2014</th></tr>
<tr><td>이직자 수</td><td>7명</td><td>4명</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

▼ 인사발령서

▼ EAP 상담영역



▼ 이직현황 분석



3 2014년 내부고객 만족도(GWP조직문화) 진단

■ **진단 지표(GWP진단 지표 - Trust Index)**

※ 미국 GPTW(Great Place To Work · 일하기 좋은 기업)에서 개발한 조직문화 진단조사 도구로서, 기업 내부의 구성원들의 만족정도를 측정·분석하는 지표임

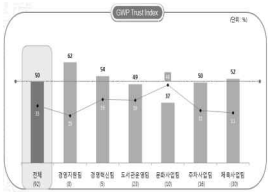
■ **GWP 진단분석 방법**

- GWP진단 조사의 측정방법은 전체 응답자의 평균 값을 구하는 것이 아니라,
- 긍정적인 응답의 퍼센트를 지수로 나타낸 것이며 이는 조직에 대해 확신과 신뢰도가 높은 구성원이 많을수록 일하기 좋은 일터가 될 수 있다는 것을 전제로 함

■ **GWP진단결과 분석 워크숍 시행**

- 워크숍에서 제시된 의견을 최종 보고서에 반영함으로써 일방적 진단결과 분석이 아니라 직원의 의견이 반영된 참여형 보고서 제출 예정

▼ GWP지수진단



▼ 진단결과 분석 워크숍

03 성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?

1 경영목표 달성을 위한 객관적 성과관리체계 운영

1. 성과관리시스템 정착 운영(2005~)

2. BSC 성과관리 추진체계

MISSION	최고의 생활 · 문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다.
VISION	고객이 신뢰하는 Best 공기업

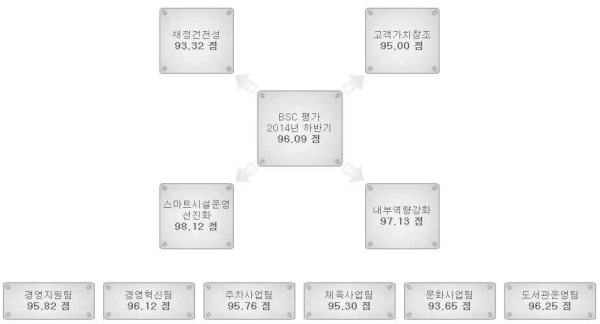
전략목표, 관점	재정건정성	고객가치창조	스마트시설 선진화	내부역량강화
CSF (핵심성공요인)	- 신규사업육성 - 흑자기조 - 수지개선	- 고객만족 고도화 - 윤리 및 사회적 책임 고도화 - 공공정책 준수	- 프로그램 개발 - 업무프로세스 혁신 - 시설관리 선진화 - 에너지관리 선진화	- 직원교육 고도화 - 창의 조직문화 개발 - 인적자원관리

3. 2014년 KPI(Key Performance Indicator) 구성

관 점	CSF	KPI		
		성과지표	목표	평가주기
재 정 건전성	신규사업육성	신규사업 육성을 위한 수입증대	105%	반기
	흑자기조 수지개선	수입목표 달성률	수입실행목표	반기
		대행사업비 절감률	절감 실행목표	반기
고객가치 창 조	고객만족 고도화	CS사내강사 양성교육 참여율	1명 이상	년
		CS사내강사 활용률	4회/2회	반기
		VOC(고객의소리)처리율	100%	반기
		외부고객만족도 조사	달성목표	년
		전화친절도 조사	90점	반기
		보도실적 목표 달성률	100%	반기
	윤리 및 사회적책임 고도화	윤리경영 캠페인 만족도	80점	년
		사회공헌활동 참여율	팀별 80시간	년
	공공정책 준수	정부권장정책 이행 노력도	100%	반기

관 점	CSF	KPI		
		성과지표	목표	평가주기
스마트시설 운영선진화	프로그램 개발	프로그램 트렌드 분석	2건 이상	반기
		신규 프로그램 개발	10건	반기
	업무프로세스 혁신	주요업무계획 추진 달성률	100%	반기
		이사장지시시항 이행률	100점	반기
	시설관리 선진화	체계적인 시설관리 시스템 운영	100점	년
		청결경영 노력도	90점	반기
	에너지관리 선진화	에너지관리 증감율	사용량	반기
내부역량 강 화	직원교육 고도화	교육이수율	100%	년
		교육성취율	100점	반기
		교육만족도	103%	년
	창의 조직문화 개발	제안실적 목표 달성률	채택	반기
		학습조 참여율	5회 이상	반기
		독서경영 참여율	2건	년
		통합 지식창구 지식통 구축기여	2건	반기
	인적자원관리	팀원 연차휴가 사용율	95%	년

성과평가 체계



팀 평 가

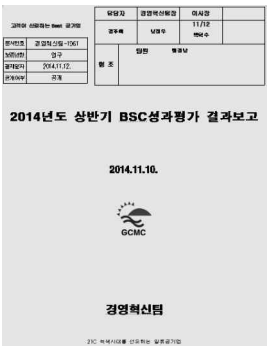
팀평가

선택 : 2014년평가 상반기 하반기 경영지원팀 80이상 60이상~80미만 60미만 프린트 엑셀다운

관점	전략목표	CSF	전사지표	팀지표명	가중치	목표	실적	달성도	평점
성과관점	재정건전성	흑자기조 수지개선	[A060201]수입목표 달성률	수입목표달성률	8.16	10361341	10713121	100	8.16
			[A060202]대행사업비 절감률	대행사업비절감률	8.16	583025	539028	80	6.53
고객관점	고객가치창조	고객만족 고도화	[B060101]CS사내강사 양성교육 참여율	CS사내강사양성교육참여율	4.9	100	100	100	4.9
			[B060102]CS사내강사 활동률	CS사내강사활동률	3.67	100	100	100	3.67
			[B060105]전화친절도 조사	전화친절도조사	3.67	90	89	98.89	3.63
			[B060106]보도실적 목표 달성률	보도실적목표달성률	3.67	100	71	71	2.61
		윤리 및 사회적 책임 고도화	[B060202]사회공헌활동 참여율	사회공헌활동참여율	3.67	100	100	100	3.67
		공공정책 준수	[B060301]경부권장정책 이행 노력도	경부권장정책이행노력도	8.16	100	100	100	8.16
경영혁신관점	스마트시설운영 선진화	업무프로세스 혁신	[C050201]주요업무계획 추진 달성률	주요업무계획추진달성률	6.53	100	100	100	6.53
			[C050202]이사장지시사항 이행률	이사장지시사항이행률	4.9	100	100	100	4.9
		직원교육 고도화	[D040101]교육이수율	교육이수율	10.2	500	500	100	10.2
			[D040103]교육만족도	교육만족도	4.9	100	100	100	4.9

2 성과평과결과의 적극적 활용

▼ 성과평가 결과보고


2014년도 상반기 BSC성과평가 결과보고

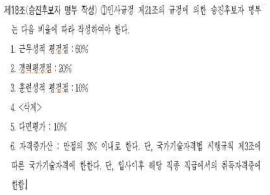
2014.11.10.

GCMC

경영혁신팀

▼ 성과평가(개인평가)

▼ 인사규정시행내규


제18조(승진후보자 명부 작성) ①인사규정 제28조의 규정에 의한 승진후보자 명부는 다음 비율에 따라 작성하여야 한다.

1. 근무성적 평정점 : 60%
2. 경력평정점 : 20%
3. 훈련성적 평정점 : 10%
4. <삭제>
5. 다면평가 : 10%
6. 자격증가산 : 만점의 3% 이내로 한다. 단, 국가기술자격법 시행규칙 제2조에 따른 국가기술자격에 한한다. 단, 입사이후 해당 직종 직급에서의 취득자격증에 한함)

▼ 성과관리위원회

1. 성과평가 반영 비율 : 공단 종합인사평가에 *40%* 반영

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

2. 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 인상률 적용
- 총인건비 인상률 준수 및 성과평가 결과의 적극적 활용

■ 승진심사 시 성과평가 결과가 반영된 근무평정 결과를 60% 반영

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

3. 성과평가 지표 환류(개선) 노력 지속(2013~2014)

2013년: BSC 성과관리 고도화 교육 ▶ BSC 성과관리 워크숍

2014년: BSC 성과지표 초안수립 ▶ BSC 실무위원회 (지표검토) ▼ 팀 의견 수렴 ◀ BSC 성과관리위원회 (지표확정)

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

가중치 (4점)

Ⅲ·1·3 노사관리

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 차 장 맹경남

| 평가지표 |

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

01 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?

1 노사관계 선진화 추진목표 설정 및 단계별 로드맵 구축

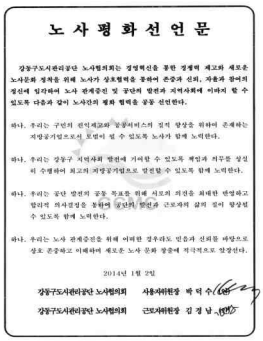
1. 노사선진화 추진목표 및 방향, 전략 설정

2. 노사관계 선진화 단계별 로드맵

2 신노사 문화 확산을 위한 「노사평화선언」 시행

▼ 노사평화선언

▼ 노사평화선언문



노 사 평 화 선 언 문

강동구도시관리공단 노사협의회는 경영혁신을 통한 경쟁력 제고와 새로운 노사문화 정착을 위해 노사가 상호협력을 통하여 존중과 신뢰, 자율과 참여의 정신에 입각하여 노사 관계증진 및 공단의 발전과 지역사회에 이바지 할 수 있도록 다음과 같이 노사간의 협화 협력을 공동 선언한다.

하나. 우리는 구민의 편익제고와 공공서비스의 질적 향상을 위하여 존재하는 지방공기업으로서 책임 및 수 있도록 노사가 함께 노력한다.

하나. 우리는 강동구 지역사회 발전에 기여할 수 있도록 책임과 의무를 성실히 수행함과 최고의 지방공기업으로 발전할 수 있도록 함께 노력한다.

하나. 우리는 공단 발전의 공동 목표를 위해 서로의 의견을 최대한 반영하고 합리적 의사결정을 통하여 공단의 발전과 근로자의 삶의 질이 향상될 수 있도록 함께 노력한다.

하나. 우리는 노사 관계증진을 위해 어려한 경우라도 믿음과 신뢰를 바탕으로 상호 존중하고 이해하며 새로운 노사 문화 창출에 적극적으로 앞장선다.

2014년 1월 2일

강동구도시관리공단 노사협의회 사용자위원장 박 덕 수

강동구도시관리공단 노사협의회 근로자위원장 김 경 남

▼ 노사협의회

▼ 아름다운 하루 봉사

1. 신노사문화 확산을 위한 「노사평화선언」 시행

추진 목적	기업 경쟁력 제고와 새로운 노사문화 정착을 위해 노사가 상호협력을 통하여 존중과 신뢰, 자율과 참여의 정신에 입각하여 노사관계증진 및 공단의 발전과 지역사회에 이바지함을 목적으로 함
선언 내용	• 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 존중·이해의 새로운 노사문화 창출에 적극적으로 앞장 섬
추진 효과	• 참여와 협력의 신노사문화 확산 • 창립이후 무분규 기업(사업장) 유지 • 경영목표 달성을 위한 상호 협력적 내부동기 강화

2. 2014년 전략별 주요 시행 사례

구 분	합 계
존중과 신뢰	• 노사협의회 운영 : 연 4회 개최(보고사항 11건, 협의사항 8건) • 노사평화선언 : 2014년 1. 2.(시무식 행사 시) • 비정규직 처우개선 노력 공동 추진 : 현업직 복지포인트 지급 등 • 직원의 실질적 고충처리 활성화 공동 추진 - 근로자지원프로그램(EAP:Emplyee Assistant Program)
일·가정 양립지원	• 유연근무제 확대 시행 : 2014년 5명 이용 - 시차 출퇴근형 : 4명, 근무시간 선택형 1명 • 육아휴직의 적극적 활용을 통한 출산 장려 - 육아휴직 3명, 출산전후휴가 1명 • 선택적 복지제도, 휴양시설 지원 • 연차유급휴가 사용촉진, 대체휴무제를 통한 휴식 보장 강화
성과에 대한 공정한 보상	• 성과평가에 따른 연봉계약 : 등급별 연봉 차등 인상 • 성과평가에 따른 성과급 지급 : 등급별 차등 지급 • 포상제도 강화 및 다양화 : ‘올해의 공단인’ 등 24명
나눔과 봉사 사회적 책임	• 해바라기 봉사단 활동 등을 통한 기업의 사회적 책임 강화 주요실적

활동사항	일 시
1사1촌 일손지원 1, 2차	5/20~5/21, 7/17~7/18
1사1촌 직거래장터 1, 2차	5/8~5/31, 7.30~8/30
사랑의 떡, 연탄 나눔	1/23, 12/15
아름다운 하루	6/20, 10.17
명진들꽃사랑마을 친교봉사	9/30
사랑의 라면 기부(라면트리)	12/10
희망나눔 교복지원	5/23

02 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적정한가?

1 경영정보 제공 등 실질적·효율적 노사협의회 운영

1. 노사협의회 운영

■ 설치근거 : 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률 및 노사협의회 규정

■ 설 치 일 : 2005.3월

■ 협의회 구성

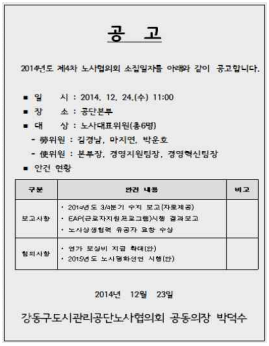
- 노사공동위원장 : 이사장
- 사용자위원 : 경영혁신팀장, 경영지원팀장
- 근로자위원 : 김경남, 마지연, 박운호
- 노사협의회 임무 : 노사협의회 운영규정 제23조 내지 제25조

협의 사항	1.생산성 향상과 성과배분 2.근로자의 교육훈련 3.근로자의 고충처리 4.안전, 보건, 그 밖의 작업환경 개선과 근로자의 건강증진 5.인사·노무관리의 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 기계·기술의 도입 또는 작업공정의 개선 10.작업 수칙의 제정 또는 개정 11. 종업원 지주제와 그 밖에 근로자의 재산형성에 관한 지원 12.직무발명등과 관련하여 해당 근로자에 대한 보상에 관한 사항 13.근로자의 복지증진 14.사업 장 내 근로자 감시 설비의 설치 15.여성근로자의 모성보호 및 일·가정의 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, 제정적 사항

■ 노사협의회의 운영시기

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

▼ 노사협의회 개최공고



공 고

2014년도 제4차 노사협의회 소집일자를 아래와 같이 공고합니다.

■ 일 시 : 2014. 12. 24.(수) 11:00
■ 장 소 : 공단본부
■ 대 상 : 노사대표위원(총6명)
- 勞위원 : 김경남, 마지연, 박운호
- 使위원 : 본부장, 경영지원팀장, 경영혁신팀장
■ 안건 현황

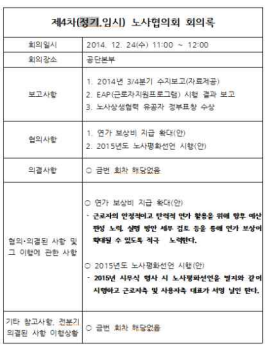
구분	관련 내용	비고
보고사항	· 2014년도 3/4분기 수지 보고(자료제공) · EAP(근로자지원프로그램)시행 결과 보고 · 노사상생협력 유공자 표창 수상	
협의사항	· 연가 보상비 지급 확대(안) · 2015년도 노사평화선언 시행(안)	

2014년 12월 23일

강동구도시관리공단노사협의회 공동의장 박덕수

▼ 노사협의회

▼ 노사협의회 회의록



제4차(정기,임시) 노사협의회 회의록

회의일시	2014. 12. 24(수) 11:00 ~ 12:00
회의장소	공단본부
보고사항	1. 2014년 3/4분기 수지보고(자료제공) 2. EAP(근로자지원프로그램) 시행 결과 보고 3. 노사상생협력 유공자 정부표창 수상
협의사항	1. 연가 보상비 지급 확대(안) 2. 2015년도 노사평화선언 시행(안)
의결사항	○ 금번 회차 해당없음
협의·의결된 사항 및 그 이행에 관한 사항	○ 연가 보상비 지급 확대(안) - 근로자의 안정적이고 탄력적 연가 활용을 위해 향후 매년 연말 노·사 상견 방안 세무 검토 등을 통해 연가 보상비 확대될 수 있도록 적극 노력한다. ○ 2015년도 노사평화선언 시행(안) - 2015년 사무식 행사 시 노사평화선언을 발표와 공동 시행하고 근로자측 및 사용자측 대표가 서명 날인 한다.
기타 참고사항, 전분기 의결된 사항 이행상황	○ 금번 회차 해당없음

2. 2014년 노사협의회 운영현황

구 분	보 고 사 항	협의 · 의결 사항
계	11건	8건
1분기 (14.3.31)	- 2013년도 결산 보고 - 고용노동부 정부포상 신청 - 안전보건경영시스템(OHSAS 18001) 인증 획득	- Family Day 확대변경 ↳ 근무시간(주40시간)을 준수하는 범위 내에서 탄력적 "Fun-Fun Day"운영을 통해 '가족의 날' 추진 실효성을 제고하고 일과 가정의 조화로운 양립 문화 조성을 위해 상호 노력 - 현업직근로자 급식보조비 현실화 ↳ 노·사가 현업직 복리후생의 처우개선 필요성을 공감하고, 2015년 예산 확충 노력을 통해 향후 시행 될 수 있도록 적극 노력
2분기 (14.7.9)	- 전분기 경영실적 보고 - 근로자의날 정보포상 수상 - 2014글로벌 스토리 추진계획	- 직원 휴양시설 운영 ↳ 관련사항의 종합적 검토를 통해 예산 범위 내 한정적 시행을 추진하고, 향후 지속적인 예산 확보를 위해 노력 - 직원단체보험 가입 ↳ 직원의 실질적 복리후생 강화와 사기진작을 위한 직장 단체보험 가입과 관련하여 직원 공감대, 시행 방법 등 제반 사항을 검토하여 실행 될 수 있도록 적극 노력
3분기 (14.10.8)	- 전분기 경영실적 보고 - EAP(근로자지원프로그램) 시행	- 직원 정년 연장 ↳ 근로자 고용안정 강화를 위하여 강동구청 유관부서와의 긴밀한 협의를 통해 직원 정년 연장을 적극 추진 - 전문직 고용안정 확보 ↳ 전문직 직원의 고용안정 개선 필요성을 공감하고 지속적으로 추진하고 있으나, 유관부서와의 협의가 이루어지지 못하고 있는 바, 향후 지속적인 관련안건 협의를 진행하여 전문직 고용안정 확보를 위하여 노사 양측이 적극 노력
4분기 (14.12.24)	- 전분기 경영실적 보고 - 전분기 협의사항 이행 보고 (EAP 시행결과 보고) - 노사상생협력유공자 정부포상	- 연가보상비 지급 확대 ↳ 근로자의 안정적이고 탄력적 연가 활용을 위해 향후 예산 편성 노력, 실행 방안 세부 검토 등을 통해 연가 보상이 확대될 수 있도록 적극 노력 - 2015년도 '노사평화선언' 시행 ↳ 2015년 시무식 행사 시 노사평화선언을 별지와 같이 시행하고 근로자측 및 사용자측 대표가 서명 날인

3. 노사협의회 제4기 근로자 위원 선출

- 선출대상 : 노사협의회 근로자위원 3명
- 입후보 등록 : 2014.12.01. ~ 12.12.
- 선출투표 : 전자결재 투표 시스템을 통한 직접·비밀·무기명 투표
- 선출기준 : 입후보자 5명중 다득표자 3명
- 당선 근로자 위원 임기 : 2015.01.01. ~ 2017.12.31.(3년)

2 공식, 비공식적 의사통로를 통한 노사화합(협력) 노력 및 실적

1. 노사간 경영정보 공유 및 전파체계

2. 공식·비공식적 의사통로를 통한 노사화합 노력 및 실적

■ 열린 노사관계를 위한 적극적 경영정보 제공

추진 목적	경영 현안 문제점 해결에 노사가 협력적으로 대응하고 및 조직·인사운영의 합리성과 신뢰성 제고

추진 내용

• CEO 주관의 각종 정책 및 현안 해결을 위한 경영정보 제공

정례조례	경영전략회의	주간회의
분기1회	월1회	주1회
▶ 경영계획 및 실적 ▶ 직원공감대 형성 ▶ 전직원 대상	▶ 경영전략 토의 ▶ 핵심현안 점검 보고 ▶ 팀장 및 실무자	▶ 당면현안 해결 ▶ 팀별 현안 협의 결정 ▶ 팀장

• 연도 인사운영계획, 교육훈련 계획 공시 : 조직·인사(조직개편, 승진, 인사, 복리후생 등) 운영 정책에 대해 전·직원 공지 시행

추진 효과

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

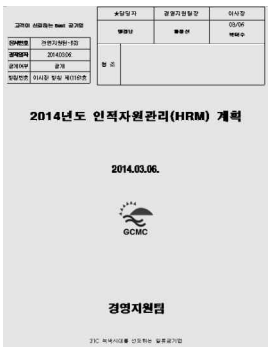
■ 노사간 의사소통을 통한 화합노력

▼ 정례조례

▼ 경영전략회의

▼ 주간회의

▼ 인적자원관리계획

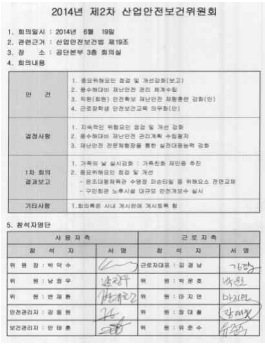

2014년도 인적자원관리(HRM) 계획

2014.03.06.

GCMC

경영지원팀

▼ 산업안전보건위원회 회의록


2014년 제2차 산업안전보건위원회

1. 회의일시 : 2014년 6월 19일
2. 관련근거 : 산업안전보건법 제19조
3. 장 소 : 공단본부 3층 회의실
4. 회의내용

안 건	1. 중요위험요인 점검 및 개선결의(보고) 2. 중수해대비 재난안전 관리 체계수립 3. 직원(회원) 안전확보 재난안전 체험훈련 강화(안) 4. 건설현장 안전보건교육 의무화(안)
결정사항	1. 지속적인 위험요인 점검 및 개선 강화 2. 중수해대비 재난안전 관리계획 수립철저 3. 재난안전 전문체험장을 통한 실전대응능력 강화
1차 회의 결과보고	1. 가족회 및 실시검토 : 가족친화 제안을 추진 2. 중요위험요인 점검 및 개선 - 환경경영체계관 수행평 파손의심 등 위해요소 전면교체 - 구인회관 노후시설 대대적 안전개보수 실시
기타사항	1. 회의록은 사내 게시판에 게시토록 함

5. 참석자명단

사용자측		근로자측	
참 석 자	서 명	참 석 자	서 명
위 원 장 : 박 덕 수		근로자대표 : 김 경 남	
위 원 : 남 경 우		위 원 : 박 정 호	
위 원 : 변 재 환		위 원 : 마 지 연	
안전관리자 : 김 동 현		위 원 : 정 대 홍	
보건관리자 : 안 대 홍		위 원 : 위 춘 수	

▼ 휴먼 휴(休) 캠프

▼ 휴먼 휴(休)&락(樂) 아카데미

▼ 2014. 연도경영계획

구 분	주 요 내 용
노사협의회	• 구 성 : 6명(노사 각3명) • 운 영 : 분기 1회 이상(정기), 임시(수시) • 2014년도 주요시행 현황 : 회의개최 : 총 4회
고충처리 위원회	• 구 성 : 3명 (노 3명, 노사협의회 위원으로 구성) • 운 영 : 임시(수시)
산업안전 보건위원회	• 구 성 : 10명(노 5명, 사 5명) • 운 영 : 분기 1회 이상(정기), 임시(수시) • 2014년도 주요시행 현황 : 회의개최 총 4회
정책결정 경영성과 분석회의	• 경영전략 회의(CEO, 팀장, 대리, 관장, 선임주임 / 월1회) ↳ 경영수지분석 및 주제별 현안에 대해 CEO와 함께 풀어나가는 의사소통 창구 • 주간 회의(CEO, 팀장, 경영평가 담당 / 주1회) ↳ 주제별 현안에 대한 의사소통 창구
정례조례	• CEO주관 / 전직원 참석(분기 1회) ↳ 기업경영설명회의 날(경영현황 등 주요사항 전달 및 포상)
워크숍	• CEO주관(연1회) ↳ 노사화합과 경영전반에 대한 혁신활동 및 단합을 목적으로 함 ↳ "휴먼 휴(休)캠프 " 직원들과의 자유로운 의견교환 ↳ 한양 속 보물찾기, 내가 발견한 보물꾸러미(조별 발표) 등 • 팀장주관(연1회) ↳ 팀워크 강화 및 팀내 협업 기반 조성을 목적으로 함 ↳ "휴먼 휴(休)&락(樂) " 아카데미
수시간담회	• 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 신속한 의견교환	• BSC홈페이지 'CEO코너' 운영 ↳ 최고경영자와의 커뮤니케이션 접근성 완화

■ 경영사항에 대한 「대내 개방적 채널」 확보

추진 목적	주요사업계획, 사업별 수입, 수지분석, 이용고객 현황, 고객만족도 등 경영진의 주요 경영판단 지표 공유를 통하여, 경영목표 달성을 위한 공감대 형성
추진 내용	• 도서발간 : 중장기전략계획, 공단소식지, 브로슈어 등 발간·배부 • 심사분석 자료 공개 : 사업별 수입목표달성도 등 주요 경영지표 공개 • 그룹웨어 정보공유 : 개정 정부지침 및 내부 규정사항, 주요업무 추진 자료, 회의 자료, 행사 자료, 월별 경영 수지분석자료 등
추진 효과	경영진의 주요 경영판단 지표 공유를 통하여, 경영목표 달성을 위한 전 직원 공감대 형성은 물론, 문제 해결을 위한 조직역량 집중의 계기가 됨

■ 자원봉사 활동 참여를 통한 다양한 의사소통 확대

추진 목적	주요 사회공헌 활동에 CEO가 직접 참여 함으로써, 직원들과의 다양한 의사소통 채널로 활용

추진 내용

• **월별 활동 현황**

구분	추진 사항	비고
매월	▪ 다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	계속
	▪ 천호동 건물붕괴사고 유가족(다문화가정) 지원	종료
1월	▪ 설맞이 사랑의 떡국떡 나눔	계속
2월	▪ 이웃사랑 작은 나눔 운동 시행	계속
5월	▪ 농촌사랑 1사 1촌 일손지원 봉사활동 1차 ▪ 자매결연 직거래 장터 1차	계속
6월	▪ "아름다운 하루" 상반기 시행	신규
7월	▪ 농촌사랑 1사 1촌 일손지원 봉사활동 2차 ▪ 자매결연 직거래 장터 2차	계속
9월	▪ 명진들꽃사랑마을 친교봉사	계속
10월	▪ "아름다운 하루" 하반기 시행	신규
12월	▪ 사랑의 라면 기부 ▪ 사랑의 연탄 나눔운동	신규 계속

추진 효과	다양한 봉사활동을 함께 함으로써 노사 상호간 공감대를 형성하고 자유로운 분위기에서의 대화로 고충사항 접수 등 화합노력의 기반이 됨

■ 위수탁 사업 추진 실무자 합동평가 간담회

추진 목적	강동구청 담당 팀장 및 직원과 공단 실무자와의 의견 교류확대 기회를 제공 함으로써, 공단 직원의 업무상 고충과 건의사항을 공식적으로 개진하여 근로자의 위상 정립

추진 내용

- 위수탁 사업 추진 현황 및 실적 공유
- 위수탁사업 추진 애로사항 및 건의사항 개진
- 강동구청 담당부서 및 공단의 상생협력 발전방안 모색

추진 효과	유관기관 실무자와 공단 실무자와의 상호협력의 장을 마련하여 CEO가 공단 실무자 및 구청 실무자의 의견을 종합적으로 파악하고, 유관기관과의 관계개선으로 직원들의 업무스트레스 감소를 위해 노력

▼ 1사1촌 일손돕기

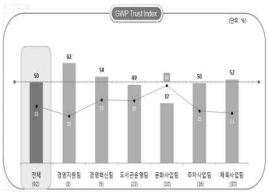
▼ 아름다운 하루

▼ 명진들꽃사랑마을 친교봉사

▼ 위수탁 합동평가 간담회

▼ 2014. 내부직원 만족도 조사

▼ GWP지수 진단



▼ 진단결과 분석 워크숍

■ 「직원만족도 조사」 개선으로 내부의견 수렴 강화

추진 배경

- 기존 실시해 온 내부고객 만족도 조사가 대부분 유사한 설문을 통해 이루어져 양적인 분석 측면이 강하여 조사(진단)가 실질적인 개선 프로그램으로 연계 되지 못하였는 바,
- 글로벌 지표를 활용한 조사를 통해 조직내부의 신뢰수준을 파악하고 실질적으로 적용 · 개선하는 등 질적 완성도를 높인 내부고객 만족도 조사가 요구 됨.

추진 내용

- 진단지표(GWP진단 지표 – Trust Index)
  - 미국 GPTW(Great Place To Work · 일하기 좋은 기업)에서 개발한 조직문화 진단조사 도구로서, 기업 내부의 구성원들의 만족정도를 측정·분석하는 지표임
- 진단범주 및 요소

믿음 Credibility	Communication(커뮤니케이션 역량) Competence(사업추진 역량) Integrity(윤리경영)	• 경영진과 구성원과의 열린 의사소통 및 정보공유 • 명확하고 일관된 비전을 제시하는 사업추진역량 • 경영진의 일관성 있고 책임감 있는 리더십
존중 Respect	Support(지원) Collaboration(참여) Caring(보살핌)	• 성장의 기회제공 및 지원 • 의사결정시 참여보장 및 협력적 파트너십 추구 • 구성원에 대한 인간적인 배려와 존중
공정성 Fairness	Equity(형평성) Impartiality(중립성) Justice(정당성)	• 성과에 대한 공평한 보상 및 복리후생 제도 • 차별없는 고용 및 승진의 기회 제공 • 모든 인사제도의 공정성 및 업무 절차의 투명성
자부심 Pride	Personal Job(개인 자부심) Team(팀 자부심) Organization(조직에 대한 자부심)	• 자신의 일과 성과에 대한 자부심 • 팀의 업적에 기여하는 긍지 • 회사의 대외 이미지 및 사회공헌에 대한 자부심
재미 Fun	Intimacy(동료간의 친밀함) Hospitality(호의) Community(공동체 의식)	• 다양성 인정 및 상대방에 대한 배려 • 우호적이며 개방적인 직장 분위기 • [가족, 하나의 팀]이라는 공동체 의식

- 설문수집방법 : 온라인 설문조사 및 내부 워크숍

기획 및 준비	• 조직/계층별 조사수준 파악 • 설문실시 웹 환경 구축	• 설문 대상자 정보 확정 • 사전 커뮤니케이션
조사 및 분석	• 설문조사 개시(1주일)	• Raw Data 분석
실무회의 및 워크숍	• 실무회의 (설문 결과 및 보고서 논의)	• GWP경영 상세분석 (내부 워크숍 포함)
보고서 작성 및 PT	• 분석결과 리포트 작성	• 전략회의 시 PT

추진 효과

조사의 객관성 확보, 내부고객만족 방향 제시, 진단결과 분석 워크숍에 직원들이 직접 참여함으로써, 구성원들의 진솔한 평가와 조직/계층별 강약점 분석을 통한 및 현실적인 직원참여형 개선안 도출

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 공동노력

1. 내부직원 감사 이벤트 "The 감동" 시행

추진 목적	CEO가 직접 직원들의 사기진작을 위한 감동이벤트를 전개하여, 직원들의 노고를 격려하고 노사가 화합할 수 있는 분위기를 조성

추진 내용

• 시행내용

▸ 이벤트명 : '쉼표' - 간식먹고해요!
↳ 지원부서직원들이 사업장 직원들을 위해 간식을 사들고 가 근로자간 공감대 형성 기회를 제공

▸ 이벤트명 : '가족' Family Day
↳ 5월29일을 공단가족 Family Day로 지정하여 전직원 정시퇴근 이벤트

▸ 이벤트명 : '충전' Cinema Day!
↳ 고객접점 직원(거주지우선주차 담당자, 안내데스크 등)의 사기진작을 위해 가족 또는 연인과 함께 영화 관람할 수 있는 쿠폰 제공

▸ 이벤트명 : '관심' 직원사진 콘테스트
↳ 우리공단에 대한 직원들의 관심과 애정을 높이기 위해 공단과 연관된 사진 공모전을 실시

▸ 이벤트명 : '온기' CEO의 밥상
↳ CEO가 사업장을 순회하며 현장의 직원들과 식사를 함께 함으로써 수평적 관계에서 자유로운 의견개진 등 소통의 기회를 마련

추진 효과	최고경영자가 직원들에게 감사의 마음을 전함으로서 상호화합과 신뢰를 쌓는 신노사문화를 정착시킴

▼ The 감동 '쉼표'

▼ The 감동 '충전'

▼ The 감동 '관심'

▼ The 감동 '온기'

▼ 창립11주년 기념 워크숍

▼ 남산골 600년 시간여행

▼ 북촌8경을 찾아라!

▼ 조별 스토리 발표

▼ 싱가포르 공영주차장

▼ 싱가포르 국립도서관

2. 창립 11주년 이색 워크숍 "한양 속 보물찾기 & 그 속에 우리엮기 " 실시

추진 목적	공단 창립 11주년을 맞이하여 '한양 도심 투어' 이색 워크숍을 추진하여 조별 협력 프로그램을 통해 직원간 소통과 화합의 장을 마련함으로써 노사 상생협력의 기조 유지

추진 내용

구 분	주 요 내 용
일 시	2014.10.22., 2014.10.24.
장 소	서울일원
워크숍 프로그램	• **복불복 미션기행 '한양 속 보물찾기**

구 분	방향	세부테마(예정)
백호팀	서(西)	경복궁에 숨겨진 보물찾기' 외 2건
청룡1팀	동(東)	동대문에 나타난 비행물체!' 외 2건
청룡2팀	동(東)	종묘가 위대한 이유찾기' 외 2건
현무팀	북(北)	북촌8경을 찾아라'(3개이상)
주작팀	남(南)	남산골 600년 시간여행 속으로' 외 2건

• **소통의 시간**
- 내가 발견한 보물꾸러미(조별 스토리 발표)
- 2015년 공단의 나아갈 길(직원 교육)
- 통합 간담회

추진 효과	워크숍을 통한 노사화합 의지 강화, 임·직원 간 화합 도모

3. 2014 직원 국외연수 '글로벌 스토리' 시행

추진 목적	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, 초일류공단을 향한 또 다른 에너지를 얻고자 함

추진 내용

- 연 수 국 : 싱가폴
- 참가직원 : 12명(해외연수 선정위원회를 통한 대상자 확정)
- 연수일정 : 2014. 11. 10 ~ 11. 14
- 주요방문 기관 : 싱가포르 국립도서관, 공영주차장, 체육시설 등

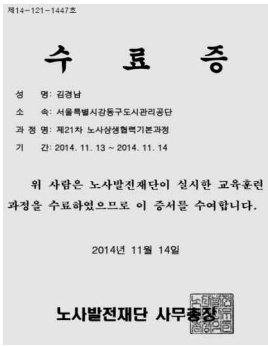
추진 효과

- 형식적인 해외연수를 벗어나, 신공단 역량강화에 직접적 영향을 줄 수 있는 프로그램 기획
- 우수직원에 대해 해외연수 기회를 제공하여 성과보상 및 인센티브 부여
- 현장근무 감정노동자들의 정서적 고충을 치유하기 위한 정신힐링 감성연수 추진
- 해외 우수사례를 직접 체험함으로, 직원직무능력 및 공단경쟁력 강화

4. 노사 파트너십향상 교육 시행

추진 목적	노사 상생협력적 의식제고를 통하여 노사 갈등을 사전에 예방 · 해소하고 선진적 노사관계 정착에 기여하고자 노사파트너십 향상교육 시행
추진 내용	• 교육주관 : 노사발전재단 • 교육내용 – 노사관계 및 파트너십에 대한 이해 – 합리적 노사관계 발전 방안 – 현장에서 발생하는 개별 근로관계법 – 노동법 주요 개정 사항 • 교육실적 : 총 10명(근로자위원장 등) 노사상생협력 기본과정 수료
추진 효과	노사파트너십에 대한 개념적 이해와 실제 사례 등을 교육, 체험함으로써 공단의 노사갈등 및 분쟁을 사전에 예방하고 상호 존중하는 노사문화 정립에 기여

▼ 노사상생협력 교육 수료증


제14-121-1447호

수 료 증

성 명: 김경남
소 속: 서울특별시강동구도시관리공단
과 정 명: 제21차 노사상생협력기본과정
기 간: 2014. 11. 13 ~ 2014. 11. 14

위 사람은 노사발전재단이 실시한 교육훈련 과정을 수료하였으므로 이 증서를 수여합니다.

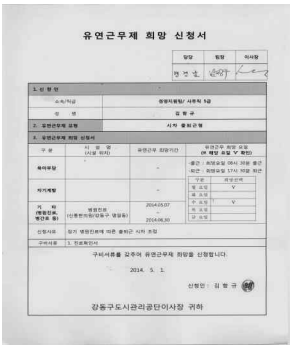
2014년 11월 14일

노사발전재단 사무총장

5. 유연근무제 시행을 통한 일·가정 양립 지원

추진 목적	유연근무제의 지속 확대 시행을 통해 일과 가정의 조화로운 양립 지원은 물론 직원들의 업무 만족도 향상과 이를 바탕으로 기업의 생산성 제고에 기여하고자 함
추진 내용 · 실적	• 2014년 유연근무제 실시 유형 **유형** / **내용** 시차 출퇴근형 / – 정규 출퇴근 시간 전후 1시간 이내 적용 – 1일 8시간 근무유지 근무시간 선택형 / – 특정 근무일에 한하여 출퇴근 시간 4시간 이내 조정 적용 – 주 40시간 근무 • 추진실적 : 총 5명 이용 – 시차출퇴근형 : 4명, 근무시간선택형 : 1명

▼ 유연근무 신청서

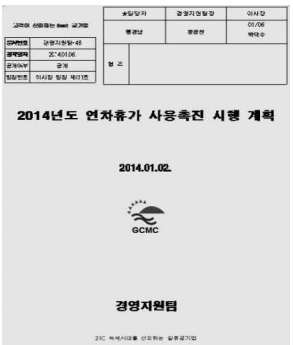

유연근무제 희망 신청서

강동구도시관리공단이사장 귀하

6. 연차유급휴가 사용촉진 시행을 통한 일·가정 양립 지원

추진 내용 · 실적	• 연차유급휴가 사용촉진(취업규정 제31조 내지 제31조의1) – 연도 초 개인별, 연차사용한도 일수 통보 – 하반기, 개인별 미사용연차 일수 통보 및 사용계획 수합 – 연차사용촉진 시달 • 추진실적 2014년 전체 연차유급휴가 부여일의 93.7%를 사용하였으며 이는 개인별 평균 13.6일의연차유급휴가 사용 한 것임

▼ 연차휴가 사용촉진 계획


2014년도 연차휴가 사용촉진 시행 계획

2014.01.02.

GCMC

경영지원팀

2 능동적 고충처리를 통한 노사갈등 사전예방

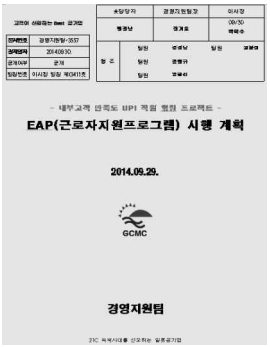
1. 내부고객 만족도 UP! 직원힐링 프로젝트

EAP(근로자지원프로그램) 시행

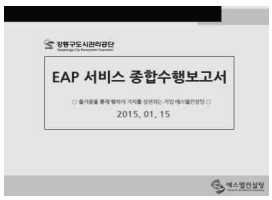
※ EAP(Employee Assistance Program)

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

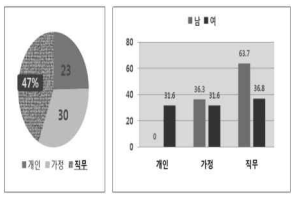
▼ EAP 시행계획



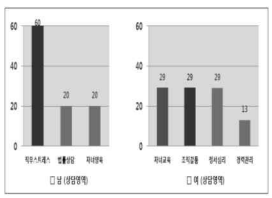
▼ EAP 수행 보고서



▼ 상담영역 및 참여현황



▼ 상담 세부현황



추진 목적	다양한 분야의 감정노동을 수행하고 있는 공단 직원들에 대하여 직무 및 가정에서의 스트레스에 대하여 전문가의 조언과 상담을 통한 문제해결을 지원함으로써, 내부고객 만족도 제고 및 능동적이고 활기찬 직장문화 조성에 기여하고자 함

추진 내용

- **상담분야**

- **진행절차**

개 별 상담신청 ➡ 상담일정 조율 및 상담사 배정 ➡ 전문가 상담

※ 관련사항은 별도의 전담코디네이터 의해 이루어지며 공단으로 통보되지 않음(비밀보장)

- **집단 EAP프로그램 도입.시행**
  - 힐링 디브리핑, 관리자 워크숍
- **추진실적**
  - 전문가상담 : 총12명 30회기
  - 집단프로그램 : 힐링 디브리핑(11명), 관리자 워크숍(6명)
  - 소요비용 : 금4,050천원

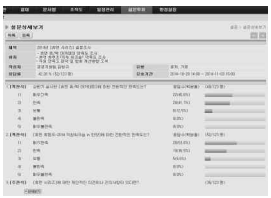
추진 효과	직원들의 사회·심리적인 안정과 업무로 인해 발생하는 다양한 고충을 해소하고 일과 생활의 균형을 이루며, 구성원의 조직 몰입도 향상과 소속감 증진

3 직원 의견수렴 경로 확대

1. 정책 및 의사결정 시 직원의견 수렴

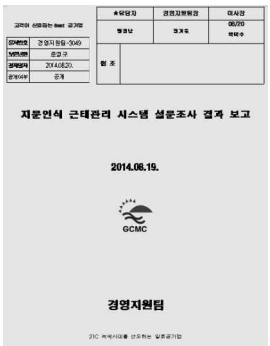
제목	조사기간	주관부서	조사 방법
2013년 교육 만족도 심층조사	1/6 ~ 1/10	경영지원팀	설문
CS사내강사 양성 심화교육 만족도	4/16 ~ 4/16	경영혁신팀	설문
2014. 북페스티벌 결과 설문	5/19 ~ 5/22	도서관운영팀	설문
2014 고객접점 CS 역량강화 교육 만족도 설문	7/14 ~ 7/16	경영혁신팀	설문
직원 휴양시설 사용지원 설문	7/17 ~ 7/21	경영지원팀	설문
지문인식 근태관리 시스템 운영 설문	8/8 ~ 8/14	경영지원팀	설문
2014년 [휴먼 시리즈] 설문조사	10/28 ~ 11/3	경영지원팀	설문
공단 민원응대방안 개선을 위한 의견수렴	11/5 ~ 11/14	경영혁신팀	설문
2015년도 다이어리 선택	11/10 ~ 11/11	경영지원팀	투표
온조체육관 캐치프레이즈 선정	12/8 ~ 12/11	체육사업팀	투표
노사협의회 제4기 근로자위원 선출	12/23 ~ 12/29	경영지원팀	투표

▼ 설문조사



▼ 설문투표

▼ 설문조사 결과보고



2. 직원들이 직접 뽑는 포상 “2014. 올해의 공단인”

추진 내용 · 효과

- **진행절차**

후보자 추천 ➡ 투표인단 구성 ➡ 투표 및 포상

- **투표인단 구성** : 이사장, 팀장 6명, 팀별 각 3명
- **선정원칙**
  - 투표인단 1인별 2표씩 행사
  - 투표결과 다득표자 선정
- **추진효과**
  - 직원들의 직접 참여를 통한 포상으로 노·사간 상호존중
  - 임·직원이 평등한 입장에서 공동의 협력 기회 제공

▼ 올해의 공단인

4 포상, 인증을 통한 노사 상생협력 공로 대외 인정

▼ 2010. 정부포상

▼ 2011. 정부포상

▼ 2012. 정부포상

▼ 2013. 정부포상

▼ 2014. 정부포상

1. 2010년 이후 지속적 정부 포상

■ **노사상생협력 유공자 정부포상**

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

표 창 장

■ **근로자의 날 유공자 정부포상**

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

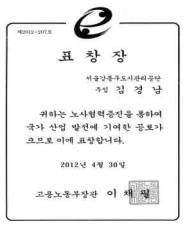


표 창 장

■ **근로자의 날 유공자 정부포상**

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

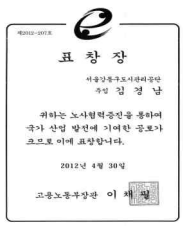


표 창 장

■ **근로자의 날 유공자 정부포상**

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

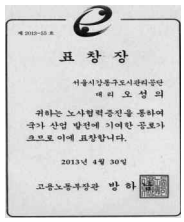


표 창 장

■ **근로자의 날 유공자 정부포상**

- 일　　시 : 2014.05.29
- 대　　상 : 업무직 8급(김정숙)
- 훈　　격 : 고용노동부장관 표창

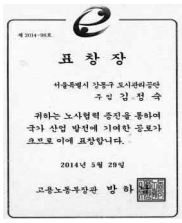


표 창 장

■ **노사상생협력 유공자 정부포상**

- 일　　시 : 2014.12.22
- 대　　상 : 노사협의회 사측 위원장(이사장)
- 훈　　격 : 고용노동부장관 표창

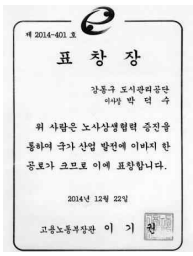
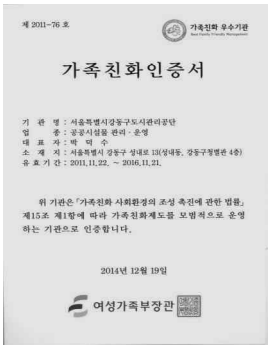


표 창 장

2. 가족친화 우수기관 인증(유효기간 연장)

▼ 가족친화 인증서


제 2011-76 호

가족친화 우수기관

가족친화인증서

기 관 명 : 서울특별시강동구도시관리공단
업 종 : 공공시설물 관리 · 운영
대 표 자 : 박 덕 수
소 재 지 : 서울특별시 강동구 성내로 13(성내동, 강동구청별관 4층)
유 효 기 간 : 2011.11.22. ~ 2016.11.21.

위 기관은 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조 제1항에 따라 가족친화제도를 모범적으로 운영하는 기관으로 인증합니다.

2014년 12월 19일

여성가족부장관

■ 인증기준 및 내용

- 인증부처 : 여성가족부
- 심사기관 : 한국능률협회인증원(KMAR)
- 심사항목 : 가족친화실행제도
  - 자녀 출산 및 양육지원, 유연근무제도, 가족친화문화 조성
- 인증일 : 2014.12.29.
- 기간연장 : 2011~ 2014. ➡ 2011 ~ 2016

■ 추진효과

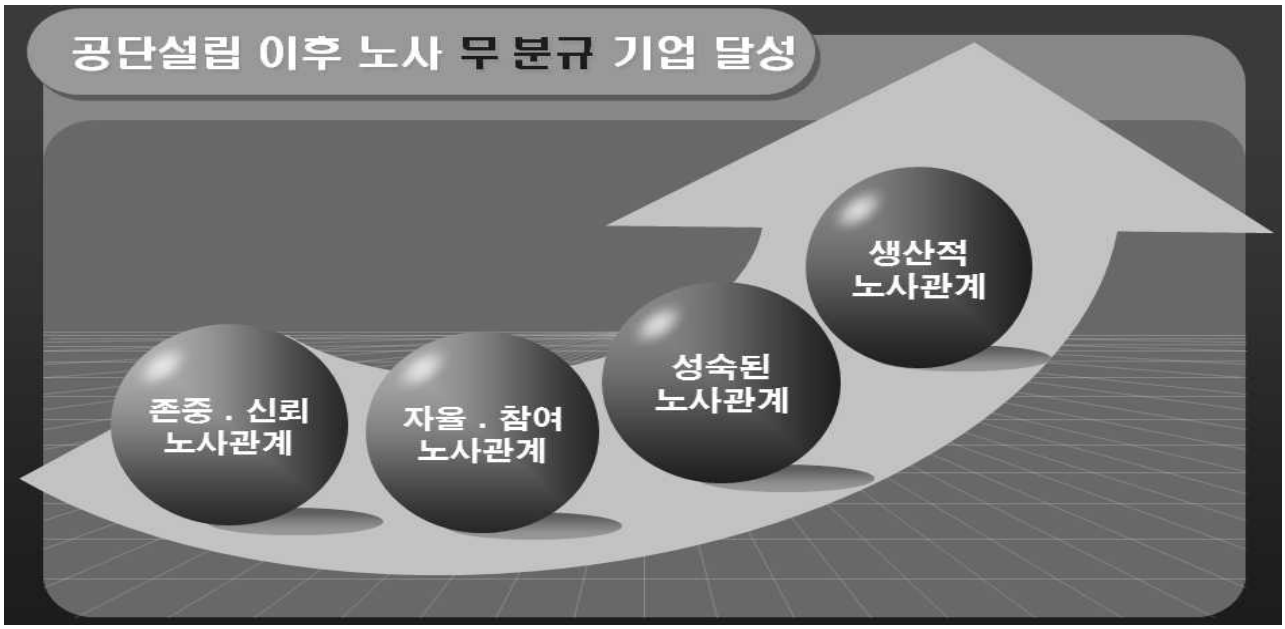
- 가족친화우수기관 인증' 을 지속적으로 보유함으로써 공단의 가족친화 문화 및 정책을 지속적으로 발전시키고 대외 이미지 제고에 기여

04 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?

□ 노동조합 미 설립으로 해당사항 없음

05 사내근로복지기금 운영의 적정성

□ 사내근로복지기금 미 운영으로 해당사항 없음



가중치 (3점)

Ⅲ·1·4 재무관리

| 지표관리 부서 및 책임자 |

- 경영지원팀 팀 장 정기호
- 경영지원팀 주 임 김형선
- 경영지원팀 주 임 정종남

| 평가지표 |

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 · 회계 관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?

| 재무관리 부문 지표관리 체계도 |

1 예산과 경영계획과의 연계성, 재원조달 등의 적정성

1. 예산과 경영계획과의 연계성

■ 경영계획 및 세부실행 목표

Vision 고객이 신뢰하는 Best 공기업

▼ 2014연도경영계획

재무 목표	중장기 경영목표에 대한 투자우선순위 결정 및 관리	효율적인 재무 관리를 통한 지속가능경영 실현

고객중심경영	자율책임경영	창의경영	지속가능경영
서비스품질개선	수탁사업활성화	창의업무개발	윤리경영가속화
고객만족도개선	체계적시설관리	창의인재육성	녹색경영발굴
서비스영역확대	지역발전기여	창의조직문화	사회공헌활동

■ 경영계획 연계한 지표관리 목표

▼ 중장기전략계획

1. 예산관리
- 미래경영계획 및 재무계획과 연계
- 중장기 경영목표 사업에 대한 편성 강화
- 전사적인 원가절감

2. 회계관리
- 예산회계와 기업회계 적정 연결
- 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
- 재원관리 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

■ 경영계획 연계한 예산편성 절차

step 1

- 사업부서별 실적분석
- 실적분석 통한 경영 목표 수립
- 예산 및 목표에 대한 타당성 검토
- 예상손익 추정 및 예산(안) 최종검토

step 2

- 경영목표 달성을 위한 실무진의 예산 고도화 작업
- 경영진 및 실무 팀장의 예산(안) 조정

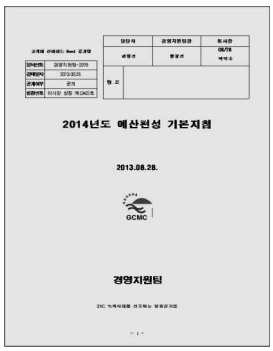
step 3

- 구청 주무부서와 예산(안) 협의
- 경영목표 달성을 위한 예산편성 협조

step 4

- 경영목표와 연계한 예산의 최종 검토 및 조정
- 구의회 승인을 통한 예산 확정

▼ 예산편성지침

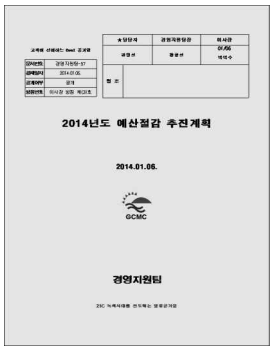

2014년도 예산편성 기본지침

2013.08.28.

GCMC

경영지원팀

▼ 예산절감추진계획


2014년도 예산절감 추진계획

2014.01.06.

GCMC

경영지원팀

■ 2014년도 예산편성 추진실적

(단위:천원)

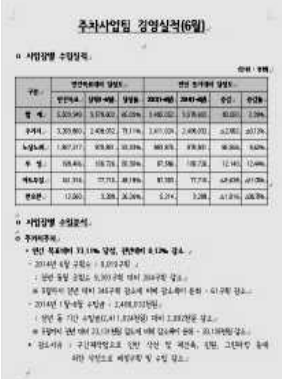
구 분	2014년	2013년	증 감	
			금 액	비율(%)
총규모	11,672,756	11,811,931	△139,175	△1.2%
일반회계	9,450,784	9,284,119	166,665	1.8%
특별회계	2,221,972	2,527,812	△305,840	△12.1%

■ 경영목표 달성을 위한 예산운용 방향

운용 방향

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

▼ 사업장별 수지분석



▼ 실행예산 편성

2. 재원조달 등의 적정성

■ 재원조달 등의 적정성

• 추진방향

- 2014년도 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 수립을 통하여 공격적인 세외수입 달성 독려

• 세외수입 목표대비 실적현황

(단위:원)

구 분	사업장	세외수입목표	세외수입실적	달성률
수익사업	공 단 본 부	46,859,000	62,108,808	132.5%
	현수막게시대	245,454,000	247,235,560	100.7%
	해 공 체 육	137,564,000	135,485,370	98.5%
	온조 체육관	2,536,523,000	2,548,333,870	100.5%
	일자산 1체육관	249,725,000	238,394,820	95.5%
	일자산 2체육관	56,483,000	45,662,680	80.8%
	일자산 캠핑장	182,600,000	231,407,000	126.7%
	민속의집	1,490,000	2,703,310	181.4%
	유소년센터	179,830,000	51,083,960	28.4%
	부 설 주 차	198,406,000	225,681,500	113.7%
	번호판탈부착	12,560,000	7,317,000	58.3%
	아트센터부설	161,316,000	169,792,100	105.3%
	동명 축구장	87,610,000	82,265,670	93.9%
	구 민 회 관	557,061,000	621,460,070	111.6%
	여성취업교실	21,974,000	25,838,000	117.6%
	강동추모의집	10,000,000	8,300,000	83.0%
	해공 골프장	237,238,000	233,368,553	98.4%
	노 상 노 외	1,837,217,000	2,019,801,584	109.9%
	주거지주차	3,293,850,000	3,447,430,476	104.7%
	소 계	10,053,760,000	10,403,670,331	103.4%
비수익사업	성내도서관	72,496,000	117,318,970	161.8%
	해공도서관	82,422,000	97,983,050	118.9%
	강일도서관	68,502,000	80,690,710	117.8%
	암사도서관	117,460,000	133,619,380	113.8%
	소 계	340,880,000	429,612,110	126.0%
총 합 계		10,394,640,000	10,833,282,441	104.2%

■ 세출예산 재원조달 방법

재원 조달 방법	공단은 지방공기업법 제71조(대행사업의 비용부담)에 의하여 강동구청으로부터 대행사업비를 교부받아 위탁사업에 필요한 인건비/경비 등을 지출하고 있으며 집행 잔액이 발생할 경우 전액 강동구청으로 반납하고 있음

■ 재원조달 방법의 개선

조달 방법 개선	대행사업비 배정방법을 기존 월 단위에서 연 단위로 변경 노력 (구청 예산상황에 맞추어 변동) 공단은 구청보다 높은 금리를 적용 받을 수 있기 때문에 공단에서 자금을 운용하는 것이 유리함 (유휴자금의 활용을 통한 이자수익 극대화 효과)

▼ 지방공기업법

지방공기업법

제1장 총칙 (개정 2011.8.4)

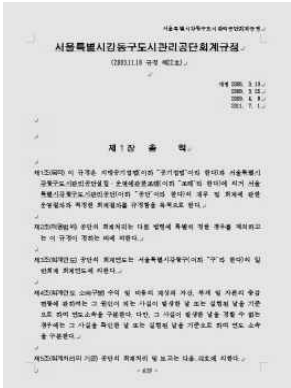
2 예산전용 · 이월 및 예비비 사용 적정성

1. 예산전용 · 이월 및 예비비 사용 적정성

■ 공단회계규정

회계 규정	• 제143조(예산의 전용) 이사장은 예산집행상 불가피하다고 인정되는 경우에는 비용예산서의 목간의 금액을 전용할 수 있다. 다만, 예산 총칙으로 특별히 정한 비목은 구청장의 승인 없이는 이를 전용할 수 없다. • 제133조(예산의 이월) 예산은 다음연도에 이월하여 사용할 수 없다. 다만, 자본예산과 손익예산의 사업예산 중 지출원인 행위를 한 공사비와 지출원인행위를 하지 아니한 그 부대 경비는 예산총칙이 정하는 바에 의하여 이월 사용할 수 있다.

▼ 공단 회계규정


서울특별시강동구도시관리공단회계규정

제1장 총 칙

■ 예산변경 절차의 적정성

회계 규정	• 사업운영상 불가피한 경우 지방공기업법, 행안부 예산편성지침, 공단회계 규정을 준수하여 진행 • 내부 및 외부(이사회) 통제 기능을 적극 활용하여 예산변경 최소화

■ 예산전용 및 예비비 사용절차

1단계	2단계	3단계	4단계
사업부서 예산전용 요구	예산담당자 검토 경영지원팀장 결재	본부장 결재 이사장 결재	이사회 의결 및 구청보고 (예비비 사용 시)

변경 사유
- 프로그램 활성화에 따른 강사료 증가로 보상비 전용 : 45,879천원
- 건물 노후화에 따른 긴급 수선비용 증가로 전용 : 14,460천원
- 공공요금 인상에 따른 동력비 증가 : 12,820천원
- 정규직 미채용에 따른 기간제 전환 : 11,000천원

■ 예산변경 내역

(단위:천원)

구 분	2014년	2013년	증 감
예산총액	11,672,756	11,811,931	139,175
예산전용	92,359	157,551	△65,192
예비비 사용	-	-	-
예산전용비율	0.79%	1.33%	△0.54%

2. 2014년도 예산의 이월 및 예비비 집행 내역 : 해당없음

3 회계장부의 전산화 및 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 회계규정과의 부합여부

1. 회계장부의 전산화 및 회계규정과의 부합 여부

■ 회계장부의 전산화 여부

▼ 예산회계시스템

진행 절차
- 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

구축 내용	• 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

지출결의서 및 대체전표 입력 ⇨ 일계표 월계표 작성 ⇨ 총계정원장 및 합계잔액 시산표 ⇨ 결산을 위한 재무제표

■ 회계장표의 비치 · 관리 상태

기본 운용 방향	• 공단의 재무상태를 총체적이고 체계적으로 파악하고 관리하기 위함 • 기업회계기준, 지방공기업법, 법인세법에 근거한 장부 및 관련 증빙을 체계적으로 관리하여 제규정 준수와 업무 효율성 제고

장부 관리 방법	• 문서보관 지출결의서 및 관련 증빙 및 서류 / 일일 출납부 등 회계장표 • 전산보관 수입/지출과 관련된 회계처리 내역 및 현금을 수반하지 않는 거래내역, 각종 회계처리 자료 입력 후 장표 보관

• 장부의 관리체계

관련서류 작성 (담당직원) ⇨ 서류 확인 (예산총괄) ⇨ 서류 최종 확인 (경영지원팀장) ⇨ 장표비치 및 관리

• 장표의 보존

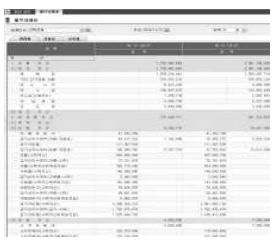
보 존 기 간	회 계 장 부
영 구	결산서
준 영 구	총계정원장, 현금출납부
5년	지출결의서, 전표, 분개장, 합계잔액시산표

▼ 결의서승인

▼ 금전출납부

▼ 총계정원장

▼ 재무상태표

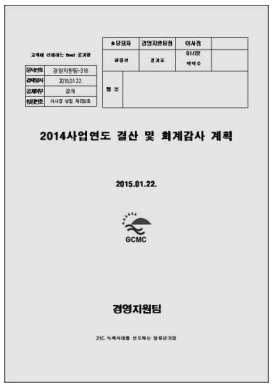


■ 회계관리 규정의 적정성

- 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 법인세업	공단 회계처리 전반
자산관련	공단물품관리규정	지자체를 당사자로 하는 계약에관한 법률	자산의 관리 규정

▼ 회계감사계획

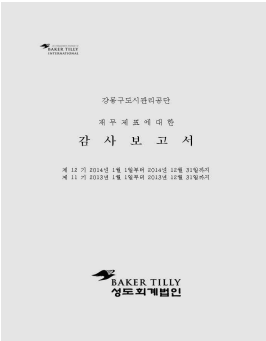

2014사업연도 결산 및 회계감사 계획

2015.01.22.

GCMC

경영지원팀

▼ 감사보고서


강동구도시관리공단

제 무 제 표 에 대 한

감 사 보 고 서

BAKER TILLY 성도회계법인

2. 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 적정성

■ 공단 예산 · 회계 흐름도

1단계	2단계	3단계	4단계
▸ 효율적 예산편성 ▸ 월별 예산배정	▸ 예산집행 ▸ 원인행위 ▸ 지출결의 ▸ 검수및지출	▸ 예산 및 회계결산 ▸ 예산결산 실시 ▸ 재무제표 작성	▸ 경영정보제공 ▸ 예산결산분석 ▸ 사업별 Feedback

■ 회계규정에 의한 결산서 작성

근거 및 절차

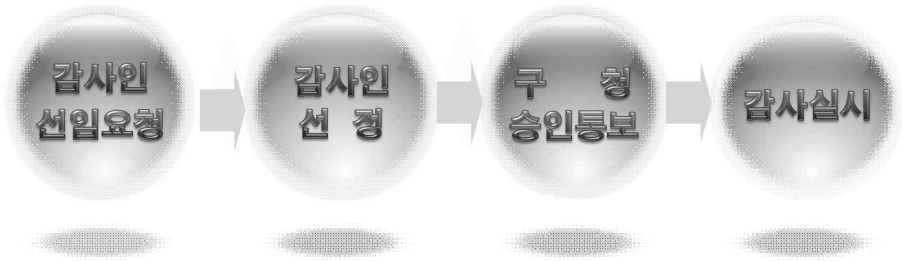
- 관련규정
  - 지방공기업법(제76조 준용), 2014사업년도 지방공기업 결산지침
  - 공단 설치조례(제27조) · 정관(제36조) · 회계규정(제158조~173조)
- 주요내용
  - 공단의 결산을 사업년도 종료('14.12월말) 후 3개월이내 완료
  - 결산서류(회계감사보고서 첨부)를 자치단체장에게 제출 · 승인

근거 및 절차

- 추진사항
  - 2015. 2. 28 : '14사업연도 결산완료
  - 2015. 2. 3 ~ 4 : 외부회계감사
  - 2015. 3. 31 : 결산승인[강동구청장]
- 제출서류
  - 사업보고서, 예산결산보고서, 재무제표 등

■ 감사보고서의 회계규정과의 부합여부

• 공인회계사 선정절차

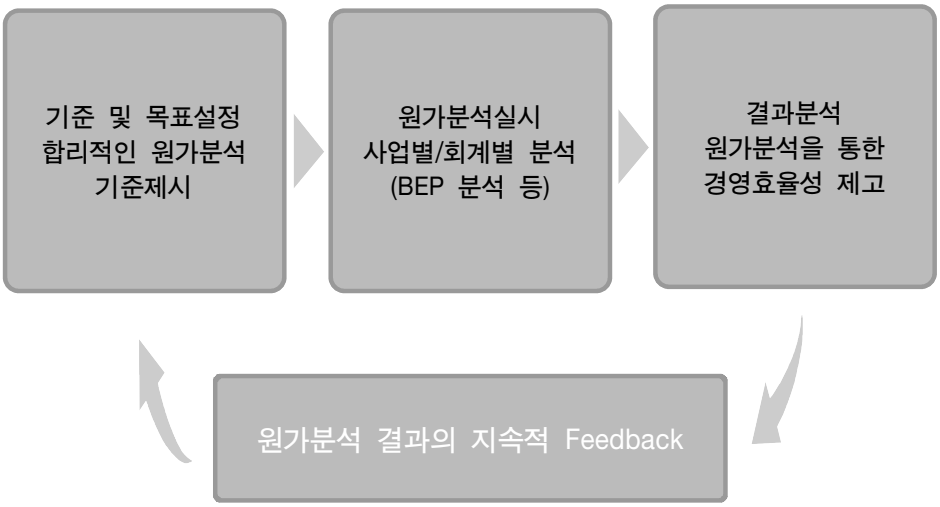


공인회계사 선정 기준	• 지방공기업법 제35조 제3항 및 제66조 제2항 근거 • 공기업 감사실적이 있는 공인회계사 또는 회계법인 우선지정 • 전문성 확보 차원에서 3년이내 교체 지양
공인회계사 지정 현황	• 감사법인 : 성도회계법인 • 감사인 : 백승교, 허일식 회계사
결산감사의 신뢰성	• 결산감사 실시 : 2015. 2. 3 ~ 2. 4 • 감사 의견 : 적정 • 이사회 의결 : 2015. 3. 26 (2014년 결산 승인) • 자치단체장 승인 : 2015. 3. 31 • 결산공시 : 자치단체장의 승인 즉시 (강동구보 및 홈페이지)

▼ 회계감사인지정

■ 2014년도 원가분석 보고서 작성

• 원가분석의 개요



▼ 원가분석보고서

• 원가분석의 절차

각 사업별 원가분석 실시 ➡ 사업별 분석 및 문제점 검토 ➡ 원가분석을 통한 업무개선 효과

• 원가분석 추진방향

근거 및 절차	
	• 원가절감 노력(고정원가 관리) • 책임회계제도와 BSC를 접목한 사업별 예산절감 노력 • 신규 프로그램 개발 및 유휴공간의 임대사업 추진을 통한 수익 증대 노력 • 일상경비 절감 노력

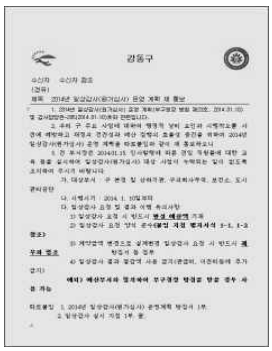
4 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 전담요원 확보 및 내부통제 노력과 교육훈련실적 등

1. 회계장부의 전산화 및 회계규정과의 부합 여부

■ 회계 관련 내부통제 체계

내부 통제 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 경영지원 팀장의 사전 협조 • 조달청 물품구매의 적극장려 및 클린카드 사용 (유흥업소 사용 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


강동구

수신자 수신자 참조
(경유)
제목 2014년 일상감사(원가감사) 운영 계획 제 출보

1. 2014년 일상감사(원가감사) 운영 계획(부구청장 방침 제2026, 2014.01.10) 및 감사보안조-2062(2014.01.10)에 의거 진행됩니다.

2. 세부 구 주요 사업에 대하여 개별적 낭비 요인과 사행적요소를 사전에 예방하고 제정과 건전성과 예산 집행의 효율성 증진을 위하여 2014년 일상감사(원가감사) 운영 계획을 아래와 같이 제 출보하오니

1. 전 회계연은 2014.01.15 인사발령에 따른 경일 적용범위 대한 교육, 등을 실시하여 일상감사(원가감사) 대상 사업이 누락되는 일이 없도록 조치하여 주시기 바랍니다.

가. 대상분야 : 구 본청 및 산하직원, 구교육사무국, 보건소, 도서관

경비감안

다. 사행사지 : 2014. 1. 10일부터

다. 일상감사 요청 및 결과 사행 유의사항

1) 일상감사 요청 시 반드시 **별표 예산명세** 기재

2) 일상감사 요청 양식 준수(**불수시불명 제정 방지사지** 3-1, 3-2 참조)

3) 계약금액 변경으로 공개변경 일상감사 요청 시 반드시 **계약**서 첨부

우리 방소

4) 일상감사 결과 절감액 사용 결의(관결서, 이전비등에 준거 감지)

예시) 예산부서와 협의하여 부구청장 방침을 방공 준수 사용 가능

붙임물 1. 2014년 일상감사(원가감사) 운영계획 방침서 1부.
2. 일상감사 실시 지침 1부. 끝.

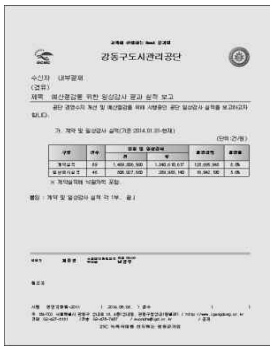
■ 일상감사를 통한 내부통제

• 감사절차

일상감사 의뢰 (발주부서)	• 계약 발주부서에서 계약의뢰 전 강동구청 감사담당관실에 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	• 예산낭비 요인 사전제거와 시행착오에 대한 개선방안 부여 • 각종 공사 · 용역 · 물품 구매시 철저한 원가계산을 통한 예산절감 • 계약전 일상감사 시행을 통한 청렴도 향상 등
일상감사 대상업무	• 주요정책 집행업무 - 주요정책과제(소요예산 5억원 이상) - 민간보조사업(소요예산 1억원 이상) - 구청장 · 부구청장의 정책 지시사항 • 원가심사 업무 - 1천만원이상 공사 - 1천만원이상 용역 - 3백만원이상 물품의 제조구매 - 3백만원이상 인쇄물 - 공유재산 등 자산매각 · 매입 (3억원 이상) - 설계변경 원가심사 : 모든 설계변경 • 예산관리 업무 - 예산의 이용 ·전용 (1회 2천만원 이상) - 예비비 집행 (1억원 이상) - 업무추진비 등 지출 (1회 100만원 이상) • 기타업무 - 하도급 관련업무 등

▼ 일상감사 운영실적


강동구도시관리공단

▼ 클린법인카드

■ 클린 법인카드 사용을 통한 내부통제 강화

추진목적	공단 법인카드 사용의 투명성 제고를 위하여 제도를 개선함으로 공단 법인카드를 이용하는 부정한 예산집행을 사전에 방지함
추진시기	2014년도 연중
대상카드	공단 명의의 모든 신용카드 (11개)
추진내용	의무적 사용 제한 업종 명시 : 유흥업종, 위생업종, 사행업종 등 카드도안 변경 : 행정안정부에서 권장하는 도안으로 도안 변경 신용카드 개인용도 및 업무외 사용금지 등 사용 기준 명시 신용카드 사용부 작성 관리를 통한 실제 사용자 및 사용처 확인 신용카드 사용 모니터링 실시 : 사용시간 및 사용처, 금액 등 신용카드 사용절차 마련 : 발급절차, 사용절차, 포인트 관리 등

▼ 인터넷뱅킹

■ 금융업무 내부통제를 위한 기업 인터넷뱅킹 운영

오프라인 자금운용의 문제점	• 많은 계좌의 수작업 처리로 인한 업무의 신속성 저하 • 오프라인 자금집행 업무방식에 다른 금융사고 발생 가능성상존
운영내용	• 운영시기 : 2014년도 연중 • 담당자 관리기능 설정 • 계좌권한설정 : 계좌별 조회 및 출금권한 부여 • 1일 이체한도 설정 : 직접출금 또는 승인결재 가능한 금액설정 • 접근권한 설정 : 인터넷뱅킹 업무 메뉴별 접근 및 권한설정 • 로그인 가능시간 설정 : 요일별/시간별 로그인 시간설정 • 업무권한에 따른 보안수단 : ID 및 패스워드, OTP(One Time Password) + 공인인증서

구 분	역 할	해 당 업 무
조작자	지출 담당자	자금이체 자료작성 후 결재자를 지정하여 승인요청 등록
결재자	중간 확인자	조작자 승인요청에 대한 1단계 검토 및 결재
	최종 승인자	조작자 승인요청에 대한 2단계 검토 및 최종결재 (자금이체 실행)

도입효과	• 금융업무 자동화 시스템 전환으로 업무신속성 증대 • 다중결재 시스템(3단 결재) 및 보안성 강화로 인한 금융사고 방지 • 손쉬운 계좌관리와 운영을 통한 자금업무의 효율성 제고 • 현금 직접취급에 따른 도난 및 분실위험 제거

■ 예산 · 회계업무 내부통제 시스템으로 운영

• 예산집행 사전 협의제 운영

구 분	내 용
협의 부서	경영지원팀
협의 대상	업무추진비, 100만원 이상의 공사, 용역, 물품구매, 행사비 등
협의 내용	경비 집행의 적법성 여부를 검토하고 적정하지 않다고 판단되는 경우 사유를 서면 제시

• 금전출납부의 일일결산 및 검수조서의 작성시 중복 확인

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

• 지출업무 통제시스템

– 지출원인행위 서류의 심사체계

지출결의서 작성	원인행위 서류송부	원인행위 서류심사	시정요구
해당팀 담당자	해당팀 담당자	경영지원팀 지출담당	경영지원팀 지출담당

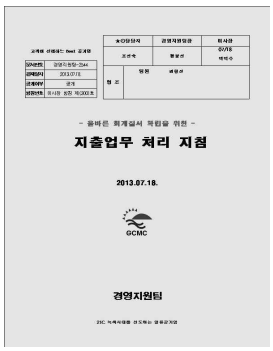
– 지출통제

지출전표 작성	지출결의서 전표 심사	경리관 날인	지출 시행
경영지원팀 지출담당	경영지원팀 지출담당	경영지원 팀장	경영지원팀 지출담당

■ 현금 수납업무 최소화 및 임의 정산 방지

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

▼ 지출업무처리지침


- 올바른 회계실서 확립을 위한 -

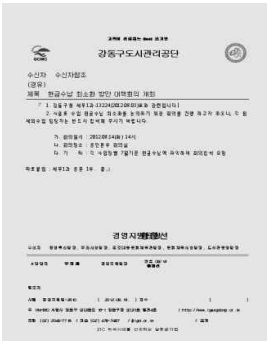
지출업무 처리 지침

2013.07.18.

GCMC

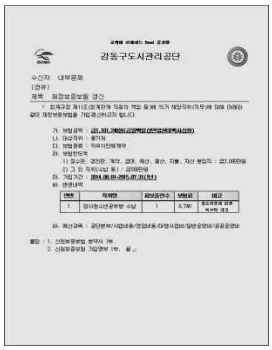
경영지원팀

▼ 현금수납최소화

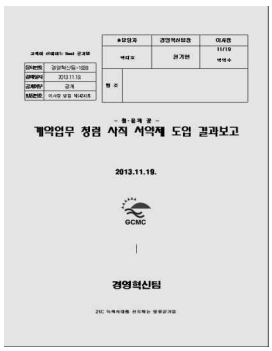

강동구도시관리공단

경영지원팀

▼ 재정보증보험갱신


강동구도시관리공단

▼ 계약업무청렴서약제


계약업무 청렴 서약제 도입 결과보고

2013.11.19.

경영혁신팀

• 추진내용

사 업	요금정산 방법	추 진 효 과
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	신용카드 결제를 가능케 하여 현금결제를 대체하고 현금결제 시 요금의 임의정산을 불가하게 함
문화체육 사업	회원관리시스템 구축	
도서관사업		

• 회계담당자의 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	• 수의계약분야 회계질서 위반행위 상시점검 • 수의계약분야 가격조사방법 개선 시행
개선방안	• 사업 착수 또는 완료 후 회계서류를 유통시키는 행위 전면 금지 • 기초금액 산출 조사 방법 개선
기대효과	• 불합리한 회계관행을 근절하여 건전한 회계질서 확립으로 투명한 회계 행정 정착 • 정당한 시장조사를 통한 예산절감 기여

2. 회계관리의 전문성 확보

■ 회계전문성 확보

• 공단본부 회계부서 현황

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

• 각 부서별 회계인력 현황

사업장	직급	업무	경력사항
경영지원팀	사무 6급	결산담당	(주)동신제약 회계팀
경영지원팀	사무7급	지출담당	대명코퍼레이션 회계팀
경영혁신팀	사무 5급	예산담당	(주)롯데리아 회계팀
문화사업팀	사무 5급	예산담당	(주)아가방 경리부
체육사업팀	사무 6급	예산담당	(주)롯데상사 회계팀
도서관팀	사무 5급	예산담당	명지전문대 기획실

▼ 직원교육훈련계획

2014년 직원교육 훈련계획

2014.02.26.

경영지원팀

■ 회계전문성 향상 교육훈련 실적

• 외부위탁, 사이버교육 등

교육기관	교육명	성명	교육시간
지방공기업평가원	알기쉬운 재무제표 이해 및 활용	김영일	23(h)
삼일아카데미	재무제표 분석 입문교육	김형선	18(h)
지방공기업평가원	지방공기업 예산회계기초과정	김지현	24(h)
서울특별시	건설공사 계약금액조정 실무	장대철	3(h)
서울특별시	원가실무교육 (건축설비)	심현외1명	3(h)
안전행정부	GFS 통계작성 시스템 교육	김형선	4(h)
안전행정부	공공부문 부채통계 작성교육	김형선	3(h)

▼ e-HRD

• 내부(자체)교육

교육자(팀)	교육명	교육인원	교육시간
조선숙(지원)	보조금 및 지출업무 교육	7명	2(h)
최윤정(지원)	계약업무 전파교육	28명	1(h)
정종남(지원)	물품관리규정 전파교육	8명	2(h)
최윤정(지원)	중소기업제품 우선구매 전파교육	32명	1(h)
김형선(지원)	예산편성기준 전파교육	8명	2(h)

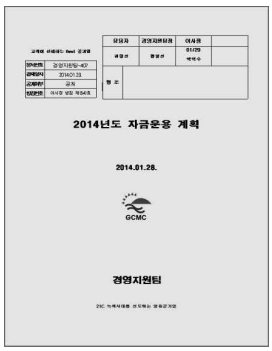
02 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?

1 자금계획의 수립을 통한 유휴자금 파악 노력

1. 재무건전성 강화를 위한 자금수급계획 수립

계획관리	• 자금 흐름의 효율성과 탄력성을 높이기 위해 연초 자금운용 계획 수립 • 유휴자금의 공격적 운용을 통한 이자수익의 극대화 • 효율적인 자금수급 계획 수립을 통한 예산운용의 탄력성 증대 • 2014년도 자금운용계획 수립 • 시중 4개은행(우리, 국민, 기업, 시티) 금리 비교 후 최고금리 적용기관 선정

▼ 2014자금운용계획

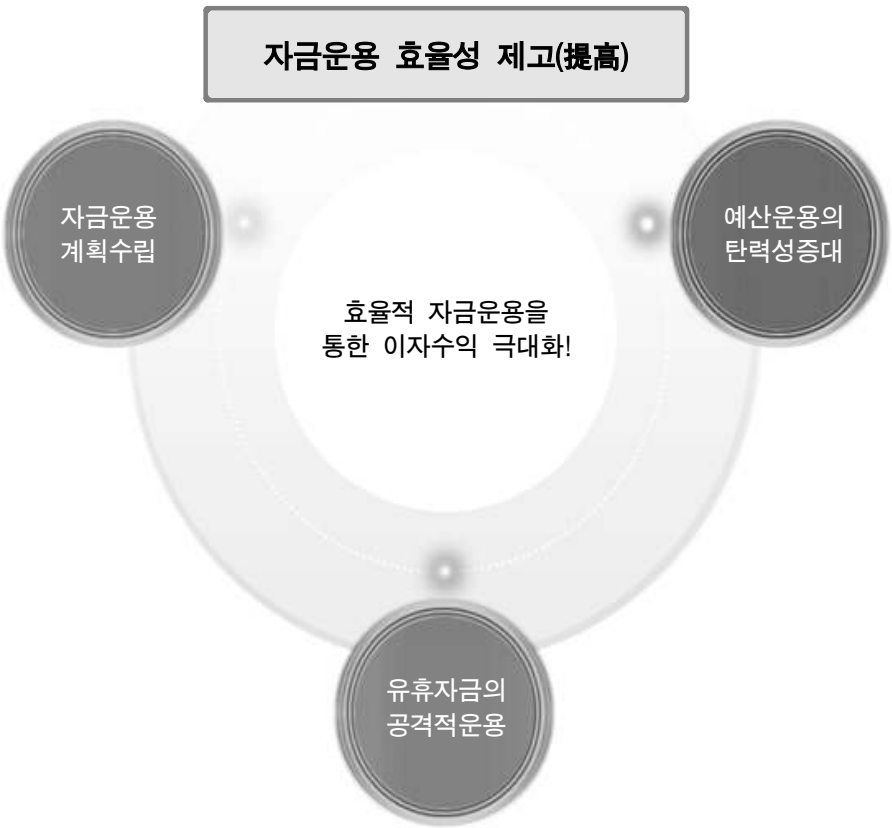

2014년도 자금운용 계획

2014.01.28.

GCMC

경영지원팀

■ 자금운용 추진체계



자금조달 방법	• 구청 기획경영과와 협의를 통한 연간 자금배정계획 수립 • 예산집행계획에 의거 매월 구청에 자금교부 신청 · 조달 • 조기집행 및 이자수익 극대화를 위하여 연간 예산 일괄지급 협의
추진방법	• 국내 저금리 정책기조 및 출구전략에 대비한 자금운용 계획수립 • 예산 전액배정을 적극 요청하여 이자수익 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 이자수익 극대화 노력

2 유휴자금의 고수익 상품 운영으로 수익 최대화 노력

1. 2014년도 대행사업비 자금운용실적

■ 2014년도 현금성자산 평잔

(단위:천원)

평 잔	합 계	1월1일	1월	2월
2,635,197	34,257,569	2,216,259	1,920,219	2,115,267

3월	4월	5월	6월	7월
2,973,484	2,623,322	2,933,102	3,221,258	2,792,586

8월	9월	10월	11월	12월
2,839,718	3,479,765	2,777,993	2,769,605	1,594,986

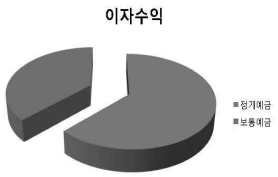
▼ 평잔현황

■ 평잔대비 이자수익 실적

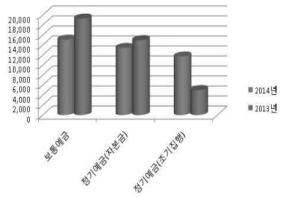
(단위:천원)

구 분	이자수익 (A)	평 잔 (B)	평잔대비 수익률(A÷B)
정기예금	25,117	996,741	2.51%
보통예금	15,065	1,638,456	0.91%

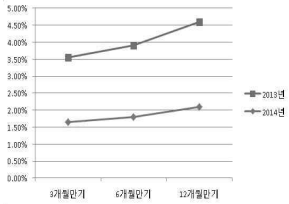
▼ 이자수익비중



▼ 예금별 이자수익



▼ 정기예금 금리변동



■ 예금종류별 증감 현황

구 분	2014년	2013년	증 감	비 고
합 계	40,182	39,208	974	
보통예금	15,065	19,276	△4,211	
정기예금(자본금)	13,412	14,955	△1,543	1년만기
정기예금(조기집행)	11,705	4,977	6,728	

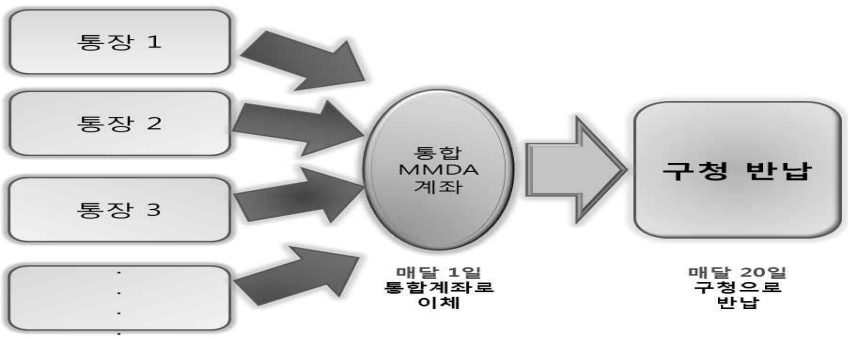
■ 정기예금 금리변동 현황

구 분	2014년	2013년	증 감	비 고
3개월만기	1.65%	1.90%	△0.25%	1년 평균 금리
6개월만기	1.80%	2.10%	△0.30%	
12개월만기	2.10%	2.50%	△0.40%	

■ 이자수익 증감원인 분석

보통예금 (MMDA)	구청 자금사정 악화(실행예산 편성)로 배정액 제한 등 악화 요인에도 불구하고 수입금 통합관리 및 반납시기 조정에 따라 유휴 운용자금 관리에 만전을 기하였으나 시중예금 금리 하락에 따라 보통예금 이자수익 감소
정기예금 (자본금)	자본금은 1년만기 정기예금에 예치하고 있으며, 예치시점의 금리에 따라 이자수익 차이 발생
정기예금 (조기집행)	2013년도는 배정액 제한 및 평균금리 하락에 따른 운용재원 부족에 따라 이자수익 감소하였으나, 2014년도에는 지속적인 금리네고 및 적극적인 자금운용을 통하여 이자수익 증가

■ 기업 MMDA 통합계좌 운용방법



03 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?

1 고정자산 관리 전산화 및 장부의 증감기록 유지상태

1. 자산관리 체계 및 회계처리 방법

■ 추진목적

추진 목적	• 현물자산의 통계적 파악으로 기업회계의 투명성 확보 • 보유자산에 대한 중복투자 방지 등 효과적인 관리가능 • 자산관리업무의 신속, 정확, 편리성 확보로 업무 생산성 증대

■ 자산관리 체계

취 득	보 관	사 용	처 분
· 계획수립 · 구매	· 출급, 저장 · 정비 · 재물조사	· 운영현황 · 이동/출고 · 관리전환	· 불용결정 · 처분 · 내구연한반영

■ 회계처리 흐름도

대행사업 취득자산 ▶ 수탁자산관리

공단 취득자산 ▶ 재무상태표 자산계정 — 감가상각(법인세법)

2. 자산관리 전산화

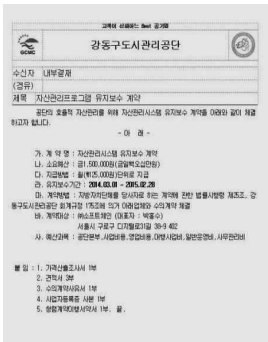
■ 자산관리 전산시스템 구축 개요

구축개요	• 운영시스템: 자산지킴이 AssetCop • 관리업체: (주)소프트체인 • 구축시기: 2008. 4월(Client User 4EA) • 구축내용: Client User 4EA, 바코드프린터 1대, PDA 2대

▼ 자산관리시스템 관리 활동

▼ 자산관리시스템 Client

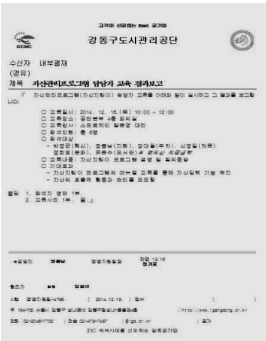
▼ 시스템 유지보수계약



▼ 바코드 라벨지

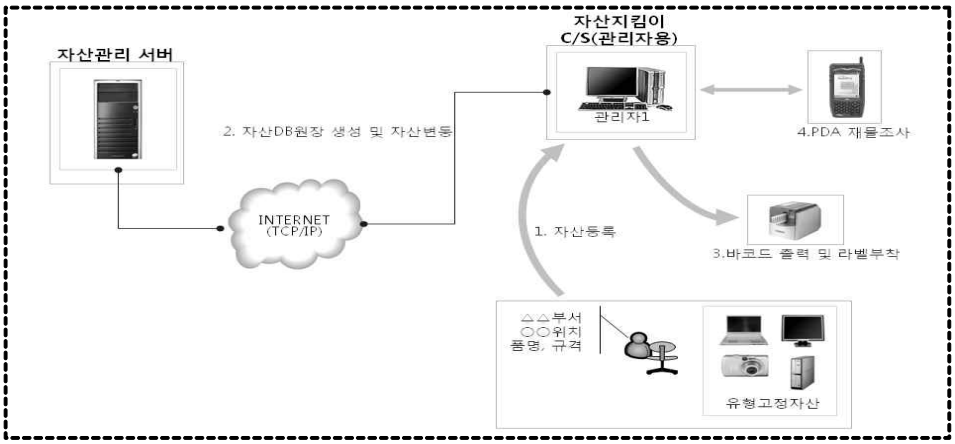
▼ PDA 단말기

▼ 자산관리프로그램 담당자교육



▼ 시스템 관리화면

■ 자산관리시스템 구성도



■ 자산관리시스템 메뉴구성

품목관리	자료관리	재물조사	기타관리
· 코드관리 · 이미지관리 · 이력관리	· 자산검색 · 통계관리 · 출력물관리	· 조사표 작성 · 조사결과입력 · PDA활용	· 감가상각 · 소모품관리 · 라벨관리

■ 자산관리시스템 관리노력

추진 성과	• 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 엄무
물품출납원	각팀 팀장	조사반장
계 수 자	경영지원팀 조사반	재물조사 실시
물품운용자	각 팀 물품담당직원	조사 입회

■ 2014년 물품수급관리

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

❖ 물품수급처리흐름

수급계획 → 취득 → 검수/출급 → 전산입력 → 부서운용

■ 2014년도 물품수급 계획(팀별 수급 비용)

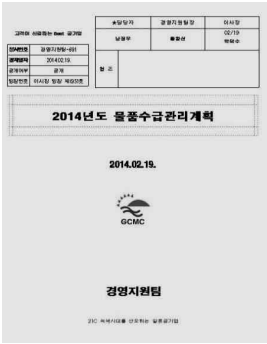
(단위: 천원)

구 분	금액
합 계	329,101
지원혁신팀	55,910
주사사업팀	22,700
체육사업팀	63,791
도서관운영팀	186,700

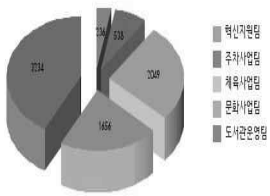
■ 고정자산 증감 현황

구 분	전기이월	증가	감소	기말잔액
수 량	9,209	468	1,814	6,927
금 액(천원)	161,244,992	7,263,504	709,348	153,272,140

▼ 물품수급계획



▼ 팀별 고정자산 현황



2 재물조사의 적정성

1. 재물조사 개요

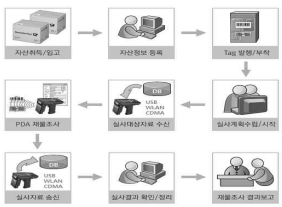
■ 조사목적

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

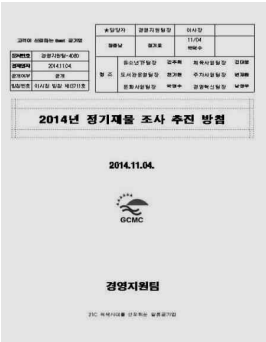
■ 조사근거

조사근거	• 공유재산 및 물품관리법 제60조(재물조사 등) • 공단 물품관리규정 제37조 (정기재물조사)

▼ 재물조사 흐름도



▼ 재물조사 계획서

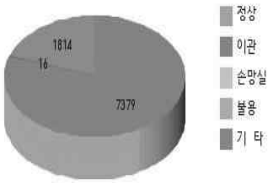

2014년 정기재물 조사 추진 방침

2014.11.04.

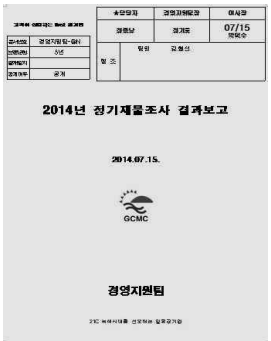
GCMC

경영지원팀

▼ 재물조사결과



▼ 재물조사 1차결과보고

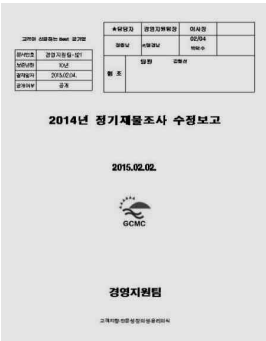

2014년 정기재물조사 결과보고

2014.07.15.

GCMC

경영지원팀

▼ 재물조사 2차결과보고


2014년 정기재물조사 수정보고

2015.02.02.

GCMC

경영지원팀

2. 2014년 재물조사

■ 조사시기

추진 시기	• 1차 : 2014. 6월 (기준일 2014. 6. 31.) • 2차 : 2014. 12월 (기준일 2014. 12. 31.)

■ 조사방식

조사 방식	• 조사방식: 폐창식 - 고정자산: 자본금을 재원으로 취득한 물품 - 수탁자산: 시설과 함께 수탁된 물품, 대행사업비를 재원으로 취득한 물품

■ 조사결과

- 조사대상 : 총9,209개

구 분	계	정상사용	이관	기타	불용
수 량	9,209	7,379	16	0	1,814

■ 조사결과 조치사항

조사 결과	• 재물조정: 과부족 수량 발견시 관계장부 또는 관리카드상의 기록이 현품과 일치하도록 조정 • 불용처분: 1,814건 • 불용품 처리계획: 강동구 재활용센터에 양여를 통하여 도시광산화 사업에 참여 (2015년 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

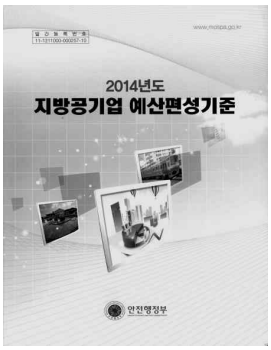
04 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?

1 구분관리의 적정성 제고를 위한 제도 및 절차의 구비여부

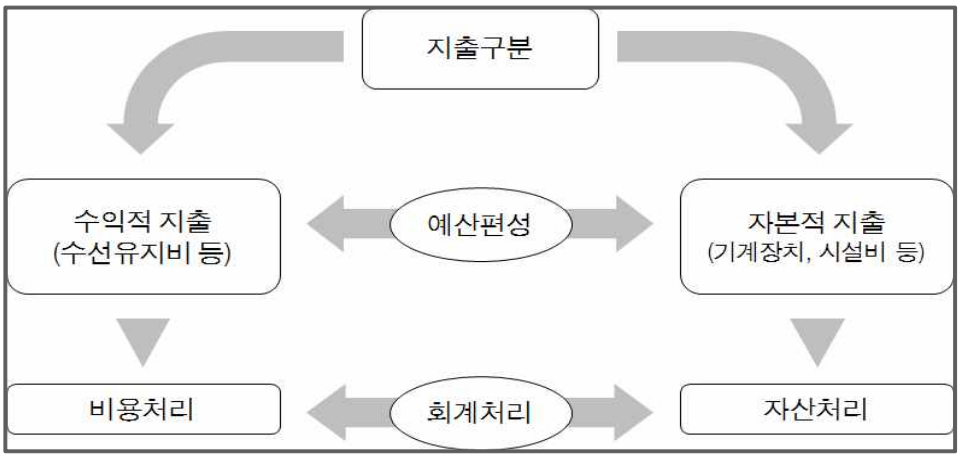
1. 공단 자체 예산편성 기본지침 작성

안전행정부	강동구	우리공단
전년도 6월말 작성 통보 (법 제66조의2, 제76조)	자치단체의 장은 7월말까지 예산편성지침을 작성하여 해당 공기업에 통보 (영 제60조)	안전행정부 및 강동구의 지방공기업예산편성지침과 공단 회계규정 등 관련법규와 지침에서 정하는 바를 준용하여 자체 지침 작성

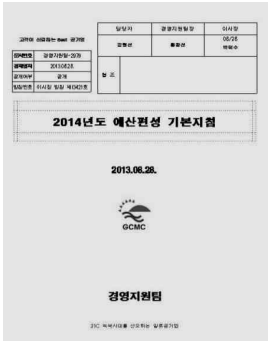
▼ 예산편성기준(안행부)



2. 회계처리 절차



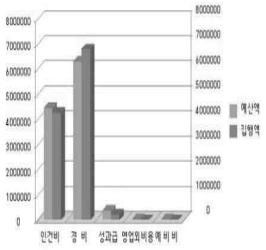
▼ 공단 예산편성지침



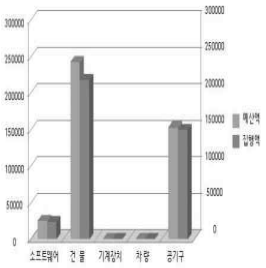
처리절차

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

▼ 수익적 지출



▼ 자본적 지출



▼전파교육

3. 2014년도 예산편성 및 집행현황

편성기준

- 지방공기업법 시행령 제22조, 지방공기업 예산평성지침(안전행정부), 공단회계규정 제17조 등 관련법규와 지침에서 정하는 바에 따라 「자본적 지출예산」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	11,170,643	10,354,062	무형자산	SW	25,550	24,007
	인건비	4,476,557	4,263,497	유형자산	계	582,563	535,945
	경 비	6,295,699	6,797,408		건 물	242,712	217,809
	성과급	361,387	232,612		기계장치	-	-
영업외비용		12,000	0		차량운반	-	-
예 비 비		25,000	0		공기구	153,151	150,106
합 계		11,170,643	10,354,062	합 계		608,113	559,952

4. 구분계리 전파노력

전파노력

- 지출업무 처리지침 수립 및 전파교육 실시
- 교육일시: 2014. 9. 2(화) 10:30 ~ 12:00
- 교육장소: 공단본부 회의실
- 참여인원: 총11명(사업팀 9명, 담당2명)

5. 구분계리 효과

효 과

- 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

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

1. 자본적 지출과 수익적 지출의 구분

자본적 지 출	고정자산의 내용연수를 연장시키거나 당해 자산의 가치를 현실적으로 증가시키기 위해 지출한 비용(공기구비품, 차량운반구 등)
수익적 지 출	고정자산의 원상을 회복하거나 능률유지를 위하여 지출한 비용 (수선유지비 등)

2. 원가반영

■ 사업장 경영 분석을 통한 원가반영

사업장 경영분석	• 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	• 일상감사 기준: 물품/인쇄(300만원 이상), 공사/용역 (1,000만원 이상) • 감사부서: 강동구청 감사담당관 • 2014년 추진실적: 총32건 (28,833,060원 원가절감)

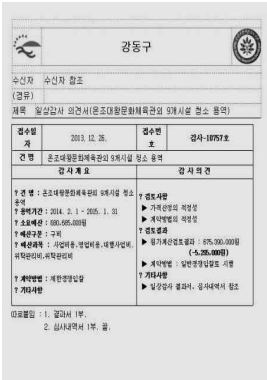
■ 감가상각을 통한 원가반영

(단위: 원)

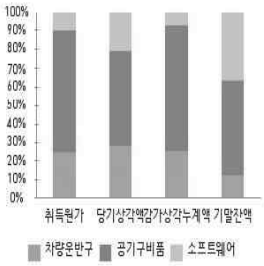
계정과목		취득원가	당기상각액	감가상각누계액	기말잔액
계		171,151,290	16,797,780	144,509,334	9,844,176
유형자산	차량운반구	41,783,790	4,661,560	35,955,772	1,166,458
	공기구비품	111,367,500	8,536,220	97,753,562	5,077,718
무형자산	소프트웨어	18,000,000	3,600,000	10,800,000	3,600,000

▼ 경영전략회의

▼ 강동구청 일상감사


강동구

수신자 수신자 참조
(경유)
제목 일상감사 의견서(온조대왕문화체육관외 9개시설 청소 용역)

검수일자	2013. 12. 26.	검수번호	검사-10757호
건명	온조대왕문화체육관외 9개시설 청소 용역		
감사개요		감사의견	

▼ 2014년 감가상각