

1. 고객만족 경영체계를 적절하게 구축·운영하고 있는가?

1.1 공단 CS경영 시스템 체계

가. CS경영 추진전략

비전

시민에게 행복을 드리는 최우수 공기업

3S(3-Satisfaction)



CS목표

고객만족도 90점 달성

CS추진전략

고객서비스 표준화

- CS업무협약 체결
- 서비스 이행기준 제·개정
- 고객서비스현장 개정
- 고객 접점 매뉴얼 마련
- 사후 관리 및 모니터링

서비스 마인드 제고

- 전직원 고객서비스 교육
- 친절서비스 우수직원 포상
- CS 전문조직 운영 및 전문성 강화
- Smile 캠페인 전개

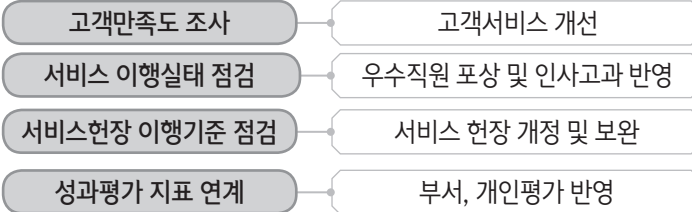
다양한 고객소통

- 고객모니터 간담회
- 고객칭찬카드제 도입
- 공단 CS지킴이 카페 운영
- SNS구축 및 운영 활성화

고객 맞춤형 시설관리

- 다양한 프로그램 제공
- 고객편의시설 확충
- 고객불편 업무개선
- 다각적인 이용안내 홍보

CS모니터링
및
Feed-back

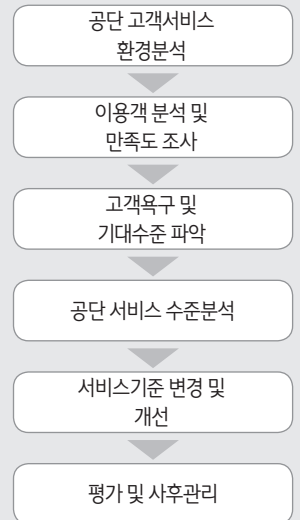


구분	기간	대상	점검 결과
고객 만족도	'14.5.26~6.13	이용고객(321명)	82.4점(↑5.2, '13 77.2점)
전화 친절도	'14.6.11~6.12	12개 사업소	90.5점(수영장 92.5점-최고점)
종합관찰제	'14.11~12.30	8개 시설물	55건 처리(우수직원 3명 포상)
고객서비스 현장 이행실태점검	'14.2.11~2.13	사업소별 이용고객	4.82(서비스), 4.90(분야별)
	'14.7.23~7.25	사업소별 이용고객	4.77(서비스), 4.86(분야별)

3S(3-Satisfaction)

- 민원만족**
 - 공단 민원의 신속한 처리
- 친절만족**
 - 이용객의 친절서비스제공
- 시설만족**
 - 쾌적하고 편리한 시설물제공

CS경영 추진체계



CS센터

- 구성일자: '10. 4. 13
- 구성인원: 2명(자체인력 활용)

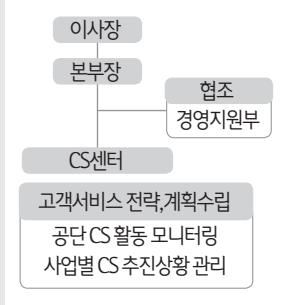
사무부서별 민원 담당자 지정

- 각 부서별 민원담당자 지정 및 현장중심형 민원처리
- 단순민원에 대한 처리권한 대폭 위임
- 고객접점근무자의 원스톱 민원서비스 제공

CS자문

- 공단 CS 지킴이 CS 모니터단 - 인원: 25명
- 공단 CS 활동 모니터링 및 CS 개선의견 개선
- NC 백화점(평촌지점)

CS 센터 조직도



NC 백화점 업무협약 체결

- 협약내용**
- 직원 CS 교육 지원
 - CS 이행실태 컨설팅
 - CS 자문 등



안양공단 'CS 지킴이'

- 인원** 25명(공개모집)
- 활동내용**
- 인터넷 카페 가입 및 CS모니터링 활동
 - 고객모니터단 간담회 개최시 의견개진 등

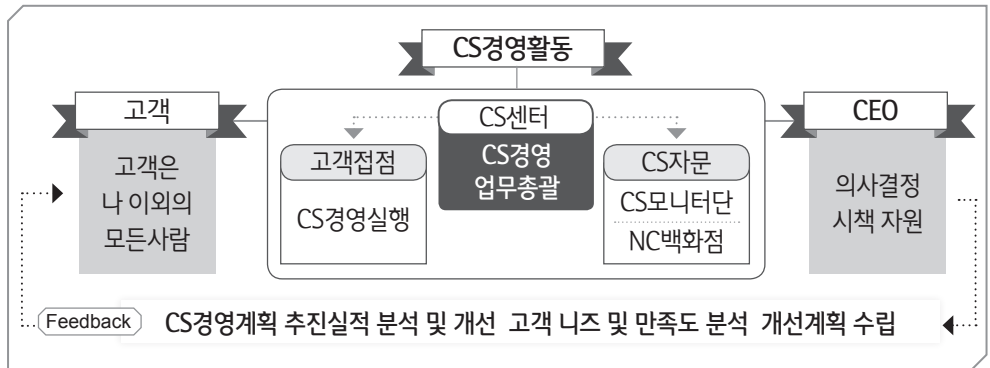


고객모니터 간담회



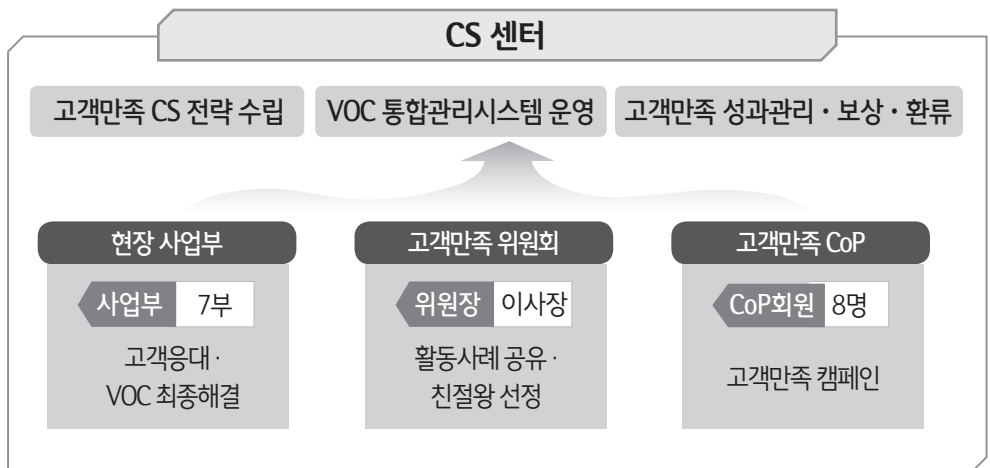
나. CS경영 전문조직 운영

CS경영 추진체계



고객만족 단위 조직별 기능 체계

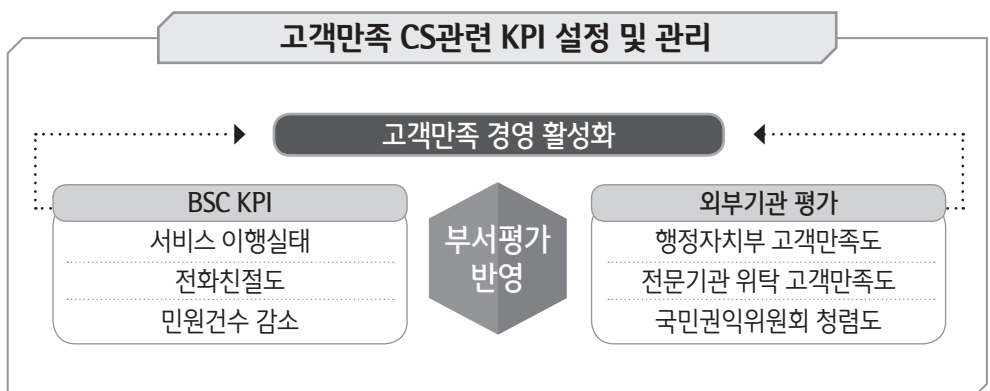
집행기구



자문기구

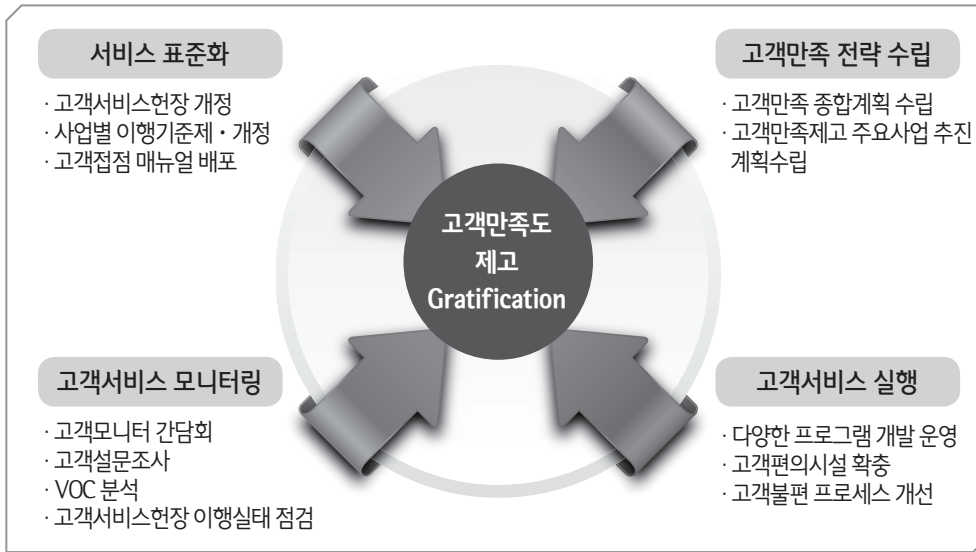
추진조직	구성	주요임무
외부기관 자문	NC백화점 팀장	고객만족 정책/고객만족 실행성과 자문
시민 모니터	모니터 요원 50명	공단 고객만족 활동 모니터링
내부직원 모니터	모니터 요원 7명	고객만족 자체 모니터링 및 평가

고객만족 경영 시스템 고도화



다. 고객서비스 기준 표준화

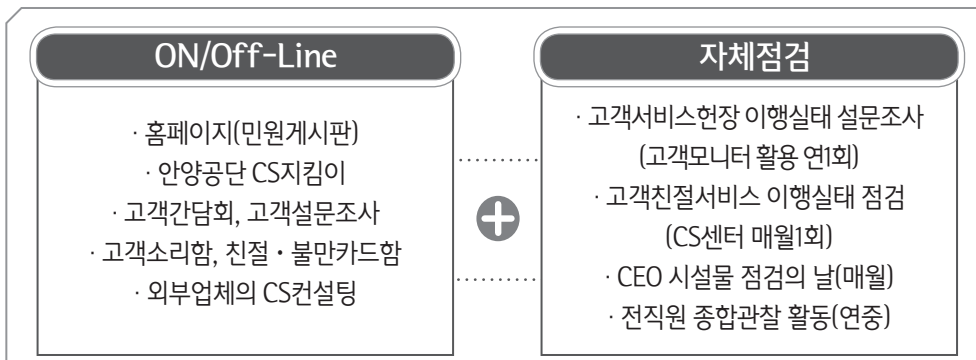
□ 고객서비스 품질향상 추진체계



□ 고객서비스 현장 제정 · 운영을 통한 서비스 표준화

구분	서비스현장 주요내용	서비스현장 실행
현장 전문	· 고객서비스를 위한 다짐 및 실천의지 표명	「현장 전문」 대형 액자 게시 *장소-공단 본부 입구
고객권리 충족	· 소비자의 8대권리 충족을 위한 제도적 장치 마련 및 시행	임·직원(154명) 개인 명함 「고객의 권리」 삽입
서비스 이행 공통기준	· 고객응대서비스 이행 / 민원처리 기한 등 표준 기준	'14 공통기준 점검 결과 95.4점
서비스 이행기준	· 주차, 견인, 교통약자, 버스공영차고지, 체육시설, 가로보안등	'14 서비스이행 점검 결과 97.2점
고객의 알권리 충족	· 고객의 알권리 보장 및 행정의 투명성 제고를 위한 경영공시	사전정보공개 13건, 홈페이지 개편 완료('14.3월)
고객의 참여 및 의견제시	· 고객의 참여 및 의견제시 방법	고객 모니터단 운영(연중) '14 고객 민원(164건)
서비스만족도 평가 및 조치	· 서비스만족도 평가결과 공표 및 조치 (서비스 우수자 포상)	이용고객 종합만족도(82.4점) 현장 이달의 친절왕 선발(4명)

□ 서비스 표준화 모니터링



▶ 고객서비스현장 이행실태 설문조사

기간 2014. 상/하반기

대상 CS 모니터 24명

점검내용

- 사업장별 서비스 기준
- 서비스이행 공통기준 등

4.82

상반기

4.77

하반기

▶ 고객서비스 현장 경영



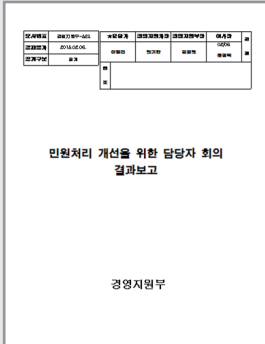
▶ 착한수레 친절 결의대회



▶ 고객서비스 현장 점검



▶ VOC 담당자 회의개최



▶ 고객만족 친절왕 선발



▶ 고객만족 교육의 날

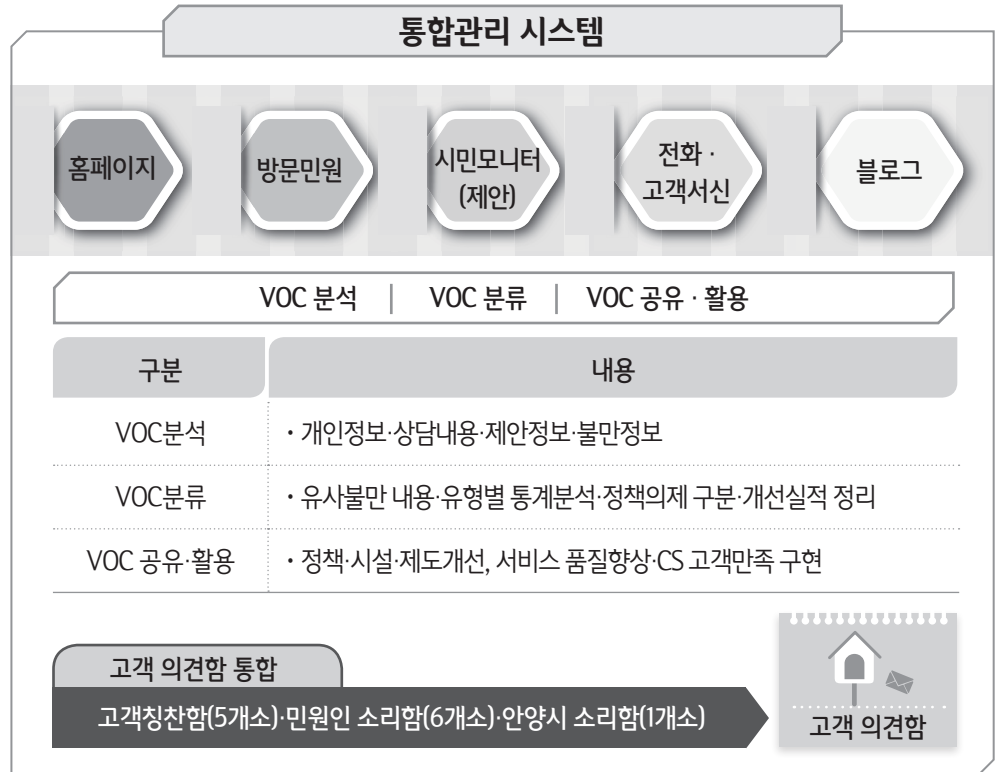


▶ CS 전문강사 초빙



□ VOC(고객의 소리) 통합관리 시스템

☑ VOC 프로세스



☑ 유형별 VOC 분석

계	문의	불편	건의	이의
164	64	21	57	22

☑ VOC 24시간 내 처리 분석

건수	24시간 초과 건수	24시간 이하 건수	1일 내 처리 비율
164	57	107	65%

☑ VOC 공유, 활용 → 동일 내용으로 2건 이상 발생한 불만민원에 대해 개선대책 수립 및 공유

구분	건수	주요내용	개선대책
주차	4건	공영주차장 불친절	친절교육, 복무점검, 삼진아웃제 시행
수영	8건	야외수영장 무질서	친절교육, 질서유도 및 단속 철저
호계	6건	배드민턴장 불친절	전용실내화 유도 및 현장친절교육

모니터링 시스템 구축

자체 모니터링

- 내부직원 모니터단 운영
- 시설물 관찰 활동
- 시설물 점검의 날 운영

시민 모니터링

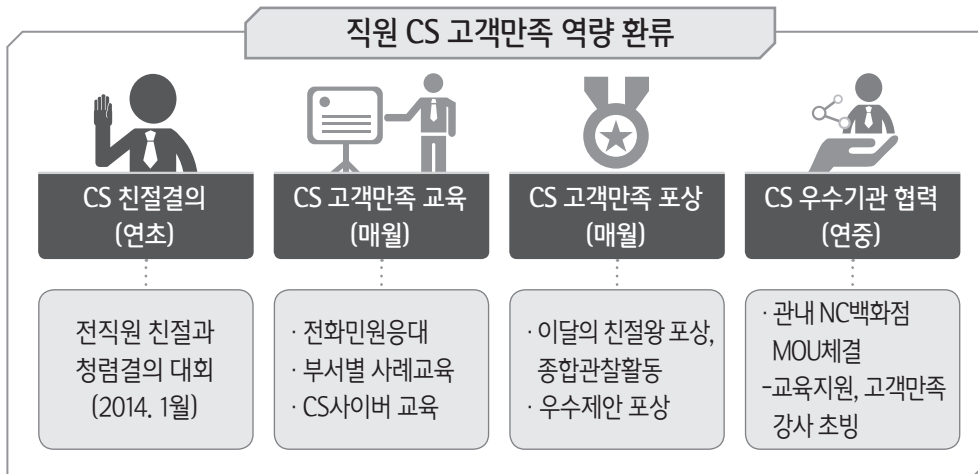
- 부서별 모니터단 운영
- 정기 모니터 간담회
- 제안제도 운영

외부 모니터링

- 행정부 고객만족 조사
- 국민권익위 청렴도평가
- 전문기관 위탁 만족도 평가

라. 현장중심 고객만족 서비스 시스템

□ 고객만족 직원 역량 강화



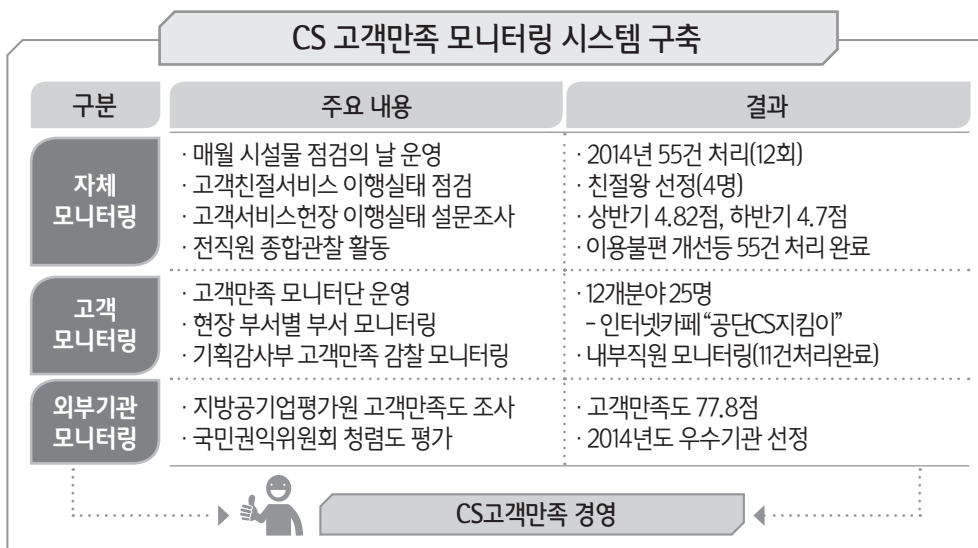
□ 현장 매뉴얼을 통한 고객접점 발생 문제 해결

구분	사업 분야					매뉴얼	서비스공통기준 평가
체육시설	수영	빙상	호계	석수	인라인	고객서비스 매뉴얼	수영 빙상 호계 석수
주차사업	공영주차장 · 견인보관소					업무 및 친절 매뉴얼	93.6 96.4 98 석수
생활지원	가로보안등 차 · 보도					안전 · 야간점검 매뉴얼	인라 주차 가로 98.2
교통약자	교통약자(장애인) 콜택시					운전원 업무 매뉴얼	100 96.2 99.2 교통

□ 임원(이사장) 현장 경영을 통한 문제 해결

업무처	일자	주요업무	경영개선
착한수레	3. 25 (화)	교통약자 운행 및 탑승지원	· 차량 증차(4대, '14.3~4월) · 차량운행/이용인원 확대
착한수레	6. 12 (목)	교통약자 운행 및 탑승지원	
착한수레	10. 7 (화)	교통약자 운행 및 탑승지원	· 고객 무료이용 이벤트개최 · 요일 배송제 실시(연중)
실내 빙상장	9. 18 (목)	스케이트 장비대여, 입장권판매	
종량제봉투 배송	9. 30 (화)	종량제 배송 차량 탑승, 배송	

□ 현장중심 모니터링 피드백



▷ 고객전화 친절교육



▷ 고객만족 모니터링



▷ 고객 친절서비스 왕 선정

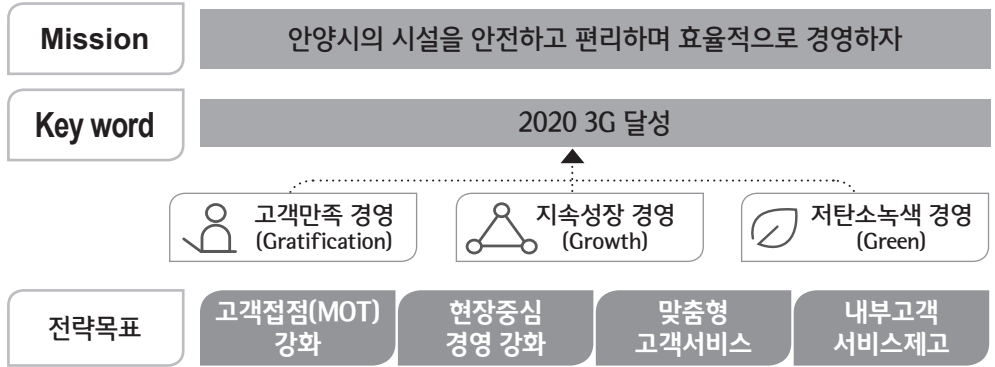


▷ 이사장 현장경영



1.2 고객만족 경영전략 수립

가. 고객만족 경영전략 체계



CS 중장기 전략 목표



고객서비스 향상 프로세스 강화

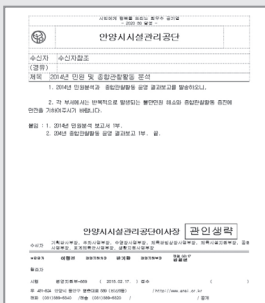
- 고객칭찬 및 불만카드제도 시행**
→ 불만카드 받은직원 교육 및 경고처분
- 고객서비스현장 이행실태 점검**
→ 전부서 연2회 점검
- 원스톱 서비스 실현**
→ 고객의 소리 실시간 모니터링
→ 일처리 100% 해결

고객만족서비스의 성과평가

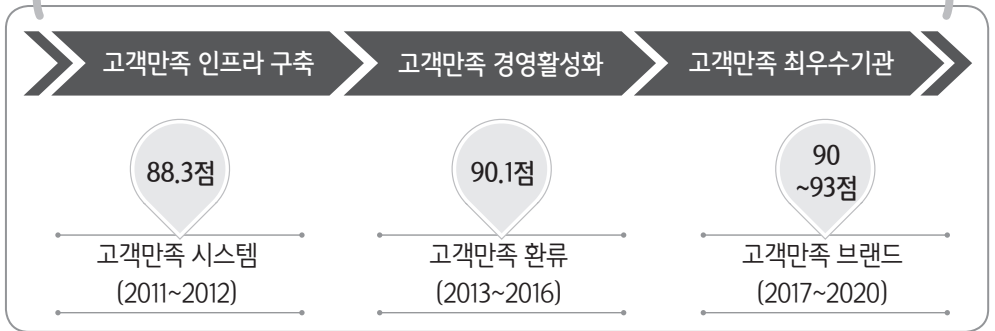
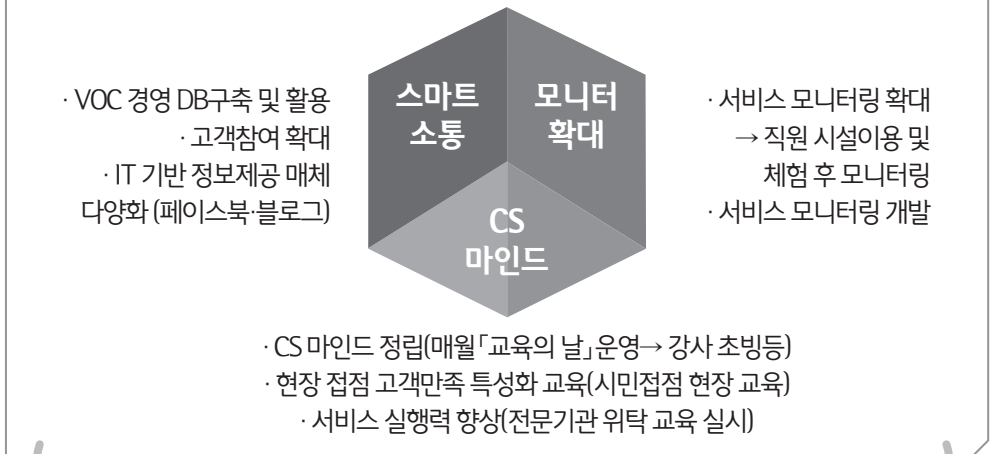
부서평가	개인별 성과평가
· 고객설문조사 결과 · 전화친절도 조사 · 서비스현장 모니터링	· 민원 칭찬직원 · 인사마일리지 반영

경영평가 성과급 보상 승진 · 인사고과 반영

2014 민원 분석



전략과제 추진을 통한「CS고객만족 경영 고도화」



경영방침



깨끗한 공기기업



시민감동 현장



혁신적인 경영

Feed back

고객만족서비스 모니터링 및 결과분석 >

고객만족 종합개선 계획수립

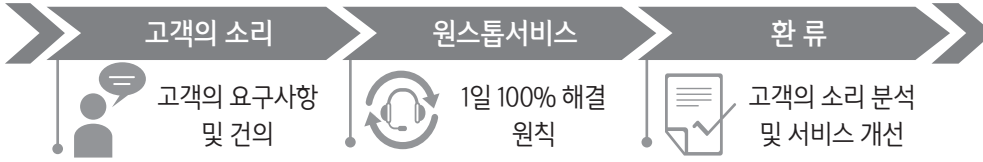
BSC 3개 지표 성과평가 >

개인성과평가 반영

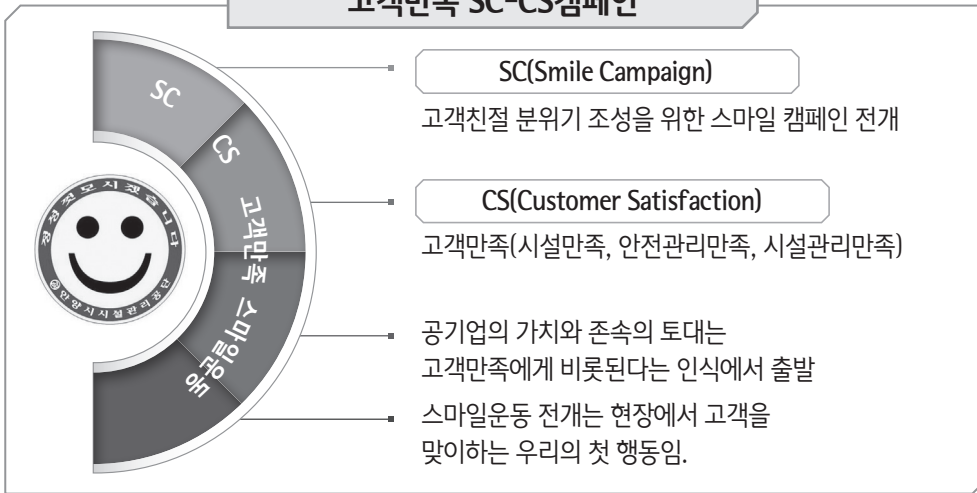
나. 고객만족 전략 목표 달성 주요 추진체계

□ 원스톱서비스(One-Stop) 실현

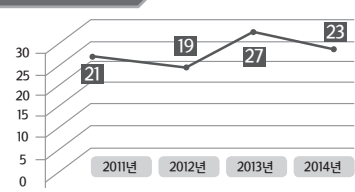
- 고객의 소리에 대하여는 1일처리, 100% 해결 원칙으로 관리
- 고객의 소리에 대한 답변과 처리, 실시간 모니터링 강화



고객만족 SC-CS캠페인



민원처리시간

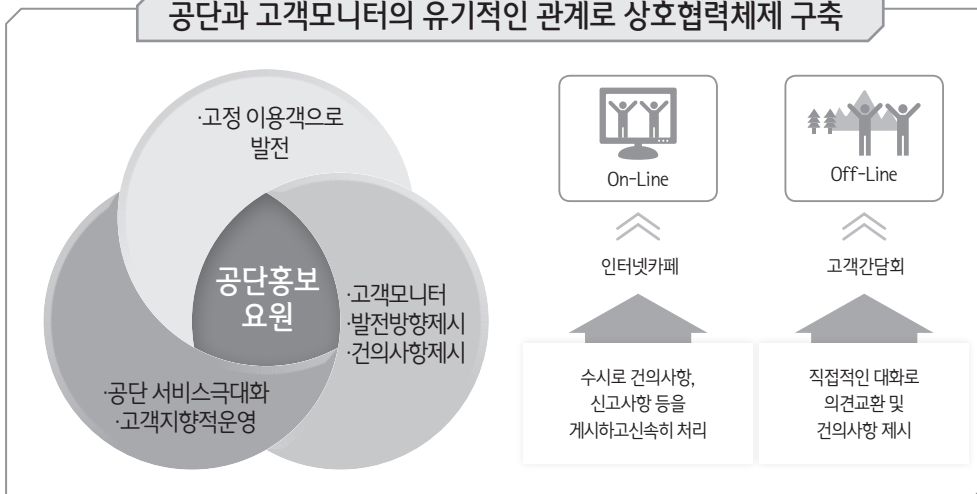


구분	평균	경영	주차	수영	체빙	시설	공원	호계	생활
2013	27시간	7	40	14	42	15	26	47	25
2014	23시간	7	30	23	25	23	22	31	18
증감	△4시간	-	△10	9	△17	△8	△4	△16	△7

▷ 평균 민원처리 시간이 전년대비 4시간 감소하여 1일 내 민원처리가 이루어짐.

□ 고객접점(MOT) 강화

공단과 고객모니터의 유기적인 관계로 상호협력체제 구축



교육의 날 운영	11회 717명	고객 이벤트	961명 무료이용
고객 의견함	8건 처리	직원모니터단 운영	11건 처리
고객불편개선	55건 처리	임원 현장체험 경영	이사장 5회
현장 친절왕 선정	4회 4명	고객 간담회	부서별 운영(7곳)

CEO 스마트 소통 (Before-Serve)

- SNS 강화 (페이스북 개설 운영, 시설관리공단 블로그)
- 홈페이지 개선 (홈페이지 확대 개편 - 시설이용 활성화)
- 시설내 LCD 모니터 전광판 영상지원

CS 중장기 전략 목표

고객만족경영

서비스 혁신

- 고객접점 강화
- 고객과의 대화
 - 고객모니터 활성화
 - 원스톱 서비스

- 현장중심 강화
- CEO 현장체험
 - 시설점검의날 운영
 - SC-CS 운동 전개

- 맞춤형 고객 서비스
- 고객설문조사
 - 원스톱서비스
 - 고객이벤트

- 내부고객 서비스 제고
- 직원과의 대화의방
 - 창의적 인센티브제
 - 선택적 복지제도
 - 고충처리 상담

2014 민원분석 보고서

구분	공공기관	민원사건	민원사건	민원사건	민원사건
연도	2014.01.01	연도	연도	연도	연도
구분	공공	민원사건	민원사건	민원사건	민원사건
구분	공공	민원사건	민원사건	민원사건	민원사건

2014년
민원분석 보고서

경영지원부

고객만족 실적 및 계획

구분	공공기관	민원사건	민원사건	민원사건	민원사건
연도	2014.01.01	연도	연도	연도	연도
구분	공공	민원사건	민원사건	민원사건	민원사건
구분	공공	민원사건	민원사건	민원사건	민원사건

CS센터 고객만족 추진실적 및 계획

경영지원부

개선 및 정책반영 실적

물품보관함 설치



불링화 구입(75족)

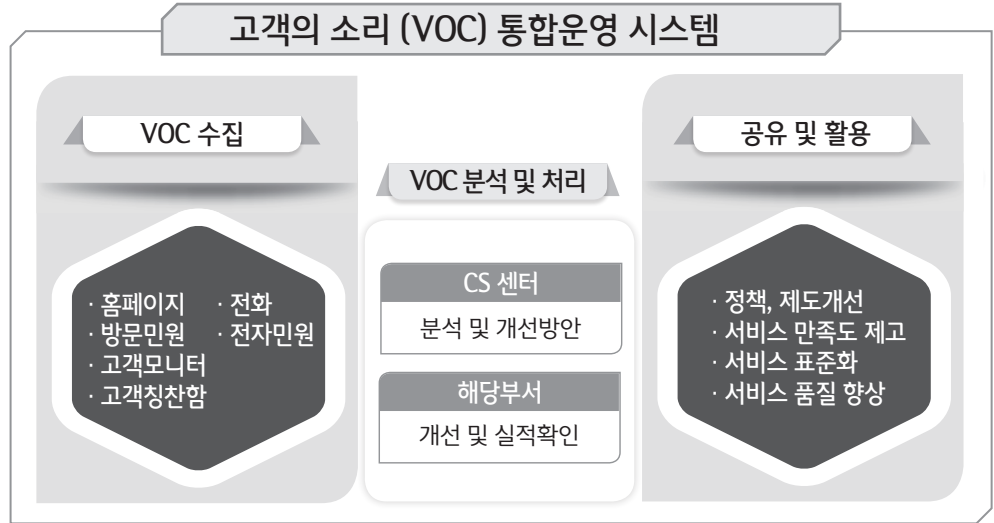


규정선 지키기 캠페인



1.3 종합적인 민원분석 및 정책반영 여부

가. 고객만족서비스 및 제도 개선



□ 2014 민원분석 및 정책반영



분석결과

54건
2013년

»

43건
2014년

2013년 대비 11건 감소

- 전체 민원 164건 중 불편 및 이의민원은 43건(전체민원 중26%)
- 불편 및 이의민원 : 54건(2013) → 43건(2014) (△11건)
- 수영장 민원 2013 : 22건 → 2014 : 19건(△3건)
- 평균민원처리시간 2013 : 27시간 → 2014 : 23시간(△4시간)
- 24시간 이내 민원처리건수 2013 : 99건 → 2014 : 107건(8건↑)
- 민원담당자 회의실시(1월) : 개선방안 도출 및 민원처리시간 단축

민원분석에 따른 개선 및 정책반영 실적

구분	문제점	해결방안	추진성과
호계체육관	이용객 증가에 따른 편의시설	편의시설 확충	불링화(75족), 불링핀(180개)
교통약자	장애인 이용확대 및 이동편의	차량증차(14.3.15/4.18)	운영건수 : 21,786건
체육시설	시민불거리를 위한 콘서트 유치	이문세 등 콘서트 개최	13,166명 / 49,664천원
	시설물 대관료 접수 방법 개선	신용카드/가상계좌/공단계좌	2014 미납건수 : 0건
지하도상가	이용객 원활한 보행통로 확보	규정선 지키기 캠페인 실시	상가질서 확립
	화재시 대피·인명피해 최소화	1:1점포 방문 소방안전교육	연 2회(소화기 사용법 등)
공영주차장	주차장 카드결제 불편호소	1개소→11개소 26구역 확대	전년대비 11,243건 증가
	명칭 혼선에 따른 불편호소	55개소중 20개소 명칭변경	명칭 혼선 해소
수영장	게이트웨이 프로그램 안정화	게이트웨이 서버 교체	2014. 2. 24(6,644천원)
	아쿠아 접수 시 서버 접속지연	아쿠아/일반강습 접수 분리	2014. 4월
	수영강습 입문반 신설 요구	성인 53개반/어린이 25개반	성인 : 2,120명/어린이 : 875명
	강습레인 부족 및 탈의실 혼잡	자유시간 이용시간 조정	13:00~22:00 → 3부 운영

나. 고객 만족도 설문조사(외부기관)

조사기간	2014.5.26~6.13(20일간)	
조사대상	공단 서비스 이용고객, 공단직원, 이해관계자	
조사내용	이용고객만족도, 내부고객만족도, 이해관계자	
조사결과	2013년 77.2점 → 2014년 82.4점 (5.2점↑)	

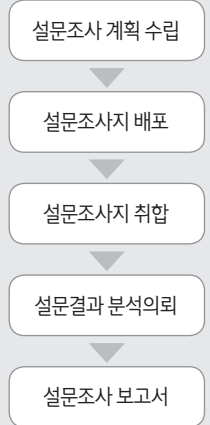
고객만족도 조사결과

시설별	종합만족도	전반적만족	결과품질	과정품질	사회품질	환경품질
전체	82.4	82.1	82.0	82.4	83.6	82.1
주차장	77.1	75.2	78.5	77.3	80.3	72.6
수영장	78.6	80.5	76.1	75.6	80.7	79.4
빙상장	64.3	62.8	61.8	64.8	66.4	69.0
체육공원	97.2	97.5	97.2	97.5	97.1	96.1
호계체육관	85.4	84.6	85.7	86.4	85.3	85.1
교통약자	91.4	91.5	91.5	92.1	91.1	90.3

설문조사에 따른 개선 및 정책반영 실적

사업부서	개선필요사항	추진실적	추진일시											
주차장	· 환경품질 개선	- 주차장 환경정비의 날 운영 및 청소	매월 1회 이상											
	· 과정품질 '고객지향성' 개선	- 전통시장 인근주차장 요금 감면 <table border="1"> <tr> <td>구분</td> <td>2014</td> <td>2013</td> <td>증감</td> </tr> <tr> <td>건수</td> <td>136,531</td> <td>117,787</td> <td>18,744</td> </tr> <tr> <td>금액</td> <td>182,842</td> <td>152,173</td> <td>30,669</td> </tr> </table>	구분	2014	2013	증감	건수	136,531	117,787	18,744	금액	182,842	152,173	30,669
구분	2014	2013	증감											
건수	136,531	117,787	18,744											
금액	182,842	152,173	30,669											
수영장	· 결과품질 '전문성' 개선	- 안전요원 및 강사 수상안전교육 실시	연 12회											
	· 과정품질 '친절성' 개선	- 고객모니터 간담회 실시	2014. 12. 26											
빙상장	· 결과품질 '전문성' 개선	- 무료강습(8회) 및 교사간담회 실시	3 18 / 4. 10											
	· 과정품질 '친절성' 개선	- 고객모니터 요원 간담회 실시	2014. 12. 19											
	· 과정품질 '대응성' 개선	- 빙상장 고객쉼터 정비공사	2014. 8. 7											
	· 사회품질 '안정성' 개선	- 단체이용객 안전사고 예방교육 실시	연 12회											
체육공원	· 환경품질 '쾌적성' 개선	- 조경수 전지 및 예초작업	2014. 5. 12											
호계체육관	· 만족도 개선 사내 전파	- 산업재해 제로화 산업안전교육 실시	연 6회											
교통약자	· 과정품질 '친절성' 개선	- 전화친절 응대 교육 및 결의대회	4. 17 / 4. 24											
	· 과정품질 '고객지향성' 개선	- 안전사고 예방을 위한 안전보건교육	2014. 6. 22											
	· 사회품질 '청렴성' 개선	- 청렴서약결의대회 참석(14명)	2014. 1. 3											

▶ 고객만족도 설문조사



▶ 고객만족도 조사결과

조사기간	2014.05.26~06.13	조사대상	이용고객, 직원, 이해관계자	조사내용	이용고객만족도, 내부고객만족도, 이해관계자	조사결과	2013년 77.2점 → 2014년 82.4점 (5.2점↑)
------	------------------	------	-----------------	------	-------------------------	------	-----------------------------------

2014년 고객만족도조사 결과보고

경영지원부

▶ 개선 및 정책반영 실적



① 설문조사 실시



② 고객센터 점검결과

조사일자	2014.07.25	조사장	홍근호	조사부서	경영지원부
조사대상	콜센터	조사목적	서비스 이행기준	조사결과	합격

2014 상반기 고객센터현장 이행실태 점검 결과보고

경영지원부

③ 고객 모니터 간담회



④ 개선조치 활동

친절서비스왕 선정



종합관찰활동 실시

구분	구분	구분	구분	구분	구분
1S	2S	3S	1S	2S	3S
친절서비스왕 선정	친절서비스왕 선정	친절서비스왕 선정	친절서비스왕 선정	친절서비스왕 선정	친절서비스왕 선정

1.4 서비스 기준 이행도 및 모니터링을 통한 성과 증대

가. 고객센터 이행점검 및 모니터링



□ 2014 고객센터 현장 이행실태 점검 결과

조사기간	2014. 7. 23 ~ 25(3일)							
조사대상	주차장, 운동장, 수영장, 체육관, 빙상장 등 11개소							
조사내용	고객서비스현장 서비스공통기준 및 분야별 이행기준							
조사방식	현장설문 : 주차장, 수영장, 빙상장, 호계체육관, 석수체육공원, 생활지원							
	사업장	주차장	수영장	체육관	석수공원	호계체육관	종량제	가로보안등
	제출인원	400명	500명	300명	500명	300명	250명	250명
조사방식	전화설문 : 주차장, 견인, 체육관, 인라인, 가로보안등, 지하상가, 종량제							
	매우만족	만족	보통	불만	매우불만			
	5점	4점	3점	2점	1점			
점검결과	종합	4.86 / 4.85		주경기장	5 / 5			
	주차장	4.81 / 4.86		석수	4.91 / 4.73			
	견인	4.93 / 4.96		호계	4.90 / 4.90			
	수영장	4.68 / 4.73		가로등	4.96 / 4.75			
	빙상장	4.82 / 4.85		지하상가	4.92 / 4.88			
	체육관	4.95 / 4.73		종량제	5 / 5			
	개선조치	구분	개선실적					
		1S 민원만족	불편 및 이의민원 11건 감소 (2013 : 54건 → 2014 : 43건)					
		2S 친절만족	친절서비스왕 4회 선정 (권미용, 정진영, 이득수, 이효승)					
	3S 시설만족	종합관찰활동(55건) 및 시설물 점검의 날(매월) 운영						

나. 사업장 전화 친절도 측정

2014 사업장 전화친절도 측정

점검일자 상반기 : 2014. 4. 14 ~ 15 / 하반기 : 2014. 6. 11 ~ 12

7개 부서 12개 대민업무 사업소

부서	점검대상	점검결과	
		상반기	하반기
주차사업부	미납, 정산업무	92.0	91.0
수영장사업부	프론트	88.5	92.5
체육관방상장사업부	매표 및 대화실, 강습담당	89.5	88.0
체육시설지원부	보조축구장 대관	87.0	94.0
공원사업부	석수체육공원 대관, 캠핑장 예약	78.0	92.0
호계체육관사업부	호계체육관, 종량제봉투 판매	77.9	89.3
생활지원사업부	가로보안등 보수, 교통약자 콜센터	93.5	90.3

전화친절 우수직원	소속부서	성명	담당업무
	체육관방상장사업부	김대원	사무실
	호계체육관사업부	우혜승	프론트

☞ 전화친절도 점검결과

구분	상반기	하반기	합계
점수	88.5	92.5	90.5

2014년 전화친절도 점검 결과보고

경영지원부

☞ 전화친절교육 개선계획

구분	상반기	하반기	합계
교육인원	12명	12명	24명

전화친절교육 결과 및 개선계획

경영지원부

다. 내부 직원 모니터링 및 개선

점검일자 상반기 : 2014. 2. 27 / 하반기 : 2014. 8. 13

점검일자 내부직원 모니터 요원 6명

7개 부서 12개 대민업무 사업소

모니터 시설	모니터 의견	개선조치
빙상장사업부	지하주차장 흡연으로 인한 피해	금연안내문 상시 부착
시설지원부	손 건조기 노후화로 핸드타올 교체	많은 예산소요로 보류
시설지원부	계단과 틈새사이 벌어짐 현상발생	보수공사 완료
CS센터	FC안양·농구·아이스하키 홍보 활성화	구단과 협의 및 검토 필요
CS센터	체육시설 안내·견학 프로그램 개설	구단과 협의 및 검토 필요
수영장사업부	휴장일 ARS 전화안내서비스 도입	ARS 보수 후 안내 실시
수영장사업부	안내계시판의 노후화로 교체 요망	연내 계시판 교체예정
수영장사업부	셔틀버스 정류장 상세 안내 필요	노선안내 지도로 제약예정
공원사업부	번호인식 주차차단기 설치	시정 녹지공원과와 협의중
경영지원부	명함에 공단정보 인쇄로 공단홍보	추후 명함 인쇄 시 적용
경영지원부	직원모니터단의 우수공단 벤치마킹	현장직원대상 방문예정

☞ 직원모니터단 운영

구분	상반기	하반기	합계
모니터 횟수	12회	12회	24회

2014 하반기 직원모니터단 간담회 결과보고

경영지원부

라. 종합관찰제 운영 및 개선

□ 운영체계

인지 < 조치요구 < 협의 < 문제해결 < 모니터링

2014 종합관찰제 추진성과

계	경영	기획	주차	수영	빙상	시설	공원	호계	생활
55건	-	-	9건	6건	6건	5건	-	16건	13건

☞ 종합관찰제 운영

구분	상반기	하반기	합계
관찰건수	12건	12건	24건

☞ 종합관찰활동 처리부서

처리부서	처리건수
계	55건
체육시설지원부	43건
생활지원사업부	10건
주차사업부	1건
호계체육관	1건

▶ 고객모니터링 운영



수영장사업부



주차사업부

▶ 고객모니터링 개선



주차 안내판 보수

▶ 고객의견함 운영



▶ 임원현장 모니터링



착한수레



종량제 봉투

마. 고객모니터링 운영 및 개선

생활지원 사업부	모집기간	2014. 6. 16 ~ 19	간담회일자	2014. 6. 22
	모집방법	31개 주민센터 공문발송	참석대상	가명단체장 및 주민
	주요내용	· 가로보안등 불편사항 청취 · 모니터요원의 임무 및 활동요청 · 시설물 운영현황 및 협조사항 당부		
체육관 빙상장 사업부	일시	2014. 12. 19	장 소	빙상장 귀빈실
	참여인원	부장 등 10명(부장 1명, 직원 3명, 모니터요원 6명)		
	주요내용	· 이용 중 불편 및 개선사항 청취 · 이용자 편의증진을 위한 제안수렴 · 사업장별 시설현황 및 중점추진사항 설명		
수영장 사업부	일시	2014. 12. 26	장 소	실내수영장 내 고객쉼터
	참여인원	고객모니터요원(직원 3명, 모니터요원 7명)		
	주요내용	· 서비스 불만 및 불편사항 청취 · 제안 및 개선사항 의견수렴 · 시설현황 및 이용질서 협조요청 · 시설물 및 서비스 만족도 의견		
주차 사업부	일시	2014. 5. 16 / 11. 11	장 소	운동장 귀빈실
	참여인원	고객모니터요원(직원 2명, 모니터요원 5명)		
	주요내용	· 고객모니터요원 실시간 신고제 운영		
	신고일자	모니터요원	신고내용	처리실적
	2. 3	정형욱	- 안양4동주차장 우수배관 누수	완료
	3. 5	고기명	- 삼덕노외주차장 진출입로 없음	완료
	3. 12	박수진	- 박달고가 주차안내판 보수필요	완료
	5. 15	안명옥	- 안양1번가 주차바닥면 파손	완료
	6. 16	박수진	- 평촌지하주차장 입출차고 불법주차	완료
	7. 13	고기명	- 삼덕노외주차장 과속방지턱 훼손	완료
	7. 15	정형순	- 안양역전노상 카스토퍼 탈락	완료
	8. 20	정형욱	- 안양4동주차장 화장실 시설 노후	완료
	8. 1	안명옥	- 공영주차장 주차요금안내소 노후	완료
	10. 15	고기명	- 주차관리원 감면사항 숙지 미흡	완료

바. 고객의견함 설치 운영 및 개선

부서명	수영장	빙상장	체육관	인라인	호계	석수
설치개소	1	2	1	3	3	3
담당자	김혜란	김대원		이후기	강현욱	김형건

사. 임원현장 모니터링

업무처	일자	주요업무	경영개선
착한수레	3. 25(화)	교통약자 운행 및 탑승지원	· 차량증차(4대, '14. 3 ~ 4월) · 차량운행/이용인원 확대
착한수레	6. 12(목)	교통약자 운행 및 탑승지원	
착한수레	10. 7(화)	교통약자 운행 및 탑승지원	
실내 빙상장	9. 18(목)	스케이트 장비대여, 입장권판매	· 고객무료이용 이벤트 개최
종량제봉투 배부	9. 30(화)	종량제 배부 차량 탑승 · 배부	· 요일 배부제 실시(연중)

아. 고객만족 맞춤형 정책반영 및 제도개선

제도개선 반영

사업부서	추진일시	추진실적																								
수영장	2014. 7. 26	- 강습레인 부족 및 탈의실 혼잡문제 해결을 위한 자유이용시간 조정 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>개선전</th> <th>개선후</th> <th>구분</th> <th>개선전</th> <th>개선후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">주중</td> <td>06:00~09:00</td> <td>변동없음</td> <td rowspan="3">주말</td> <td>09:00~18:00</td> <td>1부)09:00~11:30</td> </tr> <tr> <td>13:00~22:00</td> <td>1부)13:00~14:30</td> <td>2부)12:00~13:30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2부)16:00~17:30</td> <td>3부)14:00~15:30</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>3부)18:00~22:00</td> <td></td> <td>4부)16:00~17:50</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구분	개선전	개선후	구분	개선전	개선후	주중	06:00~09:00	변동없음	주말	09:00~18:00	1부)09:00~11:30	13:00~22:00	1부)13:00~14:30	2부)12:00~13:30		2부)16:00~17:30	3부)14:00~15:30			3부)18:00~22:00		4부)16:00~17:50	
	구분	개선전	개선후	구분	개선전	개선후																				
	주중	06:00~09:00	변동없음	주말	09:00~18:00	1부)09:00~11:30																				
13:00~22:00		1부)13:00~14:30	2부)12:00~13:30																							
		2부)16:00~17:30	3부)14:00~15:30																							
		3부)18:00~22:00		4부)16:00~17:50																						
2014. 7. 1	- 그린카드 소지자 10% 할인혜택 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">합계</th> <th colspan="2">실내수영장</th> <th colspan="2">야외수영장</th> </tr> <tr> <th>인원</th> <th>감면액</th> <th>인원</th> <th>감면액</th> <th>인원</th> <th>감면액</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>235명</td> <td>72,800원</td> <td>212명</td> <td>63,600원</td> <td>23명</td> <td>9,200원</td> </tr> </tbody> </table>	합계		실내수영장		야외수영장		인원	감면액	인원	감면액	인원	감면액	235명	72,800원	212명	63,600원	23명	9,200원							
합계		실내수영장		야외수영장																						
인원	감면액	인원	감면액	인원	감면액																					
235명	72,800원	212명	63,600원	23명	9,200원																					
2014. 8. 17	- 아쿠아 접속 인터넷 접속 지연 현상 해결 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>시행 전 (지역제한없음)</th> <th colspan="2">시행 후</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>안양시민</th> <th>타시 거주자</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>인터넷접수(70%)</td> <td>매월 18~23일</td> <td>매월18일~23일</td> <td>매월19일~23일</td> </tr> <tr> <td>현장접수(30%)</td> <td>매월 25~말일</td> <td>매월25일~말일</td> <td>매월26일~말일</td> </tr> </tbody> </table>	구분	시행 전 (지역제한없음)	시행 후				안양시민	타시 거주자	인터넷접수(70%)	매월 18~23일	매월18일~23일	매월19일~23일	현장접수(30%)	매월 25~말일	매월25일~말일	매월26일~말일									
구분	시행 전 (지역제한없음)	시행 후																								
		안양시민	타시 거주자																							
인터넷접수(70%)	매월 18~23일	매월18일~23일	매월19일~23일																							
현장접수(30%)	매월 25~말일	매월25일~말일	매월26일~말일																							
캠핑장	2014. 9월	- 안양시민 우선접수 시행(안양시민 캠핑장 이용률 월평균 10% 증가) <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">안양시민</th> <th>타시민</th> </tr> <tr> <th>예약접수 시작일</th> <th>접수가능일</th> <td></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>매월5일(오전10시부터)</td> <td>다음달 01~10일까지</td> <td rowspan="3">타시민은 11시부터</td> </tr> <tr> <td>매월6일(오전10시부터)</td> <td>다음달 11~20일까지</td> </tr> <tr> <td>매월7일(오전10시부터)</td> <td>다음달 21~말일까지</td> </tr> </tbody> </table>	안양시민		타시민	예약접수 시작일	접수가능일		매월5일(오전10시부터)	다음달 01~10일까지	타시민은 11시부터	매월6일(오전10시부터)	다음달 11~20일까지	매월7일(오전10시부터)	다음달 21~말일까지											
안양시민		타시민																								
예약접수 시작일	접수가능일																									
매월5일(오전10시부터)	다음달 01~10일까지	타시민은 11시부터																								
매월6일(오전10시부터)	다음달 11~20일까지																									
매월7일(오전10시부터)	다음달 21~말일까지																									

이용객 편의시설 확충

사업부서	추진일시	추진실적														
빙상장	2014. 8. 7 ~ 8	- 빙상장 매점 축소하여 고객센터로 전환														
호계체육관	2014.2 ~ 3월	구분	대형보관함 제작	볼링화 교체	볼링핀 교체											
		시기	2014.3월	2014.3월	2014.2월											
		수량	52개	75족	180개											
		소요예산	4,446천원	1,337천원	4,356천원											
호계체육관	2014. 9. 15 ~ 18	- 4개소 7면 : 센서자동문으로 개선 (8,470천원 소요)														
	2014. 10. 24 ~ 31	- 배드민턴장 바닥샌딩작업 <table border="1"> <thead> <tr> <th>면적</th> <th>라인작업</th> <th>야외수영장</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,731m2</td> <td>12개소</td> <td>4회</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>16,394천원</td> </tr> </tbody> </table>	면적	라인작업	야외수영장	1,731m2	12개소	4회			16,394천원					
면적	라인작업	야외수영장														
1,731m2	12개소	4회														
		16,394천원														
지하도상가	2014. 6. 3	- 3번 계단 에스컬레이터 2대(상·하향 체인 및 노후베어링 교체)														
석수체육공원	2014. 6. 13	- 야구연습장 신규운영(대관 6건(380천원), 강습 60명(3,000천원)) <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="2">야구연습장</th> <th rowspan="2">야구강습 대상</th> <th rowspan="2">사용료</th> </tr> <tr> <th>사용구분</th> <th>사용료</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">야구장</td> <td>주간</td> <td>평일 40,000원 토·공휴일 60,000원</td> <td rowspan="2">성인 (월 4회)</td> <td rowspan="2">50,000원 (2시간)</td> </tr> <tr> <td>야간</td> <td>평일 60,000원 토·공휴일 80,000원</td> </tr> </tbody> </table>	구분	야구연습장		야구강습 대상	사용료	사용구분	사용료	야구장	주간	평일 40,000원 토·공휴일 60,000원	성인 (월 4회)	50,000원 (2시간)	야간	평일 60,000원 토·공휴일 80,000원
		구분		야구연습장				야구강습 대상	사용료							
			사용구분	사용료												
야구장	주간	평일 40,000원 토·공휴일 60,000원	성인 (월 4회)	50,000원 (2시간)												
	야간	평일 60,000원 토·공휴일 80,000원														
체육관	2014. 3. 13	- 체육관 의자좌판 정비(100개, 3,688천원)														
수영장	2014. 4. 28 ~ 5. 2	- 실내수영장 선반 제작 설치(2000×300, 인조대리석) : 6개														
	2014. 5. 1 ~ 5	- 실내수영장 사우나실 보수공사 (방열기 커버제작 : 6.5m2, 바닥깔판 제작 : 10.98m2)														
	2014. 9. 11	- 남문 휴게실(테이블 교체, 벤치 도색, 파고라 보수)														

제도개선 반영

수영장 입장시간 조정		
아쿠아로빅만 입장시간 조정 안내		
실내수영장 아쿠아로빅 회원 등에게 미리 예약한 환경 확보를 위해 입장시간을 제한하오니 이용에 많은 이해와 협조 부탁드립니다.		
구분	변경시간	
	입장시간	퇴장시간
08시반	07:40~08:20	09:30
12시반	11:40~12:20	13:30
15시반	14:40~15:20	16:30
18시반	17:40~18:20	19:30
○ 아쿠아로빅은 수영장 입장시간(07:40~08:20, 11:40~12:20, 14:40~15:20, 17:40~18:20) 입장하실 수 있습니다. ○ 강습요일 및 수강료 준수하시기 바랍니다. ○ 아쿠아 수업시간에 뒤에서 따라하는 행동은 삼가 주시기 바랍니다. ○ 안전을 위하여 수영장 입장시간(07:40~08:20, 11:40~12:20, 14:40~15:20, 17:40~18:20) 에 주시기 바랍니다. * 시행일자 : 2014. 8. 1 부터 2014. 7. 17		
안양시시설관리공단		

그린카드 소지자 할인



안양시민 우선접수



이용객 편의시설 확충



지하상가 에스컬레이터



야구연습장 신규운영



① 민원인 요구사항 개선



볼링 무료강습

수험생 체육시설 무료	
실내수영장	· 볼링장(1게임)
실내빙상장	· 탁구장(90분)
호계체육관	· 배드민턴장(90분)



교통약자 차량증차

수영장 입문반 신설												
구분	시간	장소	요일	시간	장소	요일	시간	장소	요일	시간	장소	요일
특별연	09:00	호계체육관	수요일	09:00	호계체육관	수요일	09:00	호계체육관	수요일	09:00	호계체육관	수요일
	09:30	호계체육관	수요일	09:30	호계체육관	수요일	09:30	호계체육관	수요일	09:30	호계체육관	수요일
	10:00	호계체육관	수요일	10:00	호계체육관	수요일	10:00	호계체육관	수요일	10:00	호계체육관	수요일
	10:30	호계체육관	수요일	10:30	호계체육관	수요일	10:30	호계체육관	수요일	10:30	호계체육관	수요일
	11:00	호계체육관	수요일	11:00	호계체육관	수요일	11:00	호계체육관	수요일	11:00	호계체육관	수요일
	11:30	호계체육관	수요일	11:30	호계체육관	수요일	11:30	호계체육관	수요일	11:30	호계체육관	수요일
	12:00	호계체육관	수요일	12:00	호계체육관	수요일	12:00	호계체육관	수요일	12:00	호계체육관	수요일
	12:30	호계체육관	수요일	12:30	호계체육관	수요일	12:30	호계체육관	수요일	12:30	호계체육관	수요일
	13:00	호계체육관	수요일	13:00	호계체육관	수요일	13:00	호계체육관	수요일	13:00	호계체육관	수요일
	13:30	호계체육관	수요일	13:30	호계체육관	수요일	13:30	호계체육관	수요일	13:30	호계체육관	수요일
	14:00	호계체육관	수요일	14:00	호계체육관	수요일	14:00	호계체육관	수요일	14:00	호계체육관	수요일
	14:30	호계체육관	수요일	14:30	호계체육관	수요일	14:30	호계체육관	수요일	14:30	호계체육관	수요일

② 다문화가정 무료이용



볼링장 무료이용



다문화 가정 초청



Monitoring

제도개선 반영

편의시설 확충

요구사항 개선

다문화가정 무료이용

민원인 요구사항 개선

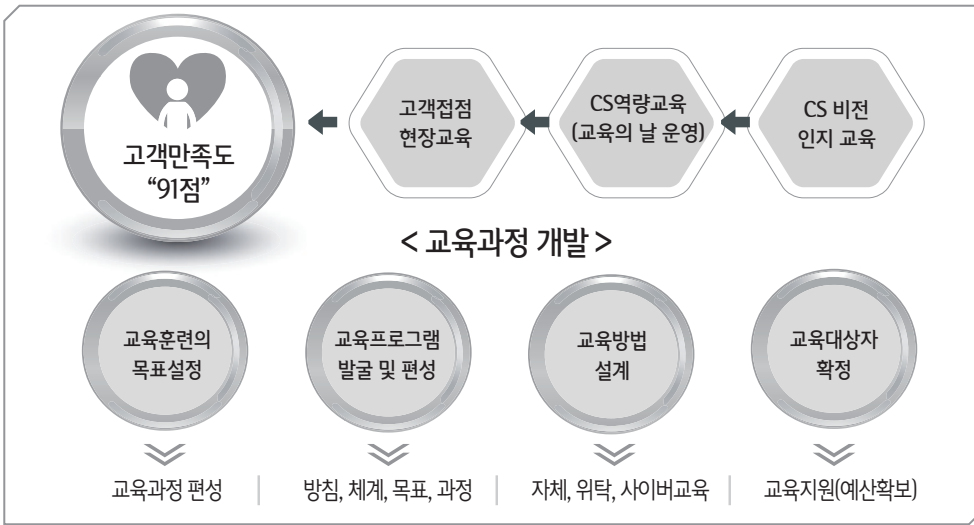
사업부서	추진일시	추진실적																								
공영주차장	연중	- 카드결제 시스템 확대 : 1개소 → 11개소, 26구역 - 2014 월별 카드결제 내역																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>1월</th> <th>2월</th> <th>3월</th> <th>4월</th> <th>5월</th> <th>6월</th> <th>7월</th> <th>8월</th> <th>9월</th> <th>10월</th> <th>11월</th> <th>12월</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>건수</td> <td>298</td> <td>336</td> <td>367</td> <td>604</td> <td>808</td> <td>1,101</td> <td>1,468</td> <td>1,818</td> <td>1,690</td> <td>2,228</td> <td>2,320</td> <td>2,287</td> </tr> </tbody> </table>	구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	건수	298	336	367	604	808	1,101	1,468	1,818	1,690	2,228
구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월														
건수	298	336	367	604	808	1,101	1,468	1,818	1,690	2,228	2,320	2,287														
교통약자	2014. 3. 15 2014. 4. 18	- 4대 증차																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>콜상담건</th> <th>차량은행건수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>55,433건</td> <td>62,651건</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>16,847건</td> <td>21,786건</td> </tr> <tr> <td>증감</td> <td>7218건↑</td> <td>4939건↑</td> </tr> </tbody> </table>	구분	콜상담건	차량은행건수	2013	55,433건	62,651건	2014	16,847건	21,786건	증감	7218건↑	4939건↑												
		구분	콜상담건	차량은행건수																						
		2013	55,433건	62,651건																						
2014	16,847건	21,786건																								
증감	7218건↑	4939건↑																								
2014. 11월	- 탁구강습(야간직장반) 추가개설 : 화,목(19:00 ~ 20:30) 15명																									
2014. 5. 5	- 13세이하 초등생(볼링 2게임 및 대화료, 배드민턴, 탁구 90분 무료)																									
지하도상가 석수체육공원 체육관	연중	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>빙상장</th> <th>볼링장</th> <th>배드민턴장</th> <th>탁구장</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>계</td> <td>269명</td> <td>56명</td> <td>30명</td> <td>26명</td> </tr> </tbody> </table>	구분	빙상장	볼링장	배드민턴장	탁구장	계	269명	56명	30명	26명														
		구분	빙상장	볼링장	배드민턴장	탁구장																				
		계	269명	56명	30명	26명																				
		- 볼링무료강습 추진																								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>강습횟수</th> <th>강습인원</th> <th>추진일시</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>일일입장객</td> <td>115회</td> <td>318명</td> <td>연중</td> </tr> <tr> <td>학생동반 가족</td> <td>10회</td> <td>51명</td> <td>마지막주 토요일</td> </tr> <tr> <td>방학 볼링특강</td> <td>6회</td> <td>69명</td> <td>2014. 1월 (월, 수)</td> </tr> </tbody> </table>	구분	강습횟수	강습인원	추진일시	일일입장객	115회	318명	연중	학생동반 가족	10회	51명	마지막주 토요일	방학 볼링특강	6회	69명	2014. 1월 (월, 수)								
구분	강습횟수	강습인원	추진일시																							
일일입장객	115회	318명	연중																							
학생동반 가족	10회	51명	마지막주 토요일																							
방학 볼링특강	6회	69명	2014. 1월 (월, 수)																							
2014. 12. 1 ~ 31	- 수험생 무료이용 이벤트 실시																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>수영장</th> <th>빙상장</th> <th>볼링장</th> <th>배드민턴장</th> <th>탁구장</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>계</td> <td>2명</td> <td>165명</td> <td>252명</td> <td>138명</td> <td>23명</td> </tr> </tbody> </table>	구분	수영장	빙상장	볼링장	배드민턴장	탁구장	계	2명	165명	252명	138명	23명														
구분	수영장	빙상장	볼링장	배드민턴장	탁구장																					
계	2명	165명	252명	138명	23명																					
수영장	연중	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>성인반</th> <th>어린이반</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>개설반수</td> <td>53개반</td> <td>25개반</td> </tr> <tr> <td>모집인원</td> <td>2,120명</td> <td>875명</td> </tr> </tbody> </table>	구분	성인반	어린이반	개설반수	53개반	25개반	모집인원	2,120명	875명															
		구분	성인반	어린이반																						
		개설반수	53개반	25개반																						
모집인원	2,120명	875명																								

다문화가정 체육시설 무료이용

사업부서	추진일시	추진실적										
호계체육관	연중	- 안양시 다문화가정 및 다문화주부탁구단 체육시설 무료이용										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>이용시설</th> <th>이용횟수</th> <th>이용인원</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>탁구</td> <td>매주 화·금</td> <td>6~12명</td> </tr> <tr> <td>볼링</td> <td>17회</td> <td>40명</td> </tr> </tbody> </table>	이용시설	이용횟수	이용인원	탁구	매주 화·금	6~12명	볼링	17회	40명	
		이용시설	이용횟수	이용인원								
탁구	매주 화·금	6~12명										
볼링	17회	40명										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>실내수영장</th> <th>야외수영장</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>241명</td> <td>173명</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>393명</td> <td>296명</td> </tr> <tr> <td>증감</td> <td>152명↑</td> <td>123명↑</td> </tr> </tbody> </table>	구분	실내수영장	야외수영장	2013	241명	173명	2014	393명	296명	증감	152명↑	123명↑
구분	실내수영장	야외수영장										
2013	241명	173명										
2014	393명	296명										
증감	152명↑	123명↑										
체육관빙상장	연중	실내빙상장 이용인원 : 8명										

1.5 CS 역량 강화교육 실시 및 동기부여

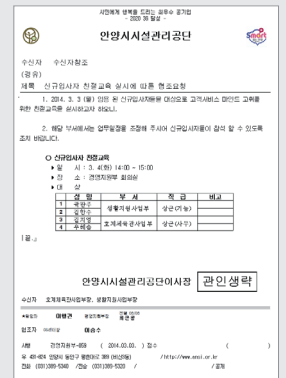
가. 고객만족 향상을 위한 CS 역량 강화교육



□ 교육훈련 실시

CS 자체 교육의 날 운영	교육시기	둘째 주 화요일(9회)	교육장소	대회의실	
	교육대상	전직원	교육내용	서비스향상 프로그램	
	교육실적	기간	교육명	강사	인원
		2.11	도로명주소 제도 도입교육	시청각교육	104명
3. 4		신규입사자 친절교육	8급 이행건	4명	
3. 11		창의성증진 및 개발 교육	시청각교육	115명	
4. 8		말하기의 다른 방법 - 표정교육	시청각교육	98명	
4. 9		민원처리 담당자교육	8급 이행건	6명	
5. 13	인간관계 성공법	시청각교육	98명		
5. 27	재난안전관리교육	8급 김정은	77명		
사내강사 운영	교육시기	연중(7회)	교육장소	대회의실	
	교육대상	전직원	교육내용	학습조직문화 조성	
	교육실적	기간	교육명	강사	
		4. 24	경영성과 관리프로그램 담당자교육	7급 정홍길	
7. 2		정부3.0 우수프로그램 표준화	7급 정홍길		
8. 25		퇴직연금 관련교육	6급 김인아		
10. 14		정부3.0 담당자 교육 - 맞춤형 서비스	8급 이행건		
10. 30		정부3.0 담당자 교육 - 협업분야	8급 이행건		
11. 11		정부3.0 담당자 교육 - 공공데이터 분야	8급 이행건		
12. 10	정부3.0 담당자 교육 - 정보공개 분야	8급 이행건			
외부 전문강사 CS교육	교육시기	연중	교육장소	대회의실	
	교육대상	전직원	교육내용	친절서비스 향상	
	교육실적	기간	교육명	강사	인원
		7. 3	고객응대서비스(강사초빙 CS교육)	임미경 강사	145명
9.16	가족친화직장교육(일가정 행복더블업)	장사영 강사	44명		
사이버 교육	교육시기	연중	교육장소	경기도인재개발원	
	교육대상	전직원	교육내용	고객응대 서비스향상	
	교육실적	구분	2013	2014	증감
		교육인원	121명	203명	82명↑
교육시간		1,111시간	1,345시간	234시간↑	

① 신규입사자 친절교육



② CS 자체교육의 날



③ 사내강사 운영



④ 전문강사 교육



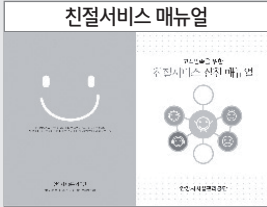
▶ 서비스 마인드 제고



고객서비스 현장 낭독



CEO 서비스 교육



친절서비스 매뉴얼

▶ 부서별 친절교육



주차관리원 친절교육



안전요원 친절교육



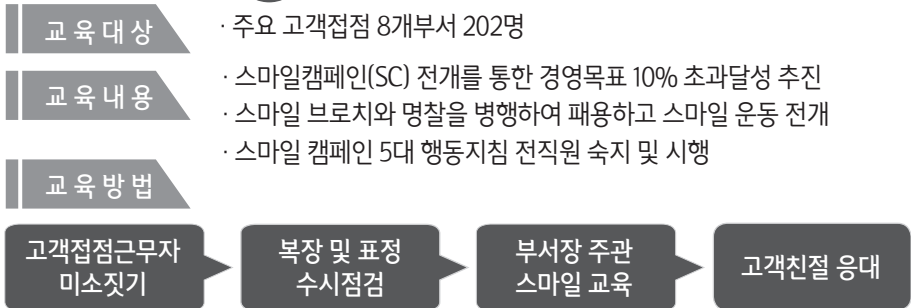
착한수레 친절교육

나. 고객만족서비스 마인드 제고

<p>고객서비스 현장 낭독</p> <p>시기 분기조회시 (낭독자) 일반7급 정홍길</p> <p>내용 고객서비스 마인드 제고 및 의식함양</p>	<p>CEO 서비스 교육</p> <p>시기 분기조회시 시 (강사) 이사장</p> <p>내용 고객만족도 향상을 위한 실천의식 제고</p>
<p>친절서비스 매뉴얼 배포</p> <p>시기 연1회 (대상) 전부서</p> <p>내용 고객응대 매뉴얼 제작 및 배부</p>	<p>CS 우수기관 벤치마킹</p> <p>시기 수시</p> <p>내용 타기관 이벤트 운영실태 벤치마킹</p>

다. 고객서비스 이행에 대한 전사적 인지수준 강화

☺ SC-CS-10% 스마일 운동 전개



□ 서비스 이행기준 등 CS 마인드 함양 실천교육

	직무교육	순회교육	협력업체 간담회
시기	연 2회 (3.26/10.30)	월 1회	연 2회 (3.27/10.31)
대상	고객접점 근무자	주차관리원	위탁주차장 및 협력업체 직원
내용	· 주차관리원의 친절의식 함양 · 고객만족도 향상을 위한 친절응대 교육	· 근무자세 및 민원 유형별 고객 응대 요령 · 서비스 이행기준 각종 운영제도 및 규정 숙지	· 위탁운영 협력업체 직원 및 책임자와 소통 · 유기적 상생관계 발전 및 고객 서비스 제공 · 이용객에 대한 책임 경영의식 제고 당부

□ 부서별 현장 중심 친절교육

부서	교육내용	추진일자	참여인원
주차 사업부	고객만족, 불만고객 및 고객성향별 응대요령	2014. 3. 26 ~ 27	142명
	주차관리원 응대매뉴얼 배포 및 교육	2014. 10. 30 ~ 31	160명
수영장 사업부	실내수영장 : 수상안전교육 및 고객 친절교육	매월	20명
	야외수영장 : 안전요원 친절 및 안전교육	2014. 7. 12 ~ 24	40명
체육시설지원부	전화응대 매뉴얼 및 예절 교육 강화	2014. 4. 25	14명
호계체육관사업부	지하도상가 상인대상 친절교육	분기별(4회)	58명
	교통약자 : 경기도교통연수원 운전원 교육	2014. 5. 24	4명
생활지원사업부	상담 및 운전원 안전· 친절 교육 실시	매월(첫째주 화요일)	19명
	고객친절 결의대회 개최하여 친절의식 제고	2014. 4. 17	20명
	전화친절응대 교육을 통한 친절 마인드 향상	2014. 4. 24	19명
체육관빙상장 사업부	고객서비스 개선을 위한 친절 및 청렴교육		
		2.7 3.5 4.3 5.8 6.9 7.25 8.6 9.3 10.1 11.3 12.8 10명 14명 13명 11명 10명 13명 13명 12명 12명 9명 8명	

라. 고객친절서비스 우수직원 선발 및 포상

 우수직원 포상  12명 포상 (분기조회)	 친절서비스왕  4명 포상 (분기조회)	 우수학습동아리  고객만족CoP (종무식)
 전화친절도 우수직원  2명 포상 (분기조회)	 종합관찰활동 우수직원  3명 포상 (분기조회)	 봉사활동 우수직원 포상  3명 포상 (종무식)

포상내용							
 우수직원 포상	구분	시장	이사장				
	2분기	2명	2명				
	3분기	2명	1명				
	4분기	2명	3명				
 친절 서비스 왕	월	소속	소속	성명			
	1월	생활지원사업부	일반8급	권미영			
	3월	수영장사업부	일반8급	정진영			
	10월	생활지원사업부	일반6급	이득수			
	11월	주차사업부	일반9급	이효승			
 우수학습 동아리 (고객만족)	구분	계	게시물	참여율	개최율	결과물	홍보
	고객만족	92	16	20	20	20	16
	- 고객만족 Cop 회원명단						
	이행건	이상현	정진복	채우리			
	최기아	윤지범	이윤이	오경주			
 전화친절도 우수직원 포상	소속부서	체육관빙상장사업부		호계체육관사업부			
	성명	김대원		우혜승			
	담당업무	사무실		프론트			
 종합 관찰활동 우수직원	관찰건수	소속	직급	성명			
	8건	호계체육관사업부	일반5급	우용호			
	6건	주차사업부	일반6급	이규연			
	5건	체육관빙상장사업부	일반6급	이원섭			
 봉사활동 우수직원	봉사시간	소속	직급	성명			
	152시간	호계체육관사업부	일반5급	우용호			
	65시간	주차사업부	일반5급	윤부상			
	64시간	경영지원부	일반5급	김인아			

▶ 우수직원 포상



▶ 우수직원 포상



▶ 우수학습동아리 포상



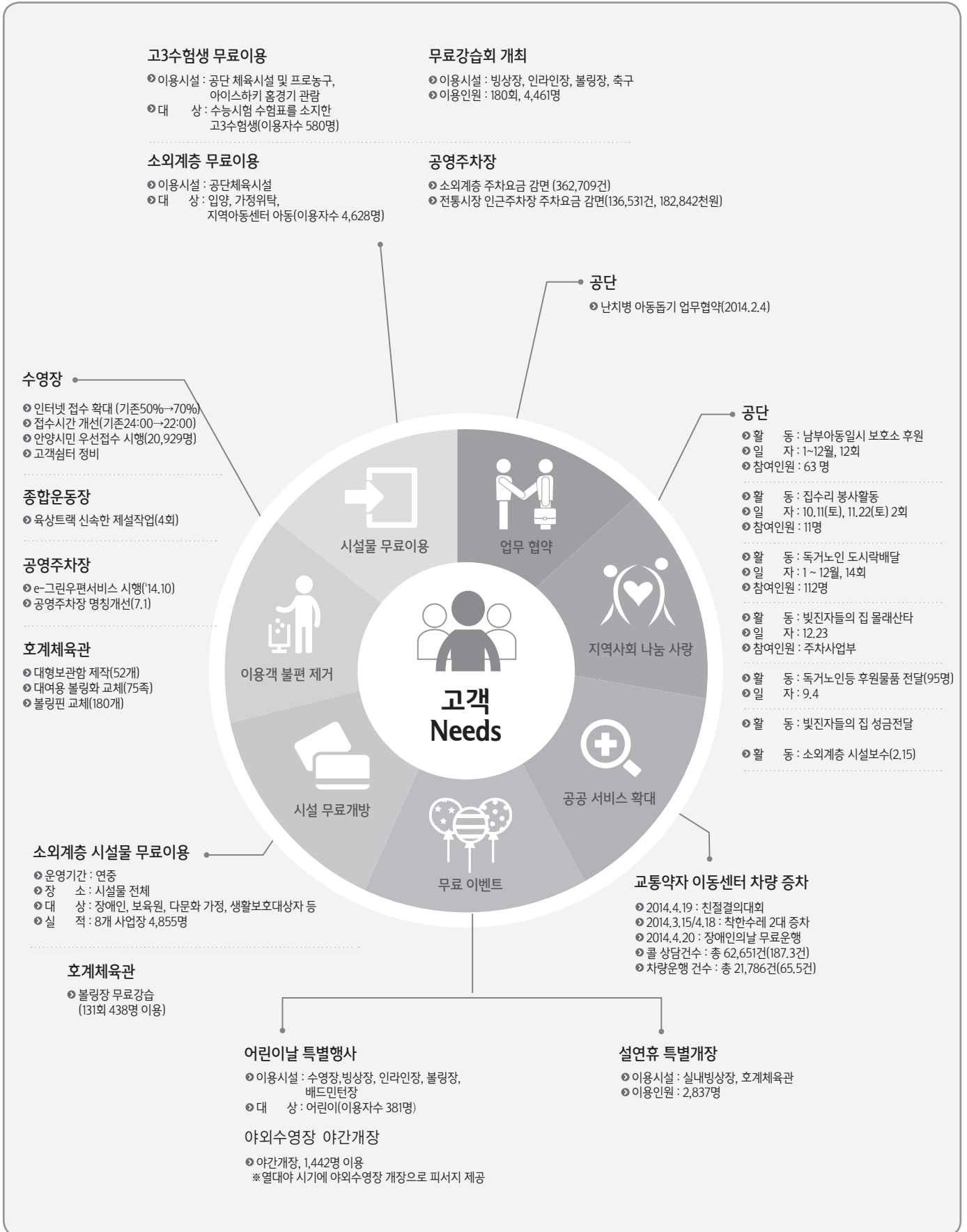
▶ 종합관찰활동 우수직원



▶ 봉사활동 우수직원



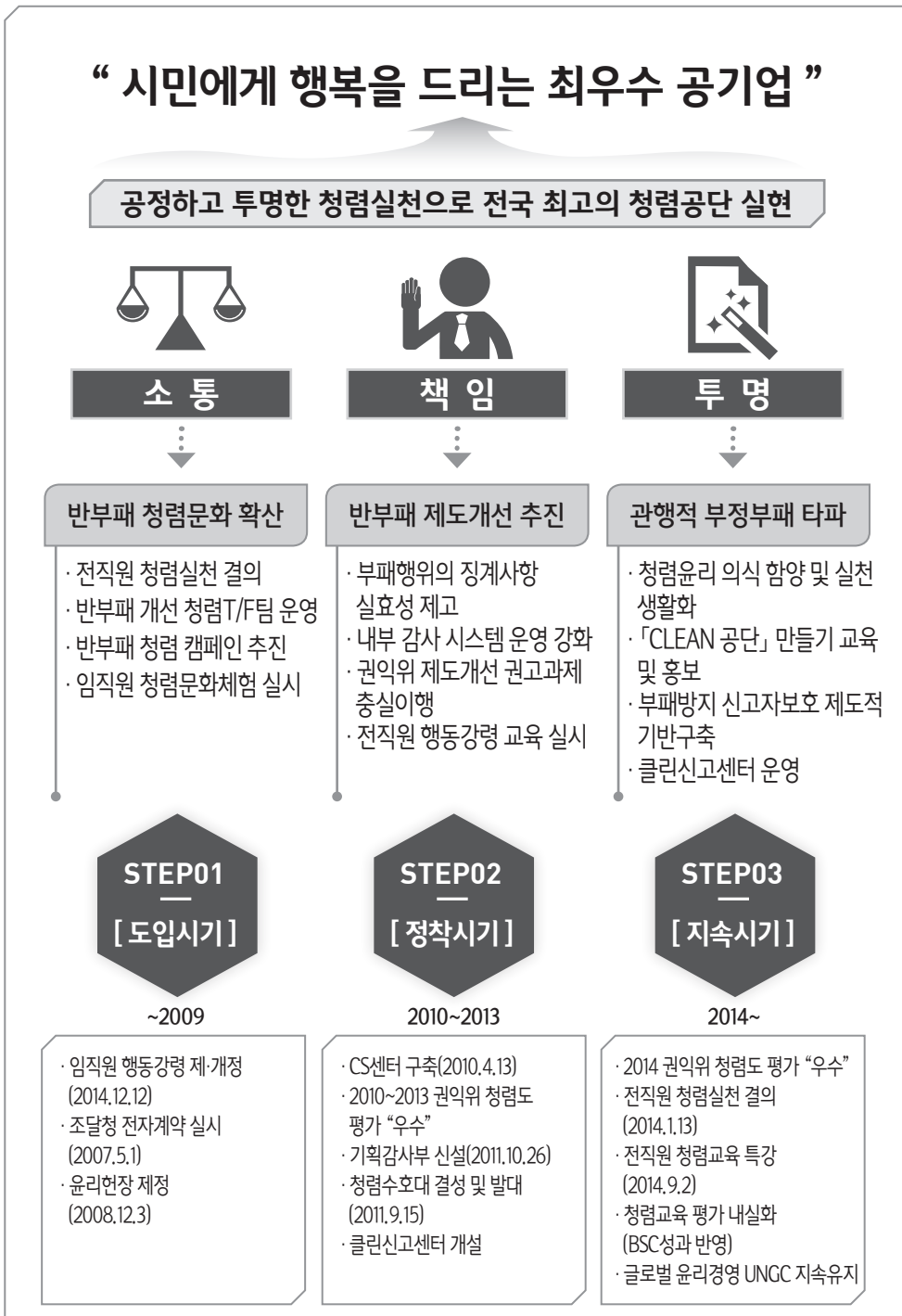
□ 2014 고객만족 경영성과



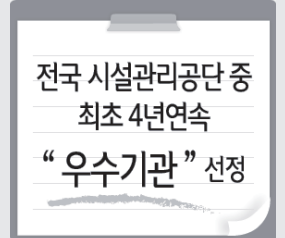
2. 부패방지과 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?

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

1.1 부패방지 윤리경영 시스템 추진전략



▶ 청렴도평가 우수기관 선정



▶ 청렴실천 결의대회



▶ 청렴문화체험(전남장성군)



▶ 청렴동아리(청렴수호대)



▶ 행동강령 자체교육



1.2 윤리경영 실천 및 청렴의식 제고

가. 윤리경영 실천 추진 체계

공단 윤리헌장

윤리헌장

공단에서 근무하는 모든 임직원은 청렴하고 정직하며 사회적 책임을 다하기 위하여 윤리헌장을 준수하고 청렴의식을 함양하여 공익을 증진하고 사회적 책임을 다할 것을 약속합니다.

2008년 12월 제정

임직원 행동강령 제개정

안양시 사설관리공단 임·직원 행동강령

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 행동강령은 부패방지 및 윤리경영 차질 방지를 위하여 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」, 「공직자윤리법」 및 「공공기관의 운영에 관한 법률」 등 관련 법령에서 규정하고 있는 윤리행위 기준을 명확히 하고, 공직자로서의 직무를 수행함에 있어 지켜야 할 행동의 기준을 규정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(범위) 이 행동강령(이하 "강령")은 본 공단에서 사용하는 문서에 모든 다음을 포함한다.

1. "임·직원"이란 안양시 사설관리공단(이하 "공단")의 임·직원에 속한 모든 임·직원(재정규직 포함)을 말한다.
2. "이행강령"이란 임·직원에게 소문 명칭을 요구하거나, 임·직원에게 불리한 처우를 하는 등 이 강령에 위배되는 행위를 하여서 공단에서 근무하는 임·직원을 대상으로 하는 불이익 처우를 받는 행위를 지칭한다.
3. 공단에서 근무하는 임직원은 본 강령에 위배되는 행위를 하여서는 안 된다.
4. 이 강령에 위배되는 행위를 하여서 공단에서 근무하는 임·직원에 대한 불이익 처우를 받는 행위를 지칭한다.
5. 이 강령에 위배되는 행위를 하여서 공단에서 근무하는 임·직원에 대한 불이익 처우를 받는 행위를 지칭한다.

2014 청렴도 개선 추진계획

청렴도 개선 추진 계획서

2014 반부패 청렴도 추진 계획서

반부패 청렴도 개선 추진 개요

< 2014년 청렴도 개선 추진 개요 >

- 지속적인 청렴도 개선 활동의 일환으로 우수사례 선화
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제11조 제1항 제1호에 따른 「공공기관 청렴도 평가 기준」에 따라
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제11조 제1항 제1호에 따른 「공공기관 청렴도 평가 기준」에 따라
- 「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제11조 제1항 제1호에 따른 「공공기관 청렴도 평가 기준」에 따라

2014년 청렴도 평가 결과

2014년 11월 10일 현재

2014년 11월 10일 현재

2014년 11월 10일 현재

징계기준 개정(2014.1.1)

인사규정 시행내규
(징계기준 강화)

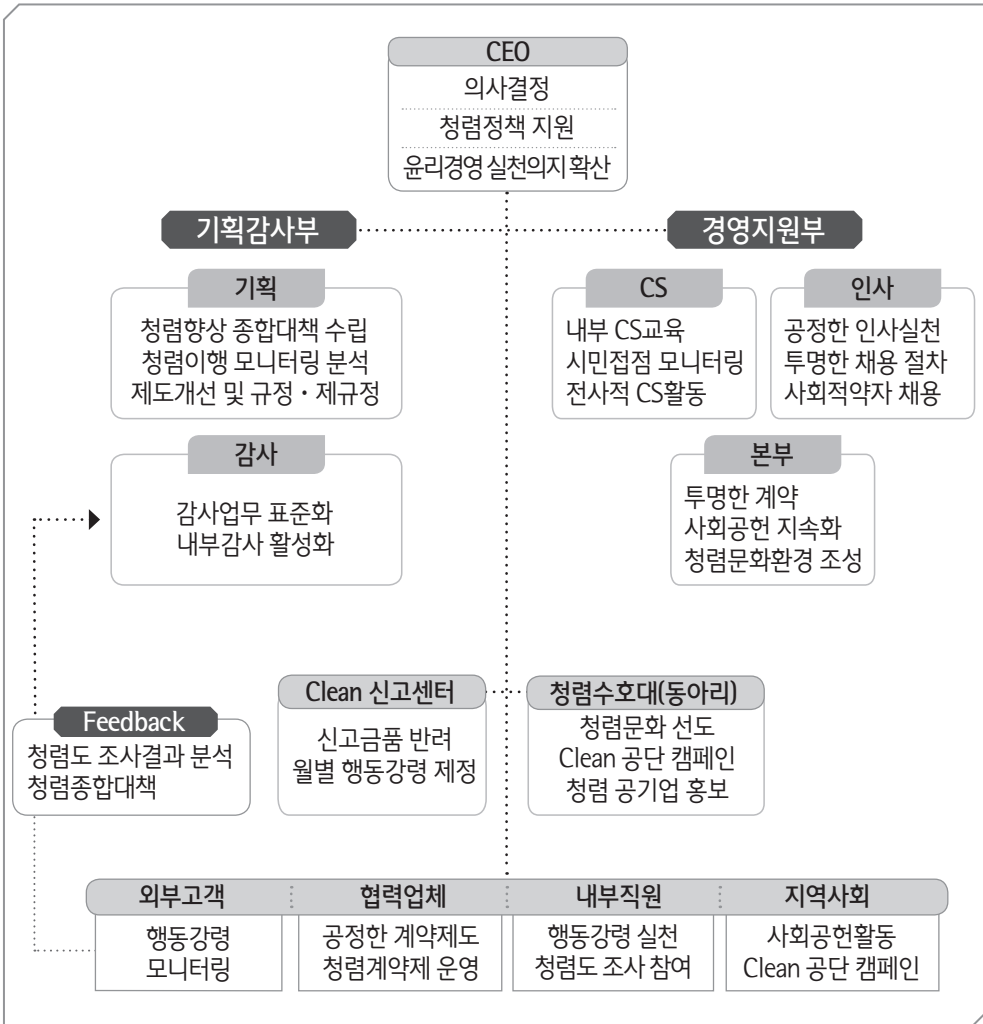
공무원 징계양형과
부합하도록 개정

전직원 청렴교육 실시



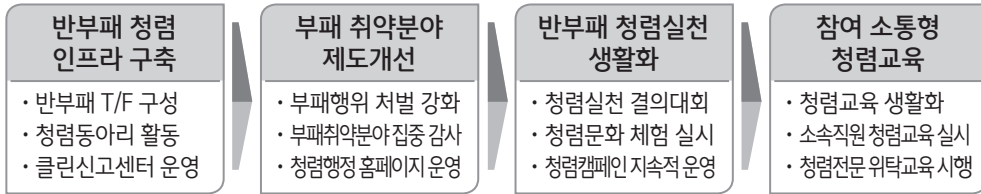
윤리경영 표준화	윤리헌장 개정 임직원 행동강령 제·개정 임직원 행동강령 책임관 지정	윤리헌장 규범 및 실천지침 공직자 행동강령 운영지침 준수 책임관 지정을 통한 교육 및 전파	2012.8 2014.12 부서장
청렴도 향상 전략 수립	청렴도 개선 종합 추진계획 사업별 청렴시책 추진계획 청렴도 제고 주요사업 추진계획	내외부 청렴도 제고 및 의식 제고 청렴시책 마일리지 성과 반영 청렴캠페인, 청렴동아리 운영	14.1.23 수시 12회
윤리경영 실천	반부패 청렴 TFT 운영 부패행위 처벌 실효성 제고 청렴교육 및 홍보 강화	각부서 청렴개선 업무담당자 구성 공무원 징계기준 부합 규정개정 청렴교육 의무 이수제 운영	9명 '14.1.10 17명
모니터링 Feedback	청렴도 조사 자체감찰반 운영 행동강령 이행 실태 점검 윤리경영 진단 및 평가	감찰활동을 통한 사전비리 차단 임직원 행동강령 사전예방 노력전개 청렴도·고객만족도 평가 및 반영	연중 연2회 연3회

나. 윤리경영 추진 조직 및 기능의 체계화



1.3 2014년도 청렴도 개선 종합추진 계획 수립 및 실천사항

2014년도 국민권익위원회 청렴도 평가 “우수기관” 선정



반부패 청렴 인프라 구축

반부패 T/F팀 구성

부서별 행정, 대관, 계약 청렴업무담당자 구성 [구성: 8명]

청렴동아리 활동

공단 청렴동아리 "청렴수호대" 운영(22명) [회합: 12회]

클린신고 센터

클린 신고센터 389-5356

[2014 클린신고 없음]

부패 취약분야 제도 개선

부패행위 처벌 강화

징계양정 기준강화
음준운전 처리기준 마련
인사채용비리 합격취소

인사규정 시행내규 [2014.1.10]

부패취약분야 집중감사

· 설명절 대비 특별감찰
· 추석연휴 특별감찰
· 연말연시 자체감찰

부패취약시기 감사추진 (적발건수 0건)

청렴행정 홈페이지 운영

· 공단윤리경영 정보 공개
· 외부감사결과, 업무추진비, 고객만족도 결과 등 공개

홈페이지 "정보3.0 정보공개" 카테고리 추가운영

반부패 청렴실천 생활화

청렴실천 결의대회

청렴서약서 서약 및 청렴서약서 제출(156명) [2014.1.3]

청렴문화 체험 실시

청렴수호대 회장등 10명 [2014.10.16~10.17]

청렴캠페인 지속적인 운영

청렴수호 캠페인 (생활속 청렴 클린운동) [2014.10.10]

참여 소통형 청렴교육시행

청렴교육 생활화

부서별 행동강령 자체교육 (자체교육건수 29건/396명)

소속직원 청렴교육 실시

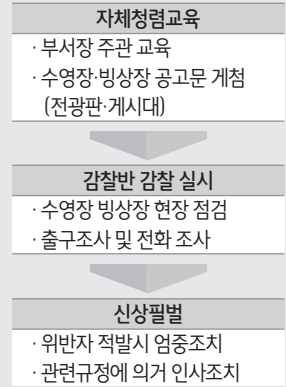
2014 반부패 청렴교육 청렴전문강사 특강(87명)

청렴전문 위탁교육 시행

· 청렴 전문교육성 교육
→ 맞춤형감사교육(회계분야)
→ 맞춤형감사교육(기술분야)
→ 감사기본과정(감사직원)

청렴 전문역량 양성 (2014년 3명 교육이수)

윤리경영 운영 프로세스



반부패 청렴 TFT 구성

단장 기획감사부장
팀원 8명
주요기능

- 부패방지제도 및 시책 추진사항 점검
- 관행적 부조리 발굴 및 근절 대책 추진
- 청렴정책 평가 및 환류

Clean-공단 운동 전개

시기 수시
대상 전시설물
주요내용

- 전광판을 활용 Clean-공단 운동안내
- 클린공단 5가지 하기 안하기 홍보

클린공단 5가지 하기, 안하기 홍보

- 5가지 하기
 - ① 무한친절운동 적극 참여하기
 - ② 공직윤리 솔선수범 실천하기
 - ③ 부조리 및 연고주의 타파하기
 - ④ 시민고객의 권리 찾기주기
 - ⑤ 부조리신고센터 적극 활용하기
- 5가지 안하기
 - ① 금품·향응·편의수수 안하기
 - ② 불편, 부당한 알선·청탁 안하기
 - ③ 위법, 부당한 예산집행 안하기
 - ④ 부당한 업무지시 안하기, 안받기
 - ⑤ 일하는 분위 저해행위 안하기

청렴실천 홍보 추진

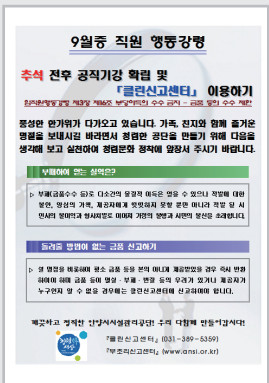
▶ 전직원 청렴실천 결의



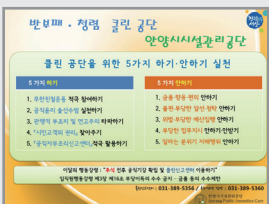
▶ 청렴문화체험교육



▶ 매일 행동강령 전파



▶ 행동강령 전파 화면보이기



▶ 전직원 성희롱 예방 교육



1.4 반부패 근절을 위한 교육 및 규정제도화 등 노력전개

가. 윤리경영 정착을 위한 청렴교육 강화



- ✓ 맞춤형 청렴교육프로그램을 통한 직원들의 청렴의식 제고 및 청렴실천인재 양성
- ✓ 교육을 통한 청렴의식 내재화로 자율적이고 참여적인 청렴문화 정착 도모

전직원 청렴 직무교육	· 전직원 청렴실천 결의 및 청렴교육 시행 → 세상을 바꾸는 출발점 나	156명	2014.1.13
청렴교육 의무 이수제	· On-Line 청렴교육 이수시 → 교육점수 부여를 통한 청렴마인드 제고	17명	연 중
청렴테마 특강교육	· 2014 청렴연극공연 참석 → 공연명 : 진격의 사람들 · 2014 반부패 청렴교육 → 청렴 전문가강사 특강 - 한국웃음청렴연구소 최정수	61명 87명	2014.6.12 2014.9.2
청렴문화 체험교육	· 직원들의 청렴문화체험을 통한 → 청렴가치관 수양 및 체험후기 전파(전남 장성군)	10명	2014.10.16 ~2014.10.17
반부패 청렴 워크숍	· 반부패 근절 토론회 → 지방부패 문제 진단과 이를 통합 해법 연구 · 부패방지 청렴워크숍 → 2014년도 권익위 청렴도평가 측정업무 워크숍 · 유엔 글로벌 컴팩트(UNGC) 반부패 세미나 참석 → 반부패 투명경영 실현으로 청렴공기업 문화 확산	2명 2명 1명	2014.3.20 2014.3.26 2014.10.27
청렴전문가 육성교육	· 맞춤형감사사례 회계파트(경영지원부 최창호) · 맞춤형감사사례 기술파트(체육시설지원부 김용호) · 감사기본과정 감사교육원 육성교육 (기획감사부 박진석)	1명 1명 1명	2014.3.26 2014.3.28 2014.10.27 ~2014.10.31
행동강령 자체교육	· 금품, 촌지근절 등 부당이익의 수수금지에 대한 교육 · 임직원 행동강령 위반사례 및 처벌기준 등 교육 실시	각부서	연중

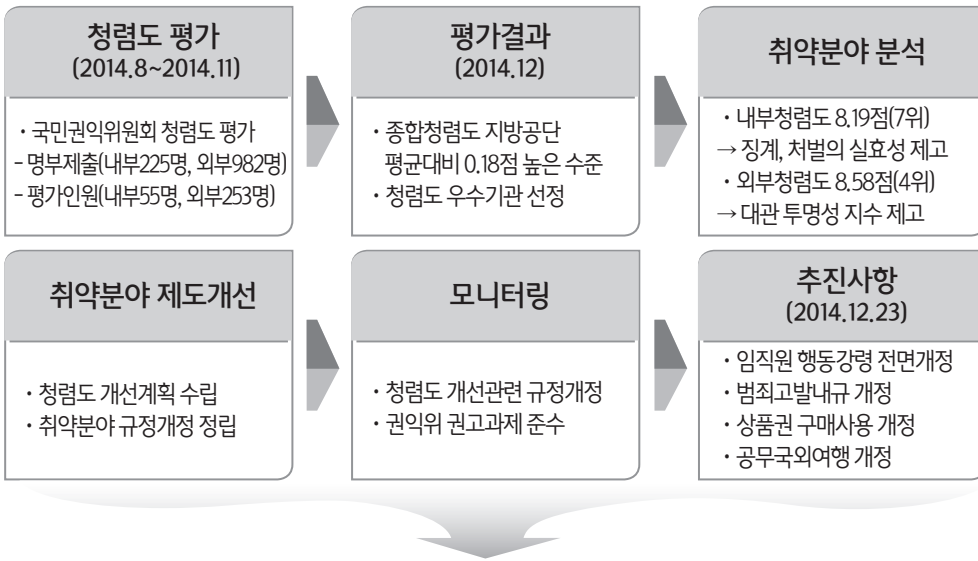
나. 성희롱 사전예방을 위한 전직원 교육 실시



- ✓ 양성평등 의식 함양 및 성인지 관점에서의 성희롱 예방의식 강화
- ✓ 성에대한 건전한 가치관 함양과 성매매 예방의식 강화

직장내 성희롱 예방교육	· 한국양성평등 교육 진흥원 온라인 교육 · 성희롱 예방 집합교육 (2/4 분기초회)	141명 156명	사이버교육 시청각교육
성희롱 고충상담원 양성교육	· 공단 성희롱 고충상담창구 운영 강화 → 한국 양성평등진흥원 교육실시	1명	2014.11.17 ~11.18

다. 청렴도 제고 및 부패방지 제도개선 강화



□ 인사분야 제도개선

징계처분자에 대한 제한사항 추가	<ul style="list-style-type: none"> · 강등 징계처분자에 대한 승진 및 승급 제한 추가 · 강등 징계처분자에 대한 승급의 특례 사항 추가 · 징계의 종류 중 중징계 사항으로 강등 추가 	인사규정 일부개정 (2014.1.10)
징계양정 기준강화	<ul style="list-style-type: none"> · 공무원 징계양정에 관한 규칙과 부합하는 수준의 징계기준 마련 · 음주운전사건 처리기준 마련 · 여성폭력 등 성관련 위법행위자 징계기준 마련 	인사규정 시행내규 (2014.1.10)
채용부분에 대한 투명성 제고	<ul style="list-style-type: none"> · 채용 면접시 외부전문가 참여 과반수 이상 참여 공정성확보 · 시험채점은 현장에서 직접 기재 서명후 제출 · 비위채용자에 대한 처벌규정 신설 (비위채용자 합격취소 및 5년간 응시 제한) · 채용관련 비위참여자에 대한 징계양정기준 신설 	인사규정 시행내규 (2014.4.29)
징계시효 연장	<ul style="list-style-type: none"> · 징계의결요구에 대한 징계시효기간 연장(2년→3년) 금품 및 공금횡령 사건(3년→5년) 	인사규정 일부개정 (2014.12.23)

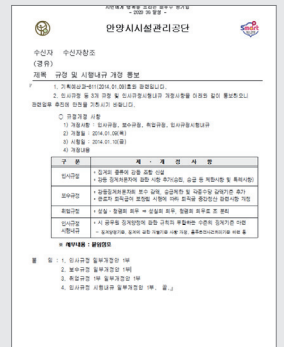
□ 복무분야 제도개선

성실과 청렴의 복무사항 명시화	<ul style="list-style-type: none"> · 성실·청렴 의무 분리를 통한 정확한 복무사항 명시 	취업규정 일부개정 (2014.1.10)
임직원 행동강령 전면개정	<ul style="list-style-type: none"> · 국민권익위원회에서 제시한 표준행동강령으로 전부 개정추진 	임직원 행동강령 (2014.12.23)
투명한 여비사용	<ul style="list-style-type: none"> · 관내 출장지의 정확한 기준마련 및 시간에 따른 여비 지급액 변경 · 공적 항공마일리지 우선사용 기준 마련 	여비규정 일부개정 (2014.12.23)
직무관련 범죄 고발대상 확대	<ul style="list-style-type: none"> · 관내 출장지의 정확한 기준마련 및 시간에 따른 여비 지급액 변경 · 공적 항공마일리지 우선사용 기준 마련 	고발내규 일부개정 (2014.12.23)
공무국외여행 운영내규 전부개정	<ul style="list-style-type: none"> · 공무국외여행 대행사 선정시 공개입찰 의무화 · 항공운임 지급방식을 발매자에 직접 또는 기관카드로 결제 · 항공 마일리지 사적 사용 방지장치 마련 	공무국외여행 내규개정 (2014.12.23)
투명한 상품권 구매사용	<ul style="list-style-type: none"> · 상품권의 체계적인 관리, 통합구매를 통한 예산절감 · 부적절한 상품권사용 방지내역 신설 및 구매 사용 점검강화 	상품권관리 내규 제정 (2014.12.23)

▷ 권익위 청렴도 평가결과

구분	평가등급
2014	우수
2013	최우수
2012	측정면제 (2년연속 우수기관)
2011	우수

▷ 규정 개정 승인



▷ 규정개정 클린아이 공시



▷ 징계기준 강화

<징계처분자 제한사항 추가>

- 1 징계처분자 승급제한
 - 강등 및 정직 : 18개월
- 2 중징계 강등 포함
- 3 강등처분사항
 - 계급 한단계 하향조정
 - 3개월 직무중사 불가
 - 월평균 2/3 감액 지급

▶ 2014 청렴실천 결의



▶ 정부 3.0 실천 결의대회



▶ 홈페이지 업무추진비 공개



▶ 행정정보 공개

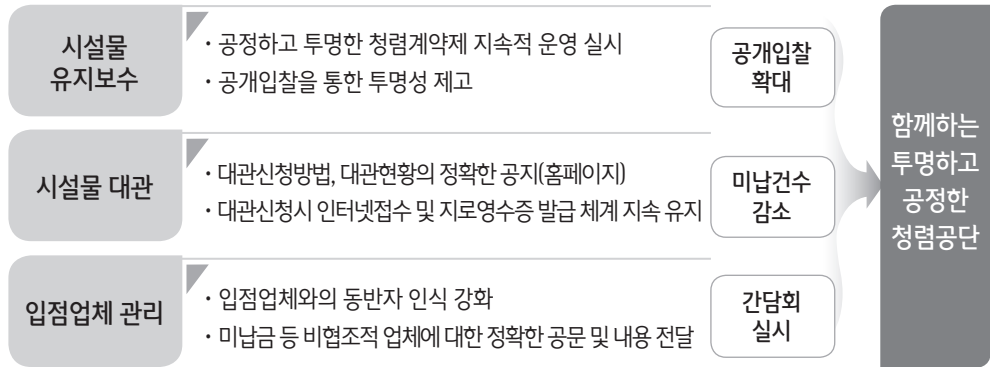
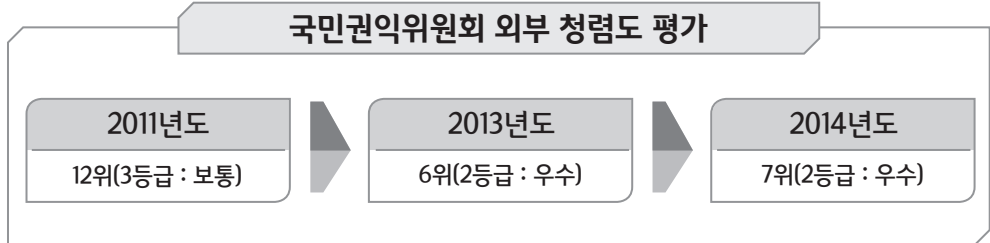


▶ 2014 청렴문화 체험



□ 외부청렴도 개선

국민권익위원회 외부 청렴도 평가



라. 청렴소통을 통한 투명경영 실현

청렴 실천결의대회	• 반부패·클린공단 실천의지 청렴서약서 서약 및 청렴실천 생활화 • 직원(주차관리원 포함 156명) 청렴서약서 자필 서명	2014.1.3
정부3.0 실천결의대회	• 정부3.0 투명정책 방침 준수를 위한 전직원 실천 결의대회 추진 • 정부3.0 실천결의대회 참석자 : 156명 • 정부3.0 우수제안 공모전 실시(2014.12.2) → 공공데이터활용, 협업 및 업무공유, 맞춤형서비스제공	2014.10.2
업무추진비 공개주기 강화	• 업무추진비 집행내역 공개주기 강화(매년→ 분기) • 업무추진비 공개내역 구체화(업무추진사항 분류항목 구분)	4건 (분기별)
정보공개 청구처리	• 행자부 행정 정보공개(open.go.kr) 사이트를 통한 정보공개 청구처리 • 2014년 총17건 정보공개 청구처리 완료	공공데이터 26건 등록
행정정보공개 확대실시	• 홈페이지 정부 3.0 페이지 개설(2014년 1월) • 사전정보공개 강화(14개 분야) • 공공데이터 개방 설문조사 실시 (고객 100명 대상 : 2014.11.10~11.14) • 공공데이터 포털 등록(15건 등록)	시민의 알권리 충족
청렴 우수사례 전파	• 2013년도 청렴도 최우수 공기업으로 선정(전국 시설공단중 1위) • 타기관 공단 벤치마킹 - 내용 : 반부패 청렴시책 추진방향, 청렴우수사례 등 전파 - 방문기관 : 성남도시개발공사(9.24), 인천시 남동구(11.27)	연중
청렴동아리 청렴문화 전파	• 부패척결, 내부직원 청렴전파, 청렴공기업 이미지 홍보 • 반부패 청렴 캠페인 실시(2014.10.10)	2014년도 회합 12회

① 내부감사 추진계획 수립

행정의 신뢰성 확보 및
효율성 제고

- 불합리한 제도와 관행의
적극발굴 및 개선추진
- 예산낭비 및 업무의
시행착오 사전예방을
위한 일상감사

청렴한 공직문화 정착

- 구조적·고질적 비리근절을
위한 시기별·취약요인별
특별감찰
- 복지부동, 무사안일 행위
복무위반 감찰 등
근무기강 감찰

민원의 신속한 해결 및
사전예방적 차원의
시스템 구축

- 고객 민원처리 실시간
모니터링을 통한 신속한
민원해결
- 고객요구 사전파악 및
원스톱(One-Stop)
서비스 시스템

지도·시정에서 처분까지 하는
감사로 개선

- 업무를 창의적, 효율적으로
처리하는 직원에게는 포상 등
인센티브를 제공하고 위법,
부당행위는 엄중문책

② 부조리신고센터



③ 클린신고센터 운영

금품 반려
(제공자 확인)

사회복지기관에 기증
(확인불가능)

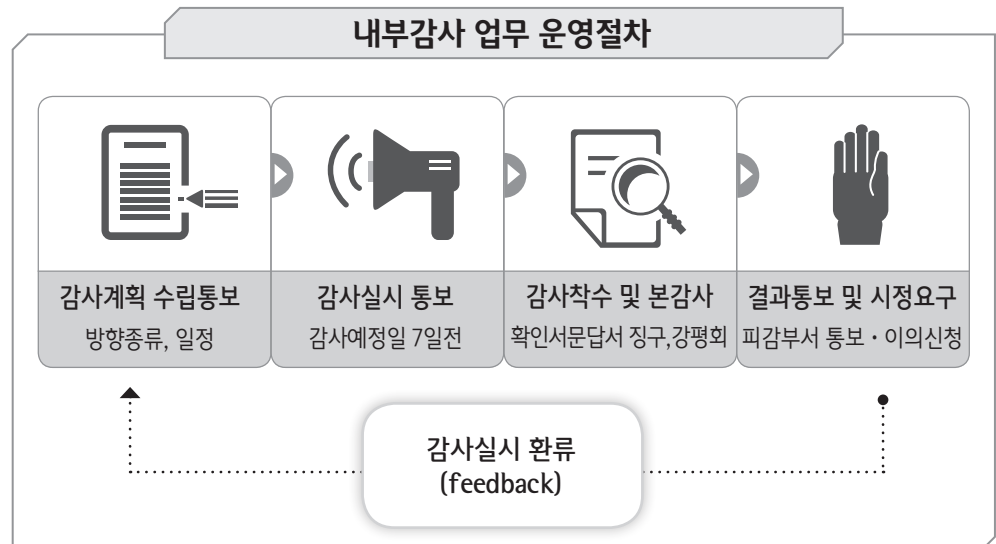
불가피하게 제공받은
금품 및 처리
부당한 업무지시 및 조직운영
불만족 등 처리

클린 신고센터
389 - 5356

2. 내부감사시스템 구축 및 실질적 내부 통제 시스템 작동 여부

2.1 내부감사시스템 체계적 구축

“ 투명·공정 감사 청렴공기업 달성 ”



2.2 상시적 감사운영 시스템 전개를 통한 투명행정 구현

구분	주요 추진사항	시기
감사	정기감사	· 공단 전사업부 정기감사 추진 7월
	일상감사	· 계약에 관한 사항 중점 감사 · 일상감사 이행실태 점검 수시 분기별
	특정감사	· 세외수입 사업장 관리감독 분야 점검 · 공영주차장 주차요금 징수현황 집중점검 · 현금 수납(프론트) 및 관리부서 집중점검 수시 분기별
	기강감사	· 복무실태 점검 · 임직원 행동강령 위반 여부 점검 · 민원사무 처리사항 점검 취약시기 상·하반기 수시
조사	민원 조사	· 민원발생, 지연 부당처리 행위 점검 연중
	청렴도 조사	· 권익위 청렴도 조사결과 자체청렴도 개선계획수립 1월
	전화응대실태조사	· 시설이용시민 대상 촌지 및 금품수수 전화 조사 취약시기

2014 감사실시 현황

구분	일상감사	기강감사	특별감사	정기감사
횟수	79건	3회	4회	1회

감사결과 조치사항

구분	행정상	신분상	재정상		수범사례
			인원	회수액	
정기감사	시감사	13명	22명 / 6,814천원		4건
특정감사	일일입장권 현금수납 예약프로그램 부정사용	훈계4, 주의1	-		-

자체 감찰반 운영을 통한 공직기강 확립

· 자체감찰반 운영개요

목적	추석명절 및 연말연시 공직기강 확립과 부조리 사전예방
점검기간	연 중
점검대상	공단 전직원 대상
감찰사항	금품수수, 향응 및 편의제공 요구, 대통령 선거 관련 등

일시	점검 일수	투입 인원	대상 인원	주요점검활동	적발 건수
2014.1.27 ~ 2.7	12일	5명	202명	설명절대비 특별 감찰활동 (청렴, 성실의무, 임직원 행동강령 위반행위등)	-
2014.8.27 ~ 9.12	17일	5명	202명	추석연휴 공직기강 확립을 위한 특별감찰활동	-
2014.12.23~2015.1.9	18일	5명	202명	연말연시 금품수수 및 향응제공 자체감찰 활동	-

① 감사절차

연간 감사계획 수립·통보
감사실시 통보(7일전)
감사착수 및 감사진행
감사결과 보고(1개월 이내)
감사결과 통보 및 시정요구
감사결과 사후관리

② 외부감사 현황

시 정기감사	2년주기 (6 ~ 7월중)
시의회 행정사무감사	매년 (11 ~ 12월중)

③ 내부감사 추진일정

구분	감사일정	감사 주기
예산 및 회계 정기감사	9월중	연 1회
고객서비스 현장 이행실태 점검	6월중 11월중	연 2회
고객만족도 조사	3월중	연 1회
엄정한 근무기강 감찰	연 중 (연말연시, 기념일· 설·추석)	수시
설계내역 일상감사	연중	수시
시의회 행정 사무감사	11월중	연 1회

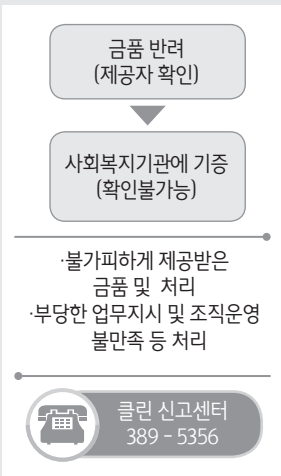
④ 자체감찰반 운영

감사분야	내용
일상 감사	예산낭비 및 시행착오 사전예방 ·공사 : 5백만원 이상 ·물품 : 3백만원 이상
기강 감사	공직기강 확립시기 예방감찰
종합 감사	예산, 회계 및 업무전반에 대한 적법성, 효율성 점검
특별 감사	부패, 비위발생시 점검
기타	민원발생, 지연, 부당처리 행위 점검

▶ 부패행위자 징계기준 강화

연번	개선내용
1	인사규정 제25조의2 (징계처분 등급제한) 징계처분자에 대한 승진 및 승급제한
2	인사규정 시행내규 (징계기준 강화) 공무원 징계양정과 부합하도록 개정
3	인사규정 제7조의3 채용 필기시험시 외부전문가 과반수 참여 공정성 확보
4	인사규정 제13조의2 (비위채용 처벌강화) 비위채용자 합격취소 5년간 응시제한
5	인사규정 별표7 (채용비리 징계신설) 채용관련 비위참여자 징계양정기준 신설

▶ 클린신고센터 운영



▶ 부조리신고센터



2.3 감사의 독립성 및 전문성 제고

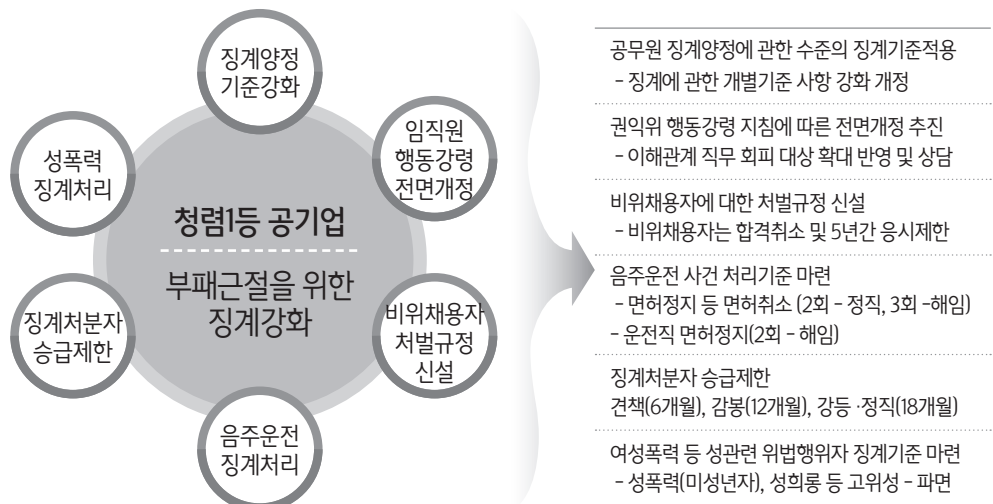
가. 전담감사기구(기획감사부) 설치 운영

감사 전문성·독립성 확보	· 이사장 직속기구 변경으로 감사기구 독립성 강화	2011.10~
	· 체계적인 자체감사 활동강화를 위한 전문인력 확보	감사인력 : 3명
	· 감사 전문성 강화를 위한 지속적인 감사교육 시행	연 중
	· 자체 감사 권한 부여를 통한 감사 독립성 제고	감사규정 제7조 (감사의 독립원칙)

나. 감사전문성 제고를 위한 교육

역량별 전문 감사교육	맞춤형감사사례 회계파트	경기도 감사관	1명	2014.3.26
	맞춤형감사사례 기술파트	경기도 감사관	1명	2014.3.28
	감사 전문역량 교육	감사교육원	1명	10.27~10.31

2.4 부패행위자 징계강화

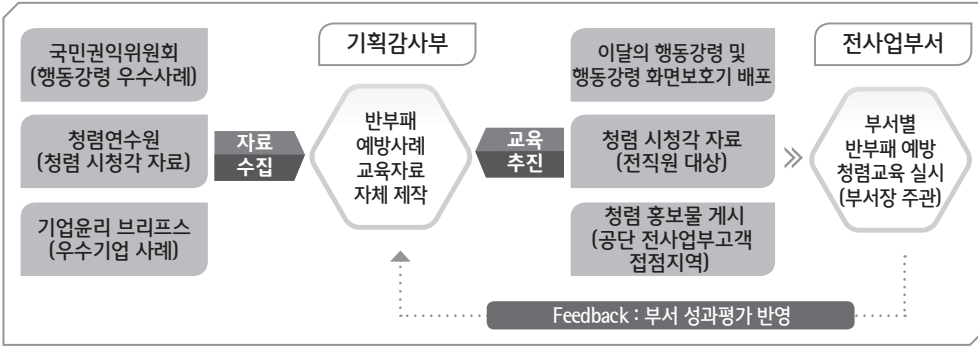


2.5 반부패 근절을 위한 신고센터 운영



2.6 반부패 예방 사례 교육 일상화

가. 반부패 예방사례 교육 프로세스



나. 2014년도 반부패 예방사례 교육

이달의 행동강령 전파교육 실시

설 전후 공직기강 확립 및 클린신고센터 이용하기	부당이득의 수수금지	1월
알선·청탁 금지 및 직무관련 정보거래 제한	알선·청탁 등의 금지	2월
재산의 사적 사용·수익 금지	재산의 사적사용·수익금지	3월
선거에 영향을 미치는 행위 절대 금지	선거 금지행위 및 제한사항	4월
선거중립의무 및 선거관련 행위 금지	부당한 정치개입 금지	5월
부당한 이득을 위한 이권개입 금지	알선·청탁 등의 금지	6월
반부패 예방 실천사항 전달	5가지 하기, 안하기 실천사항	7월
청렴하고 건강하게 하계휴가 보내기	품위유지 저해행위 금지	8월
추석 전후 공직기강 확립 및 클린신고센터 이용하기	부당이득의 수수금지	9월
금품 등을 받는 행위의 제한 바로알기	금품등의 수수제한	10월
축하화분 및 경조금품 수취 바로알기	건전한 경조사 문화의 정착	11월
청렴하고 건전한 연말 보내기	예산의 목적의 사용금지	12월

청렴 전직원 교육 실시

전직원 청렴실천 결의 및 시청각 자료교육 세상을 바꾸는 출발점 나(2014.1.3) 156명

기업윤리 프로세스(업종별 윤리경영 사례)

카드사의 정보유출 등 부정적 사례연구	카드사의 개인정보 유출대란	2월
조선사의 윤리경영 부정적 사례	납품비리사건, 노동자들의 인권	3월
제약업체들의 윤리경영 폐해	제약업체의 리베이트 제공	4월
유통업체의 비윤리적 경영 및 대응사례	유통업체와 협력업체의 관련이슈	5월
보험업체의 사회적 책임수행 사례	사회적 약자를 위한 소액보험 제도	6월
식품업계의 비윤리적 경영사례	알권리를 침해 당하는 소비자들	7월
통신업체의 비윤리적 행위 근절 제제노력 전개	단통법 통과에 따른 투명성 제고	9월
IT 업체의 개인정보 이용	기업의 매출수단 이용의 개인정보	11월
건설업계의 비윤리적 행위 및 부패 근절노력	건설업의 부실시공, 사회적 책임준수	12월

청렴 전직원 교육 실시

부서명	계	주차사업부	수영장	체육시설	빙상장	공원사업부
추진사항	23회	3회	7회	2회	9회	2회

① 행동강령 전파

② 행동강령 전파 화면보호기

③ 전직원 청렴교육 실시



④ 기업윤리 브리프스

⑤ 부서별 청렴 자체교육 시행



3. 지방공기업으로서 사회적 책임등은 잘 이루어지고 있는가?

▶ 채용 프로그램 홍보 및 운영



▶ 직원 공개채용



▶ 2014 경기도 “장애인 고용우수기관” 선정



▶ 나눔문화 확산

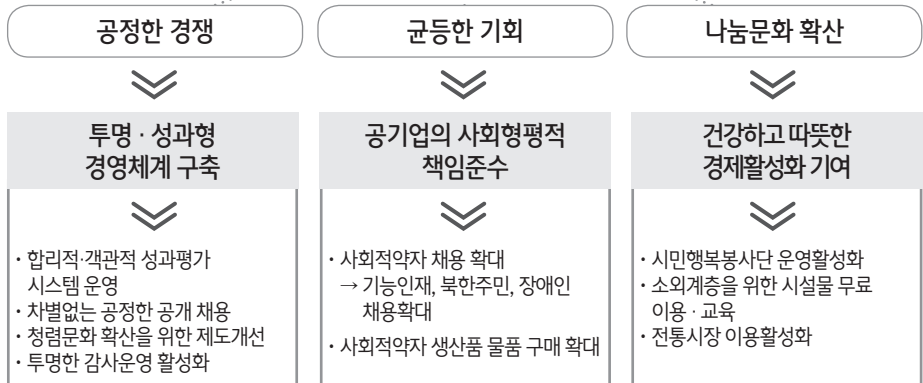


▶ 2014 경기도 알하기 좋은기업

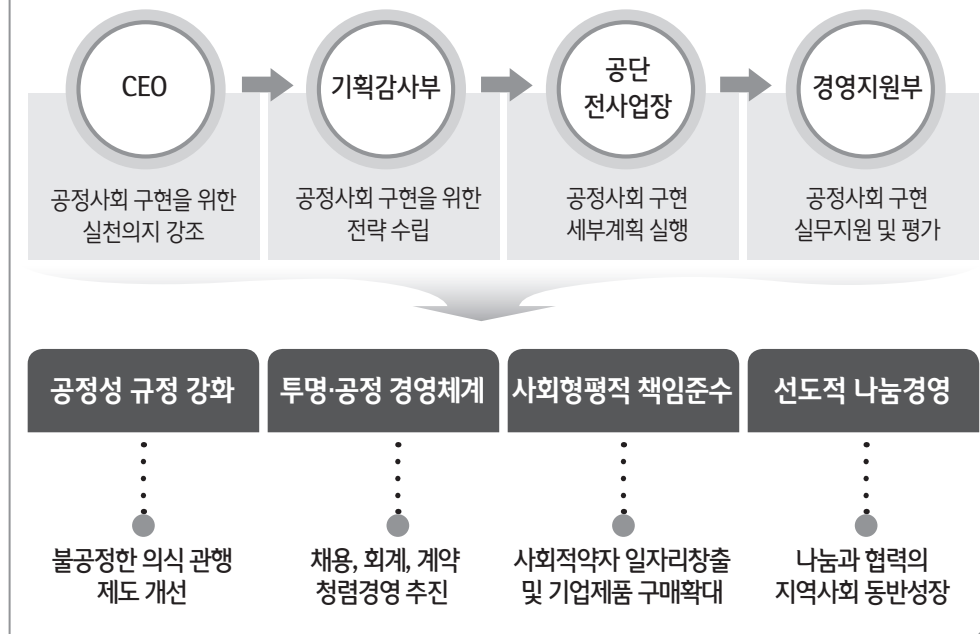


공단 공정사회 구현 시스템 체계

공정사회 구현을 선도하는 최우수 공기업



공정사회 구현을 위한 프로세스



2014 경기도 “일하기 좋은 기업” 인증

2014 경기도 “장애인 고용 우수기관” 선정

1. 자치단체에서 선정한 마을기업에 대한 지원노력과 성과 (물품구매 등)

1.1 사회적 약자 생산품 구매 확대 실시

사회적 약자 기업생산품 구매확대를 통한 자립 지원

사회적 약자기업 제품 구매 노력 전개

구분	구매실적(천원)		증감	
	2014	2013	금액	비율(%)
계	2,423,598	1,792,920	630,678	35
사회적기업 제품	480,450	60,060	420,390	700
중증장애인 생산품	18,515	14,685	3,830	26
친환경 상품	186,220	120,801	65,419	54.1
중소기업 제품	1,738,413	1,597,374	141,039	8.8

장애인 생산품 우선 구매

장애인의 고용기반 확충 및 직업재활을 돕고 자립을 보조하기 위해서 장애인이 생산한 물품의 우선적 구매확대 시행

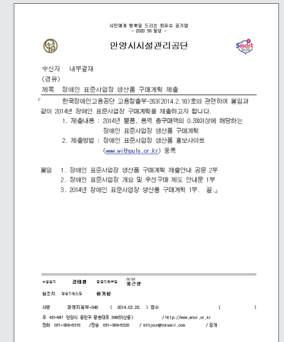
단체명	구입물품	수량	금액
계	-	550 Box	18,515천원
우리들행복나눔본부 화장실 사업단	화장지	450 Box	15,165천원
사회복지법인 구세군복지재단	화장지	100 Box	3,350천원

사회적 기업 생산품 구매

관내 사회적기업의 현황파악 및 이용안내 등 부서별 담당자 워크숍을 개최하여 사회적 기업 생산제품 우선 구매 적극 추진

단체명	구입물품	수량	금액
계	-	-	480,450천원
우리들행복나눔본부, 구세군복지재단	화장지	550 Box	18,515천원
크린서비스청	청소용품	빗자루등	6,536천원
우리누리	청소용역	'14.2.1~12.31	398,013천원
크린서비스청	청소용역	'14.2.1~12.31	20,546천원
경기희망일터	청소용역	'14.2.1~12.31	36,840천원

2014 장애인 생산품 구매계획



2014 사회적기업 물품구매 계획



구입내역	구입수량	구입금액	구입일자	구입처	구입비율
계	-	18,515천원	-	-	-
우리들행복나눔본부 화장실 사업단	450 Box	15,165천원	-	-	-
사회복지법인 구세군복지재단	100 Box	3,350천원	-	-	-

사회적기업 물품 구매 실적 분석 및 계획
경영지원부

2014년 재정 균형집행 추진계획

구입내역	구입수량	구입금액	구입일자	구입처	구입비율
계	-	480,450천원	-	-	-
우리들행복나눔본부, 구세군복지재단	550 Box	18,515천원	-	-	-
크린서비스청	빗자루등	6,536천원	-	-	-
우리누리	'14.2.1~12.31	398,013천원	-	-	-
크린서비스청	'14.2.1~12.31	20,546천원	-	-	-
경기희망일터	'14.2.1~12.31	36,840천원	-	-	-

2014년 재정 균형집행 추진계획
경영지원부

2014 청렴실천결의 대회



2014 정부3.0 실천결의 대회



교통약자 이동편의 개선



임산부 전용주차장 확대



일하기 좋은기업 인증



2. 공정사회 구현을 위한 의식, 관행, 제도 등 불공정한 사항을 개선 하고 균등한 기회와 공정한 경쟁을 보장하기 위한 노력과 성과

2.1 공정사회 구현을 위한 노력 및 성과

가. 불공정한 의식 및 관행 제도 개선

적극적인 불공정 의식, 관행 제도 개선을 통한 공정사회 실현

불공정 의식 개선

구분	규정개정내용	
청렴 실천결의대회	'14.1.3	• 전직원의 청렴에 대한 실천결의로 공정하고 청렴의식 함양
정부 3.0 실천결의 대회	'14.10.2	• 공정하고 투명한 행정 및 시설서비스 제공 실천 결의

부패통제 규정 개정

구분	규정개정(인사규정, 인사규정 시행내규)	
징계처분자 제한추가	'14.1.10	• 강등 징계처분자에 대한 승진 및 승급 제한 추가
징계양정 기준강화	'14.1.10	• 공무원 징계양정에 관한 규칙과 부합하는 징계기준 마련
투명한 채용	'14.4.29	• 채용면접시 외부전문가 참여 과반수 이상 참여

불공정 업무프로세스 개선

구분	업무프로세스 개선	
성과중심의 조직문화	'14.12.23	• 일괄직급제 추진으로 공정한 승진기회 부여
착한수레 이용대상 확대	4대 증차	• 장애인 이용대상 제한 (1~2급) → 1,2급 장애인 전체 확대
홈페이지 웹접근성 강화	'14.1.31	• 시각장애인 홈페이지 메뉴 접근성 강화로 편의성 제고
수영장 생리 할인제	16,308명	• 사회적 약자인 여성의 수영장 할인혜택 제공
임산부 전용주차장	15면	• 임산부 편의증진을 위한 주차면 확대 실시
여성이 일하기 좋은 직장	일하기좋은 기업인증	• 여직원의 근로환경 개선을 위한 휴게실, 출산 및 육아휴직
남성 육아휴직 확대	남성 70%	• 남성 근로자의 육아휴직 장려로 일과 가정 양립 실현

나. 공정한 사회구현을 위한 신고 및 상담 창구

부조리신고센터 부정, 비리 등 부패사상 사이버 신고채널 (홈페이지)	클린 신고센터 부당한 이익, 금품 등 오프라인 신고채널 (기획감사부)	성희롱 고충상담 성희롱 고충상담창구 고충상담원(노사 각 1명) (성희롱고충 심의위원회)	고충 처리 상담 CEO가 직원들이 고충 상담 및 해결노력 전개 (CEO열린마음)
---	--	--	--

신고인과 신고내용 비밀보장 및 신고자 불이익 처분 금지

2.2 균등한 기회제공과 공정한 경쟁 보장

 평등한 조직구성	 공정한 인사채용	 공정한 경쟁	 투명한 경영체계
일괄직급제 추진	채용규정강화	성과평가체계 승진, 승급	청렴·전자계약, 감사확대

일괄직급제 추진

시기	2014.12.23					
대상	전직원(4개직군) 일반직, 기능직, 상근직, 계약직					
추진사항	4개직군 일원화(일반직)를 통한 능력중심의 직급체계로 개편					
추진결과	구분	기능1등급	기능2등급	기능3, 계약	상근직	주차관리원
	전환	일반5급	일반6급	일반7급	일반8급	일반9급
	총 172명	21명	21명	10명	71명	49명

공정한 인사채용

시기	2014.4.29			
대상	인사규정 시행내규			
추진사항	<ul style="list-style-type: none"> - 채용시 필기시험 및 면접시험 외부전문가 과반수 참여를 통한 공정성 확보 - 시험채점은 현장에서 직접 기재하여 서명후 제출 - 비위채용자에 대한 처벌규정 신설(합격취소 및 5년간 시험응시 제한) 			
추진결과	2014	임원	일반3급	일반8급
	채용실적(6명)	CEO(1명)	부장(1명)	2명(사무) 2명(운전)


공정한 경쟁을 통한 승진부여


시기	2015.3.4	대상	승진대상자			
추진사항	<ul style="list-style-type: none"> - 일괄직급제 추진후 상근직의 공정한 승진기회 제공 - 공정하고 합리적 승진제도 실시 → 근무평가40%, 경력평가30%, 교육훈련20%, 포상10% 					
추진결과	구분	일반4급	일반5급	일반6급	일반7급	일반8급
	승진	일반3급	일반4급	일반5급	일반6급	일반7급
	총 19명	1명	2명	4명	3명	9명


투명향 경영체계


시기	연중	대상	계약담당자 및 계약업체
추진사항	<ul style="list-style-type: none"> - 공사, 용역, 물품구매 등 각종 계약 체결시 청렴계약 이행서약서 제출 - 기존 서면계약체결 방식을 G2B를 통한 전자계약 체결 전환 - 입찰 참가시 업체의 청렴계약 이행 의무화 - 각종 예산낭비 부실시공등 예방을 위한 일상감사 강화 		
추진실적	- 2014년 일상감사 : 79건 (적발사항 없음)		

공정한사회
공정한 공단
2014
추진성과


직군통합을 통한
동일평가 대상으로
성과문화 고도화


합리적 채용원칙
기반으로 투명하고
공정한 인사실현


공정한 경쟁을 통한
승진기회 제공으로
능력중심의
조직문화 정착


투명한 행정장려 및
비윤리 위험요소
제거로 부패요소 차단

경기도 장애인 고용 우수기관 표창



채용 프로그램 홍보 및 운영



사회적 약자 전사적 봉사활동



교통약자 이동편의 개선

2.3 지방 공기업으로서의 사회적 책임

프로그램	추진실적				성과			
취약계층 일자리 창출 기여	취약계층 우선고용 추진으로 실질적 도움과 지역경제 활성화				2014 경기도 "장애인 고용 우수기관" 선정			
	구분	장애인	고령자	국가유공자				
	2014	198	10	64				
사회적 약자를 위한 시설물 지원활동	구분		이용인원	비고	2014 고객만족도 82.4점 (5.2점 상승 1)			
	시설물 무료이용 및 초청행사		4,855명	전 시설물				
소외계층 무료교육		4,461명						
사회적 약자를 위한 전사적 봉사활동	구분		건수	비고	사랑나눔 실천을 통한 더불어 사는 사회구현 실현			
	봉사활동	사랑의집수리	2	11명				
		독거노인 도시락배달	14	연중				
		독거노인 집수리	5	2014.1.24				
		소외계층 시설물보수	4	2014.2.15				
	기부활동	몰래산타	1	2014.12.23				
2014년도 기부액		9,030천원						
시민과 함께하는 행사 개최	공연명	일시	공연주최	관람인원	수입금	2013년 대비 7,443명 증가 13,552천원 증가		
	계			13,166명	49,664천원			
	이문세	3.29	라이브아트	3,825명	15,000천원			
	세시봉	5.24	콘서트가든	3,741명	13,000천원			
	이선희	9.13,14	라이브아트	5,600명	21,664천원			
전통시장 인근주차장 주차요금 감면	구분	2014	2013	증감	동기대비 이용건수 15%증가			
	이용건수	136,531	117,787	18,744				
	금액	182,842	152,173	30,669				
재정균형집행 체계적 추진	구분	목표액(A)	집행액(B)	집행률(B/A)	예산 균형집행으로 지역 서민경제 활성화 지원			
	2014	701,248	827,126	117.9				
지역업체 계약 확대	지역(a)		외지(b)			지역업체 계약실적(a-b) 242건 증가		
	구분	물품	공사	용역	물품		공사	용역
	실적	216	58	120	81		10	61
지역내 교통약자 이동편의개선	구분	이용대상		차량대수	차량운행건수 (13년대비 5천건↑)			
	2014	1~2급 장애인전체, 국가유공자, 80세이상노인		13대				
	2013	1~2급 지체, 신장, 뇌병변 장애인		9대				