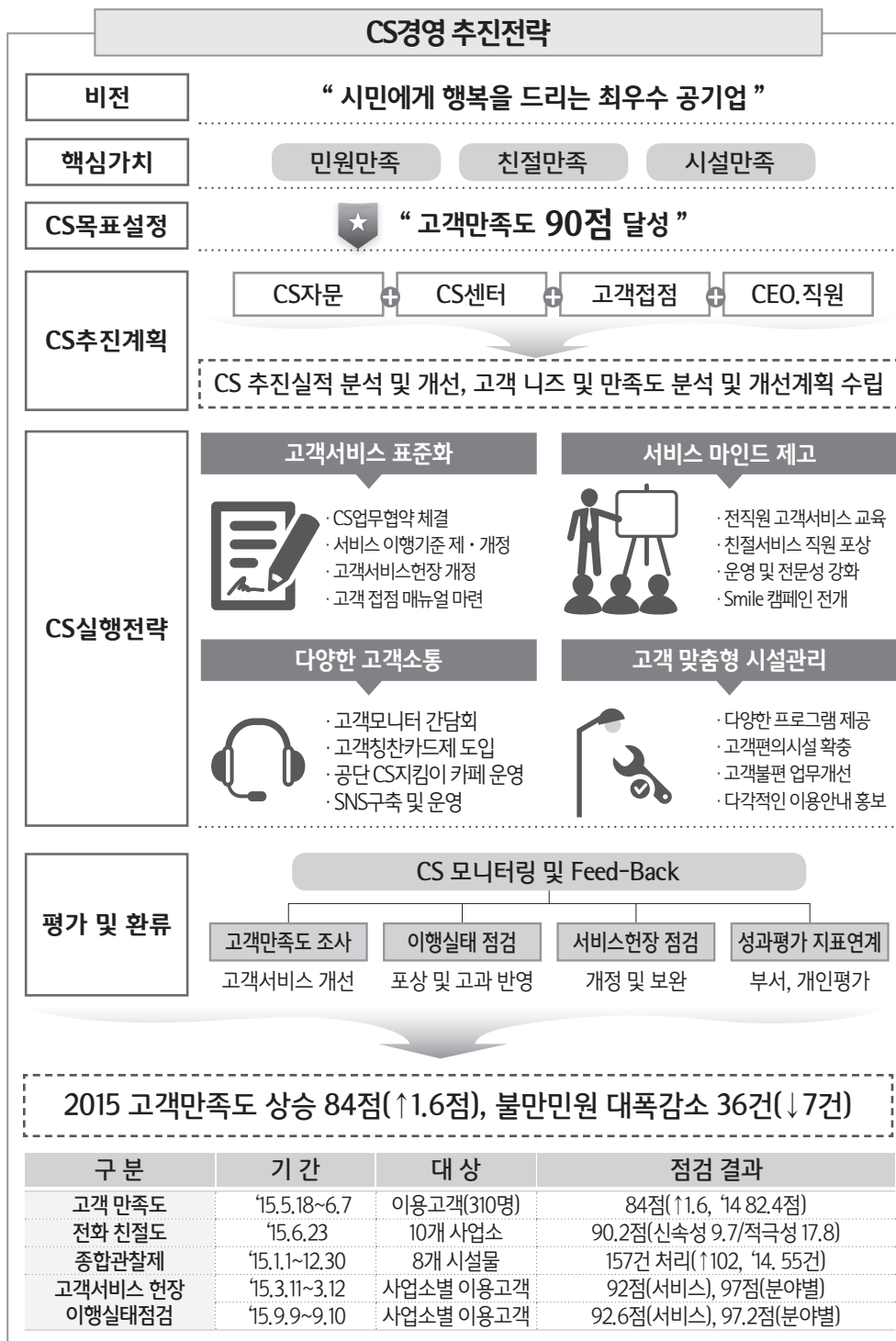


IV. 2015 추진실적 및 성과

평가
내용

1. 고객만족 경영체계를 적절하게 구축·운영하고 있는가?

1.1 고객만족 CS경영 시스템



▶ 3S(3-Satisfaction)

민원만족

· 공단 민원의 신속한 처리

친절만족

· 이용객의 친절서비스제공

시설만족

· 쾌적하고 편리한 시설물제공

▶ CS경영 추진체계

공단 고객서비스 환경분석

이용객 분석 및 만족도 조사

고객욕구 및 기대수준 파악

공단 서비스 수준분석

서비스기준 변경 및 개선

평가 및 사후관리

CS센터

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

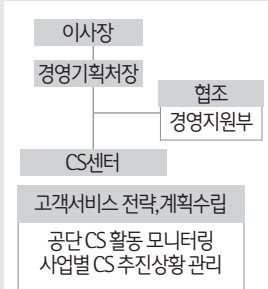
사업부서별 민원 담당자 지정

· 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 개진
· NC 백화점(평촌지점)

CS 센터 조직도



NC 백화점 업무협약

협약내용

- 직원 CS 교육 지원
- CS 이행실태 컨설팅
- CS 자문 등



안양공단 “CS지킴이”

인원 25명(공개모집)

활동내용

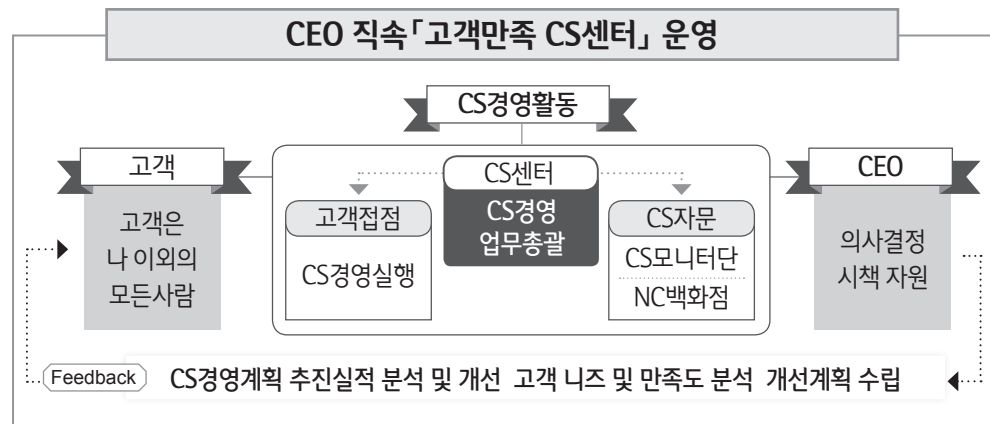
- 인터넷 카페 가입 및 CS모니터링 활동
- 고객모니터단 간담회 개최시 의견개진 등



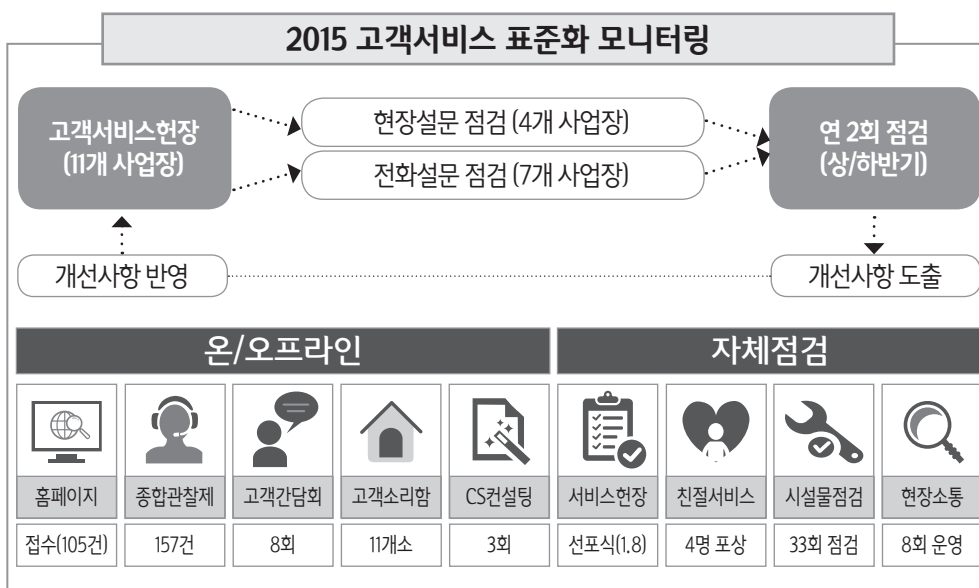
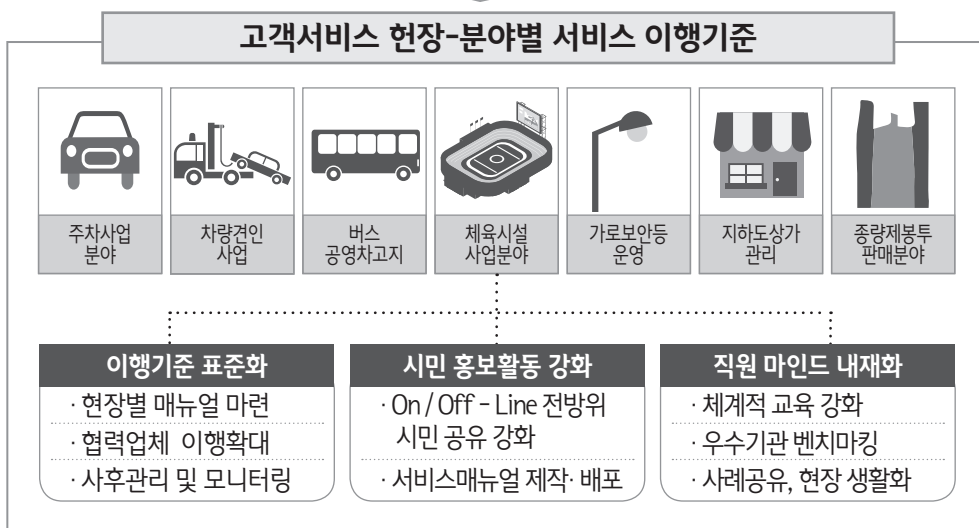
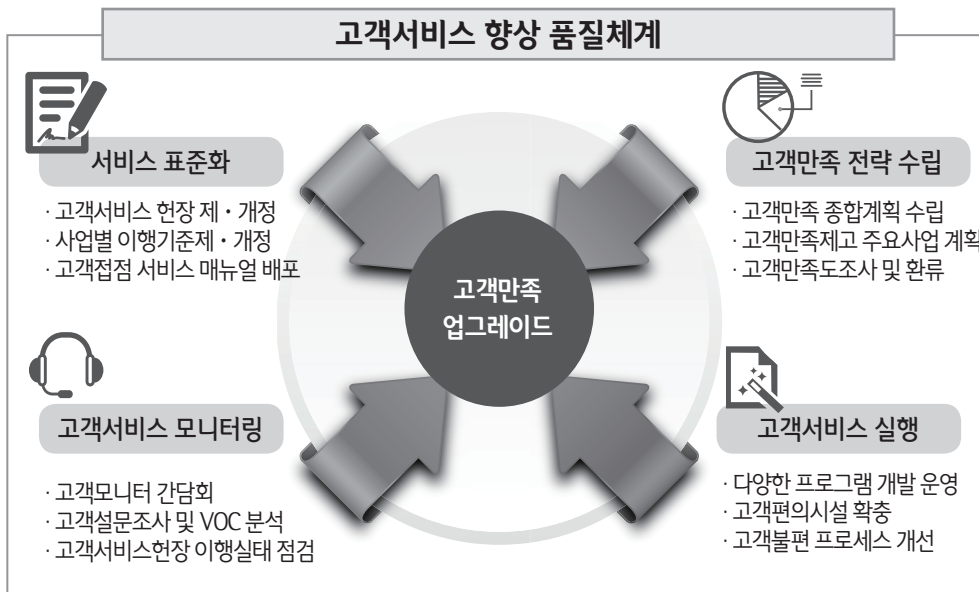
고객모니터 간담회



2. CS 경영추진 내부체계 및 기능의 적정화



3. 고객만족 CS 서비스 기준 표준화



▶ 고객서비스 현장 경영



▶ 고객상담실 개소(7.20)



▶ 고객만족매뉴얼 제작



▶ 착한수레 친절결의대회



▶ 고객서비스현장 설문조사

기간	2015
대상	CS 모니터 24명
점검내용	· 사업장별 서비스 기준 · 서비스이행 공통기준 등

4.85	4.86
2014	2015



▶ 고객센터 강화

1 고객센터 및 불만카드제도 시행

→ 불만카드 받은직원 교육 및
경고처분

2 고객센터현장 이행실태 점검

→ 전부서 연2회 점검

3 원스톱 서비스 실현

→ 고객의 소리 실시간 모니터링
→ 1일처리 100% 해결

▶ CS 중장기 전략 목표



▶ 고객만족서비스 평가

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

경영평가 성과급 보상
승진 · 인사고과 반영

▶ 2015 민원분석

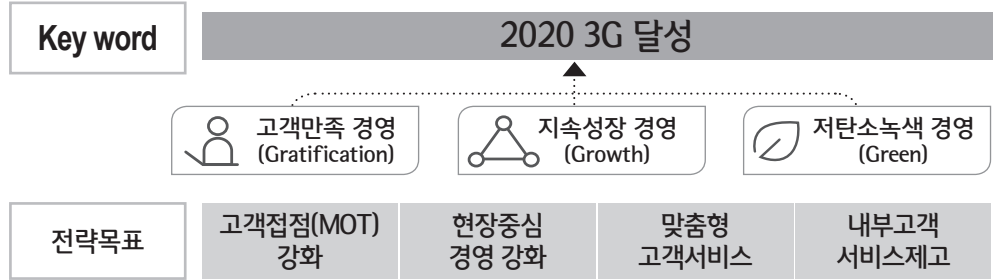
민원발생부서	민원발생구분	민원발생구분	민원발생구분	민원발생구분	민원발생구분
민원발생부서	민원발생구분	민원발생구분	민원발생구분	민원발생구분	민원발생구분

2015년 민원분석 보고서

경영지원부

4. 고객만족을 위한 장·단기 전략수립

□ CS 고객만족 경영전략 체계



전략과제 추진을 통한「CS고객만족 경영 고도화」

· VOC 경영 DB구축 및 활용
· 고객참여 확대
· IT 기반 정보제공 매체
다양화 (페이스북·블로그)



· 서비스 모니터링 확대
→ 직원 시설이용 및
체험 후 모니터링
· 서비스 모니터링 개발

· CS 마인드 정립(매월「교육의 날」운영→강사 초빙등)
· 현장 접점 고객만족 특성화 교육(시민접점 현장 교육)
· 서비스 실행력 향상(전문기관 위탁 교육 실시)

2015 단기「CS 고객만족」구체적 목표설정 관리

3S 목표	관리지표	2015 목표 / 실적		달성률
고객 만족도	불만민원	34건	32건	107%
	민원처리시간	38건	32시간	119%
	2건 이상 반복민원	6건	4건	150%
고객서비스 현장 이행실태점검	고객서비스현장	4.58점	4.63점	101%
	전화친절도	88.3점	90.2점	102%
	고객만족도조사	83점	84점	101%
	CS 자체교육	710명	722명	102%
	친절서비스왕 포상	3명	4명	133%
시설만족	종합관찰제	80건	149건	186%
	직원모니터단 제안	9건	11건	122%
	CEO 시설물 점검	21건	23건	110%

Feed back

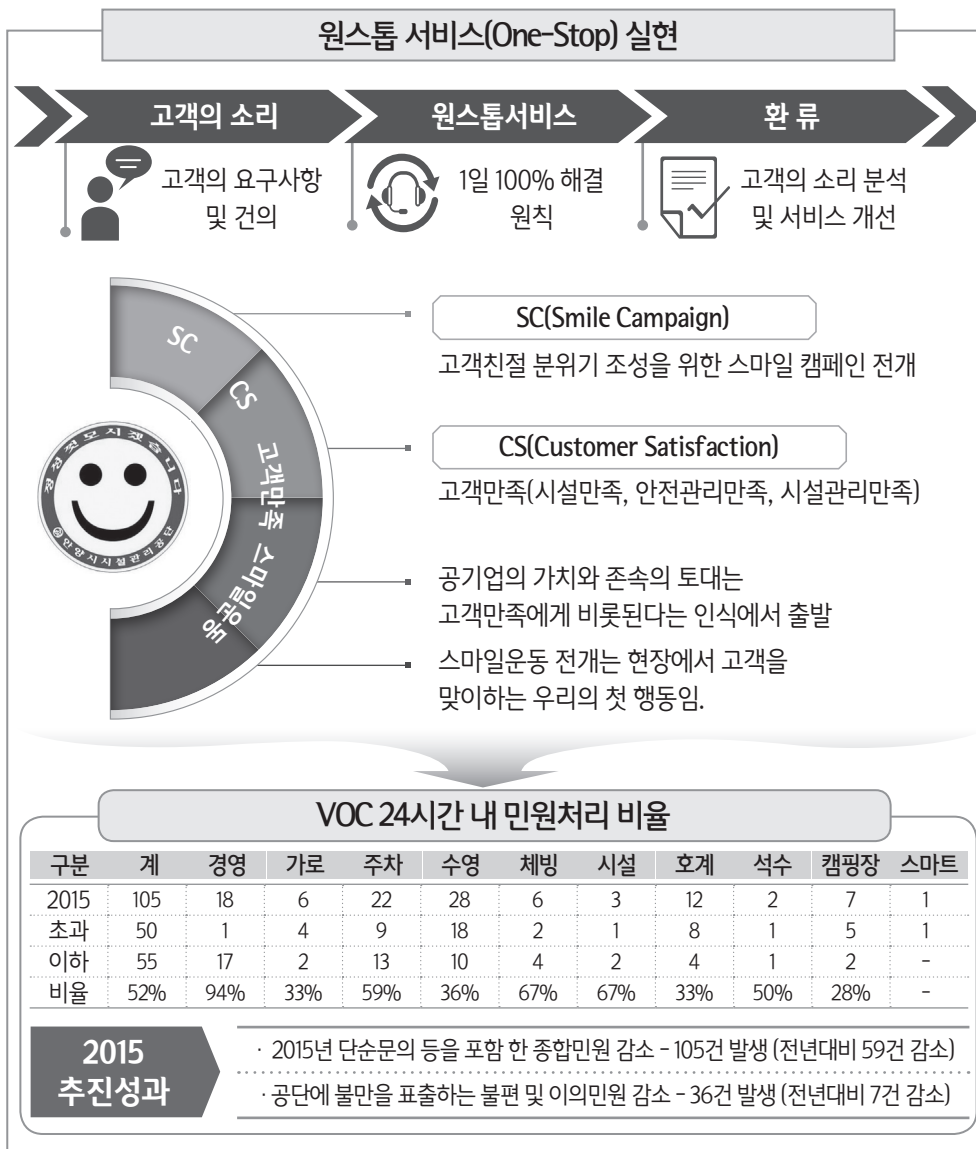
고객만족서비스 모니터링 및 결과분석

BSC 3개 지표 성과평가

고객만족 종합개선 계획수립

개인성과평가 반영

□ 고객만족 전략 목표 달성 주요 추진체계



CEO 365 열린마음 · 열린경영 운영

직원/고객	운영시간	24시간-상시운영	24시간-상시운영	운영시간
	접수방법	전화 & 방문 접수	전화 & 방문 접수	접수방법
	접수내용	업무제안/고객불편	업무제안/고객불편	접수내용

CS 센터

수요자 중심 신속한 정보제공



SNS 활성화

Facebook, CS 지킴이
14개 게시물 게시



모바일 서비스 운영

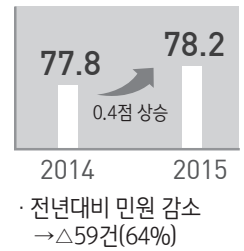
모바일 서비스 알림
365일 알람서비스 운영



홈페이지 정보제공

정부3.0 정보공개
사전정보공표 - 105건

▶ 고객만족도 상승



▶ 2015 종합관찰활동

관찰구분	관찰대상	관찰일자	관찰인원	관찰장소	관찰시간	관찰결과
관찰구분	관찰대상	관찰일자	관찰인원	관찰장소	관찰시간	관찰결과

2015년 종합관찰활동 운영 결과보고

경영지원부

▶ 2015 민원분석

관찰구분	관찰대상	관찰일자	관찰인원	관찰장소	관찰시간	관찰결과
관찰구분	관찰대상	관찰일자	관찰인원	관찰장소	관찰시간	관찰결과

2015년 민원분석 보고서

경영지원부

▶ 이사장 현장경영



▶ 임직원 스마트소통



▶ 주차관리원 친절결의



▶ 고객만족CoP 포상



▶ 이달의 친절서비스왕



▶ 2015 이행실태 점검

인사담당	김민준(99-080)	총괄담당	CS센터장	공공서비스팀장	이성민
공공서비스	2015.05.11	차장	이승호	공공서비스	조영태
공공서비스	공공	부		공공	

2015년 상반기
고객서비스현장 이행실태 점검 결과보고

경영지원부

▶ CS 중장기 전략목표

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

□ 현장 중심 고객만족 서비스 지원

현장직원 고객만족 성과 보상 시스템 구축

직원 CS 고객만족 역량 환류



CS 친절결의
(연초)

전직원 친절과
청렴결의 대회
(2015. 1월)



CS 고객만족 교육
(매월)

· 전화민원응대
· 부서별 사례교육
· CS사이버 교육



CS 고객만족 포상
(매월)

· 이달의 친절왕 포상,
종합관찰활동
· 우수제안 포상



CS 우수기관 협력
(연중)

· 관내 NC백화점
MOU체결
· 교육지원,
고객만족 감사 초빙

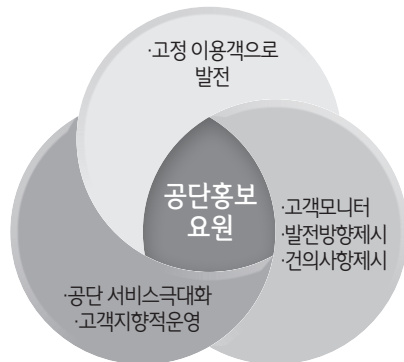
현장매뉴얼을 통한 고객접점 발생 문제해결

구 분	사업분야	매뉴얼
체육시설	수영장, 빙상장, 호계체육관, 석수체육공원, 인라인장	고객서비스 매뉴얼
주차사업	공영주차장(노상·노외: 56개소), 견인보관소, 공영차고지	업무 및 친절 매뉴얼
생활지원	가로·보안등, 지하차·보도, 종량제봉투, 지하도상가	안전·야간점검 매뉴얼
교통약자	교통약자(착한수레) 콜택시 운영: 19대 운영	운전원 업무 매뉴얼

주차	견인	수영	빙상	체육관	운동장	석수	호계	가로	지하상가	종량제
4.85점	5.0점	4.7점	4.75점	7.82점	5.0점	4.71점	5.0점	4.83점	4.8점	5.0점

현장매뉴얼을 통한 고객접점 발생 문제해결

공단과 고객모니터의 유기적인 관계로 상호협력체제 구축



인터넷카페

수시로 건의사항,
신고사항 등을
계시하고 신속히 처리

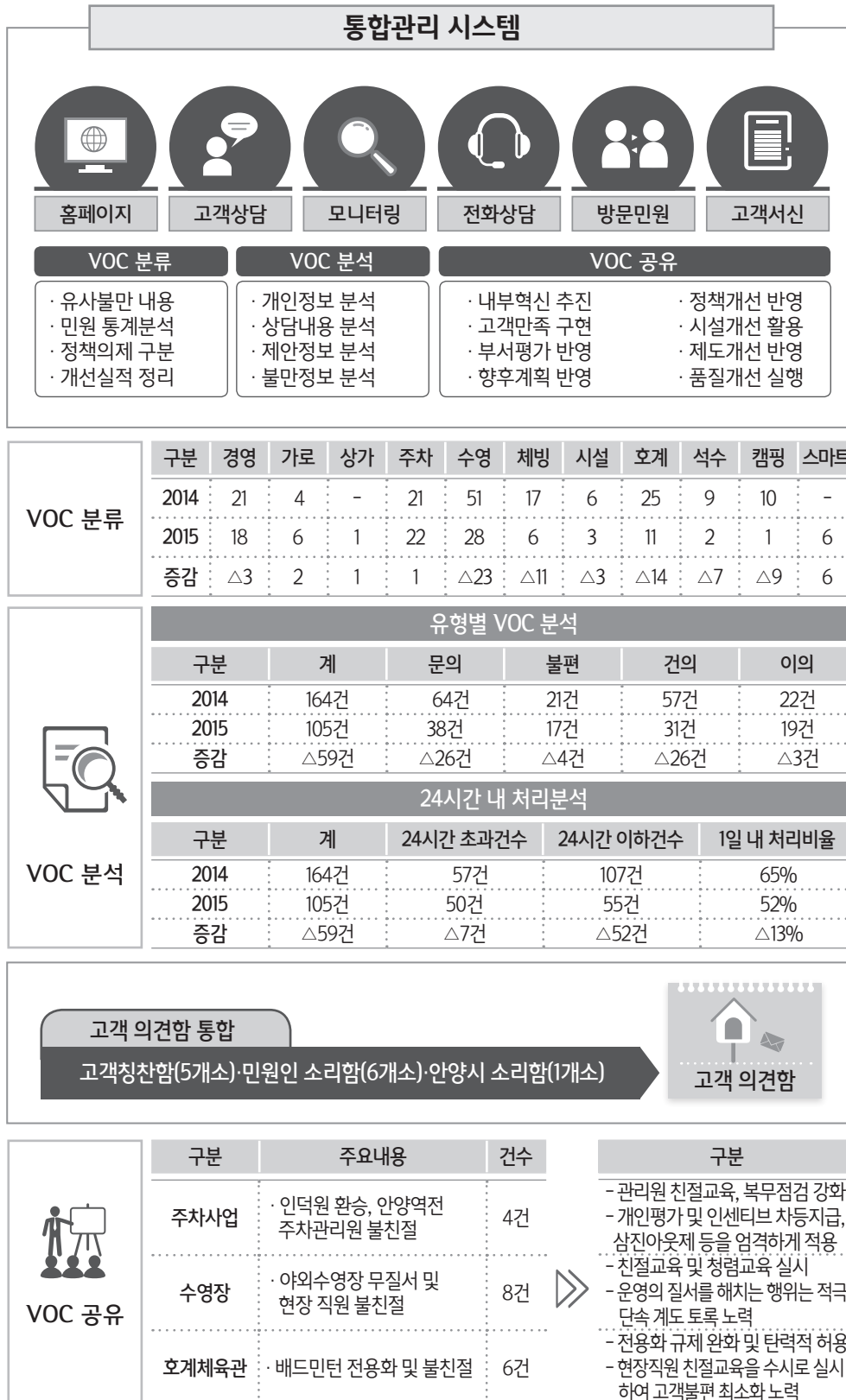


고객간담회

직접적인 대화로
의견교환 및
건의사항 제시

5. 종합적인 민원 분석 및 정책반영 여부

□ VOC(고객의 소리) 통합관리 시스템을 통한 정책반영



2015 불편 및 이의민원 대폭감소 36건 (14년 : 43건 - ↓7건 감소)

▶ 2015 민원분석

구분	구분	구분	구분	구분	구분
민원인원	민원인원	민원인원	민원인원	민원인원	민원인원
민원인원	민원인원	민원인원	민원인원	민원인원	민원인원

2015년 민원분석 보고서

경영지원부

▶ 민원처리 개선을 위한 담당자 회의 실시



구분	구분	구분	구분	구분	구분
주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역
주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역	주차 민원내역

▶ 부서별 친절교육



주차사업부



호계체육관



수영장

▶ 고객만족 설문조사



▶ 고객만족도 조사결과

2015년 경영평가
고객만족도조사 종합분석

경영지원부

▶ 고객만족도 향상 노력



친절교육



현장점검



제도개선



프로그램

□ 고객만족도 설문조사 분석 및 정책반영

지방공기업평가원 고객만족도 설문조사

77.8점



78.2점



2014

0.4점
상승

2015

설문기관 - 지방공기업평가원

조사대상 - 안양시시설관리공단 9개 사업소 이용고객

조사내용 - 5개 항목(환경, 과정, 결과, 만족 등)

조사방식 - 구조화 된 설문지에 따른 전화 및 현장조사

조사
결과

구분	종합	종량제	가로등	주차장	수영장	체육관	빙상장	호계	석수	캠핑장
2014	77.8	80.3	73.6	79.1	76.8	72.0		79.9	81.7	신규
2015	78.2	78.7	78.3	80.9	63.6	75.2	83.2	76.1	87.9	75.1
증감	0.4	△1.6	4.7	1.8	△13.2	-	-	△3.8	6.2	-

2015 만족도 결과 분석 및 정책반영

	구분	2015 주요 추진 내용	일시	실적
친절교육	CS 자체교육의 날	신규임사자 친절교육 등	10회	722명 교육
	주차관리원 직무교육	관리원 친절의식 함양 등	4월/7월	157명 교육
	주차관리원 순회교육	유형별 고객응대 요령 등	12회	183명 교육
	협력업체 간담회 개최	이용객에 대한 책임 등	4월/7월	35명 회의
현장점검	CEO 현장점검 경영	현장경영을 통한 품질개선	8회	33건 개선
	종합관찰활동 운영	시설물 모니터링 상시 운영	연중	157건 보수
제도개선	종량제 운영 개선	주문방법 및 수납방안 개선	5.19	2건 개선
	착한수레 접수 개선	현장접수 방법 개선	11.16	78,415건 접수
프로그램	탁구강습반 추가개설	강습반 수요증대로 추가개설	연중	180명 이용
	수영장 프로그램 신설	수영장 아쿠아로빅반 신설	연중	950명 이용

외부 전문기관 고객만족도 설문조사

82.4점



84.0점



2014

1.6점
상승

2015

조사기간 - 2015.5.18~6.7

조사대상 - 공단 서비스 이용고객, 공단직원, 이해관계자

조사내용 - 이용고객만족도, 내부고객만족도, 이해관계자

조사방식 - 체크리스트에 의한 항목 현장·전화 점검

조사
결과

시설별	종합만족도	전반적만족	결과품질	과정품질	사회품질	환경품질
전체	84.0	85.0	84.1	85.8	81.5	82.5
주차장	76.7	74.1	79.6	81.7	74.3	73.4
수영장	72.2	73.3	71.2	72.9	70.9	71.8
빙상장	86.1	85.2	88.0	91.9	81.7	82.3
체육공원	93.4	93.6	93.0	93.5	93.5	92.9
호계체육관	78.1	83.1	76.6	78.3	72.1	78.2
교통약자	95.2	97.7	94.1	94.6	93.6	93.9

6. 서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력

고객접점 서비스 기준 제정 및 이행실태 점검



점검방식

현장설문(4개 사업소)

주차장, 빙상장, 호계체육관, 석수공원

매우만족

5점

만족

4점

보통

3점

불만

2점

매우불만

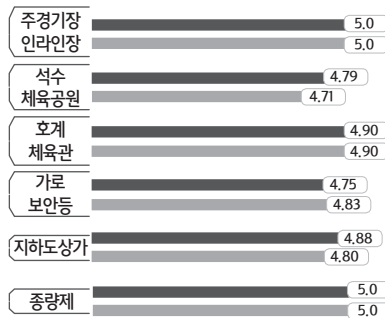
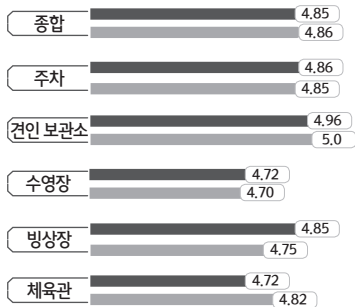
1점

전화설문(7개 사업소)

주차장, 견인, 체육관, 인라인장 등



점검결과



개선조치

구분

1S 민원만족
2S 친절만족
3S 시설만족

2015 개선실적

- 「불편 및 이의민원」 대폭감소 (36건 : 전년대비 7건 감소)
- 친절 서비스 왕 선정(4명), CEO 점검의 날 운영(8회)
- 종합관찰활동 운영 및 개선 (157건 : 전년대비 102건↑)

가. 직원 고객서비스 품질 모니터링

운영방침

- 시설운영의 직접적 관리자인 직원들로 모니터단을 결성
- 현장근무 경험을 통한 시설 및 서비스 현장의 의견, 아이디어 제언

점검일시

상반기 : 2.17(화) / 하반기 : 9.27(목)



점검실적

구분	시설	모니터 의견	2015 개선실적
1	경영	시설 안내 스마트폰 지도 건의	체육시설 주차장 모바일 도입
2	수영장	노년층을 위한 접수대 돋보기 비치	노년층 접수서류 대필
3	수영장	겨울철 화장실 변기커버가 차가움	변기커버 교체 완료
4	운동장	폐지된 셔틀주차장 라인 재도색	주차라인 재도색 완료
5	시설	시민들이 알도록 제세동기 홍보	제세동기 안내문 부착, 홍보
6	호계	불링장 부상처리 물품 구입 건의	구급약품 구입 비치 완료

▶ 2015 이행실태 점검

구분	점수
공통기준	92.6
이행기준	97.2

2015년 상반기
고객서비스현장 이행실태 점검 결과보고

경영지원부



▶ 이행실태 점검결과

구분	점수
공통기준	92.6
이행기준	97.2

▶ 직원모니터단 간담회

구분	점수
공통기준	92.6
이행기준	97.2

2015년 상반기
직원모니터단 간담회 결과보고

경영지원부

▶ 직원모니터단 운영



나. 사업장 전화 친절도 모니터링

▶ 전화친절도 점검

진행연도	2015. 6. 23	점검장소	공공기관	대상장소	2015년	비고
점검일자	2015. 6. 23	점검시간	14:00~15:00	점검인원	2명	
점검부서	공공기관	점검장소	공공기관	점검인원	2명	

2015년 전화친절도 점검 결과보고

경영지원부

▶ 전화응대 매뉴얼 제작

전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼
전화응대 매뉴얼	전화응대 매뉴얼

▶ 친절우수직원 포상



▶ 2015 종합관찰활동

관찰연도	2015. 6. 23	관찰장소	공공기관	관찰인원	2명	비고
관찰일자	2015. 6. 23	관찰시간	14:00~15:00	관찰인원	2명	
관찰부서	공공기관	관찰장소	공공기관	관찰인원	2명	

2015년 종합관찰활동 운영 결과보고

경영지원부

▶ 종합관찰활동 우수직원

성명	건수
우용호	8건
이규연	6건
이원섭	5건



점검일시

2015. 6. 23 (화)

점검대상

공단 10개 사업소

점검방식

· 모니터요원이 고객으로 가장하여 각 사업장에 전화하여 시설 이용 문의

전화친절도평가



분석 및 평가



우수직원 포상

우수직원

부서	직급	업무	성명
체육공원사업부	일반 5급	전기, 행정	김종민

· 항목별 점수

구분	최초수신	부서연결	친절성	적극성	끝맺음
2014	18.7	18.5	17.2	17.9	18.3
2015	18.8	17.7	17.9	17.8	18.0
증감	0.1	△0.8	0.7	△0.1	△0.3

최고득점 항목	최저득점 항목	최대증가 항목	최대감소 항목
최초수신 : 18.8점	부서연결 : 17.7점	친절성 : 0.7점 증가	부서연결 : 0.8점 감소

주차	91	배드민턴	87.5
약자	91.5	탁구장	88
수영	92.5	석수공원	94
시설	94	캠핑장	90
빙상	88	가로등	89
볼링	91.5	종량제	90

다. 시설관리 「종합관찰제」 모니터링

운영실적

년도	계	경영	기획	생활	주차	종합운동장	석수체육
2014	55건	-	-	13	9	17	16
2015	157건	10	5	20	32	63	27
증감	102건	10건	5건	7건	24건	46건	9건


개선실적

사업장	개선내용	개선일	사업장	개선내용	개선일
	볼링장 인터폰 수리	4.30		급수대 배관교체	5.29
호계체육관	화장실 세면대 보수	11.12		손수레 바퀴보수	8.19
	선풍기 고장 수리	11.13	석수공원	생태연못 데크 보수	8.14
주차장	CCTV 34대 증설	5.30		음수대 수도 보수	8.26
지하차도	집수정 및 단자 보수	10.19		관람석 의자 교체	12.17

라. 2015 고객 모니터링을 통한 각종 제도개선 여부

민원분석에 따른 「제도개선」 반영

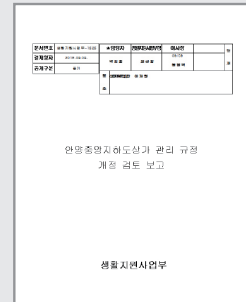
- 사업부서별 제도개선 및 정책반영

구 분	제도개선	2015 주요 추진내용	시행
호계체육관사업부	지하도상가 관리규정	- 지하도상가 활성화를 위한 양도/양수 허용 검토	11.10
생활지원사업부	착한수레 접수 개선	- 이용객이 착한수레 예약 후 현장에서 접수 가능	11.16
	종량제봉투 접수개선	- 종량제 봉투 인터넷 주문 및 결재 계좌이체 도입	7.1
	현행 직송, 전화접수	개선 직송, 전화접수, 인터넷	
수영장사업부	무료셔틀버스 폐지	- 셔틀버스 폐지로 관련법규 준수 및 예산절감	2월
	수영장 여성할인제도	- 13세 이상 ~ 55세 이하 여성강습회원 10% 할인	연중
	수질 샘플수 재사용	- 수질 측정 후 물탱크에 저장 후 펌핑하여 재사용	11월
체육시설지원부	푸드트럭 운영방안	- 안양종합운동장 내 푸드트럭 운영으로 활성화	6월
주차사업부	무인관제시스템 도입	- 무인관제시스템을 활용한 월정주차장 운영(2개소)	연중

이용객 「편의시설 개선」 반영

구 분	시설 개선	2015 주요 추진내용	금액	개선일
호계체육	볼링장 시설 개선	보관함(52개), 볼링핀(180개), 볼링화(70족)	11,946천원	연중
	조명 교체 개선	배드민턴(168개), 탁구장(184개) 조명등 교체	4,642천원	10.24
	대화시스템 개선	이용객의 편의를 위한 대화시스템 개선	-	3.21
병목안캠핑장	소화기 설치	데크별 소화기 설치로 화재 발생 시 조기진압	1,907천원	7.6
	개수대 지붕설치	우천 시 이용객 편의를 위한 개수대 지붕설치	자체보수	5.18
스마트스퀘어	체육공원 위/수탁	평촌체육공원 시설(테니스, 족구장) 신규운영	-	7.1
실내수영장	탈의실 개선	탈의실 내 헤어드라이기, 탈수기 무료화	776천원	8월
	고객쉼터 개선	고객쉼터 냉난방기 설치로 만족도 향상	2,348천원	3.12
	눈/얼음 축제	겨울철 야외수영장을 활용한 눈썰매장 운영	70,000천원	12.19
	노후시설 개선공사	수영장 편의시설 개선을 통한 만족도 제고	466,637천원	7.12
	<div style="display: flex; align-items: center;">   <div style="margin-left: 20px;"> <p>셔틀버스 운행폐지에 따른 예산절감 355,643천원 예산 절감 활용</p> <p>노후(25년 경과) → 편의시설 개선</p> <p>수영장 관람석 800석, 천장재(SMC) 등 교체(7.12~8.23)</p> </div> </div>			
빙상장	빙상장 펜스보수	아이스하키 관람객들의 안전을 위한 펜스보수	5,225천원	6.20
주경기장	관람석 교체	노후 관람석 교체로 이용객의 만족도 제고	8,232천원	3.4

▶ 지하도상가 규정개정



개정 내용

- 중앙지하도상가의 임차권에 대해 양도와 양수와 관련한 사항 개정 (안 제9조)
- 관리인 승인 없이 임차권 양도 및 점포임대 금지
- 임차권 승계 신청서 삭제
- 임차권 양도 승인원 신설
- 임대차 계약서 '갑'과 '을'을 각각 '관리인'과 '임대인'으로 하고 계약서 제 8조 개정

▶ 착한수레 접수개선

개정 내용

- 방문 상담 접수
- Fax 접수 - 공단 홈페이지에서 신청서를 다운받아 FAX 접수
- 현장접수 - 미등록자도 콜예약 후 현장에서 운전원에게 접수
- ※ 장애인인증서를 운전원에게 제시하고 운전원은 스마트폰으로 앞뒷면을 촬영후 전송

▶ 이용객 편의시설 개선



평촌스마트스퀘어



실외수영장 미끄럼틀



탈의실 개선공사

▶ 무료강습 이벤트



호계체육관(볼링)

▶ 종량제 수납방안

생활지원사업부



▶ 사회적 약자 지원



필로스 축구단



착한수레 추억여행

▶ 휠체어리프트 보수



민원인 시설이용 「요구사항 개선」 반영

- 각종 행사 시 무료개방 이용실적

구분	사업별	이용인원	구분	사업별	이용인원
어린이날 무료개방	실내빙상장	325명	수능이벤트 무료이용	실내빙상장	188명
	호계체육관	107명		호계체육관	229명

- 직장인을 고려한 강습프로그램 추가 개설

구분	주요내용	강습반	이용인원	수입
호계체육관	강습반에 대한 수요증대로 추가개설	탁구강습반	180명	5,172천원
실내수영장	수영장 강습반 신설로 만족도 향상	아쿠아로빅반	950명	229,541천원

- 간접흡연에 따른 민원발생 최소화를 위한 흡연부스 설치

구분	주요내용	추진일자
호계체육관	지하주차장에 흡연부스 설치로 간접흡연 민원 해소	2015.12.22
석수체육공원	쾌적한 공원 환경조성으로 시민 건강증진 기여	2015.7.15



의사소통채널



커뮤니케이션



피드백

VOC고객의 소리

분석 및 평가

정책반영

사회적 약자를 위한 체육시설 무료이용 확대

- 소외계층 초청으로 이웃사랑 실천을 통한 공익성 확보

구분	장애인	보육원	다문화	생활보호	저소득	기타
실내수영장	18,259	-	29	-	-	34,245
야외수영장	888	175	171	209	1,286	317
실내빙상장	-	533	-	14	8	219

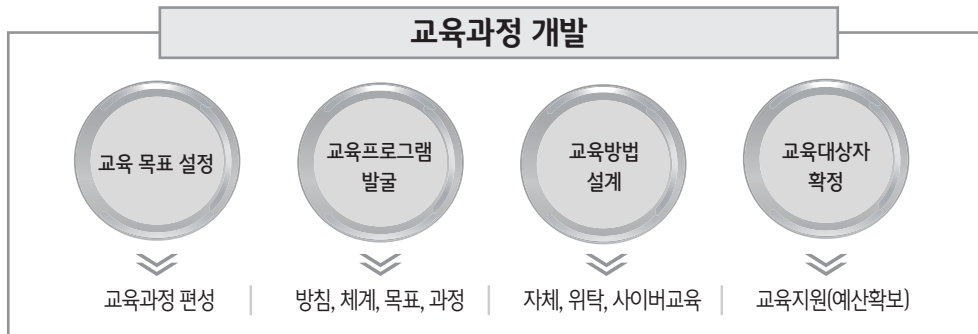
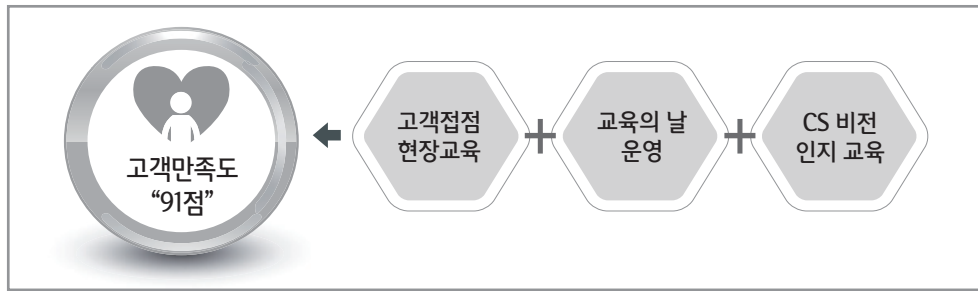
- 소외계층을 위한 무료교육 지원

구분	주요내용	시기	단체	추진실적
무료교육	사회적 약자를 위한 축구수업	연중	새들생명울	2,080명
	여성 축구교실 프로그램 운영	연중	여성축구팀	7,100명
호계체육관	난치병 아동돕기 본부 체육지원	월 2회	희망세움터	18회(탁구,볼링)
	2개 단체 무료볼링 강습 및 게임	연중	평화의 집	13회(볼링)
	복지관 체육지원 프로그램 운영	2.23	부흥복지관	1회(볼링)
석수체육공원	지역아동센터 풋살 경기 지원	연중	꿈나무스포츠	200명
	관내 복지재단 축구경기 지원	2.18	설원복지재단	1회
	장애인 족구단 경기 지원	연중	필로스족구단	22회
	안양시 게이트볼 대회 지원	9.9	안양시	9.9

- 장애인과 함께하는 추억 여행

대상	주요내용	인원	추진일자
장애인단체연합회	- 이동이 불편한 휠체어 탑승 장애인과 바깥나들이	63명	2015.5.23

7. 현장중심의 CS 관련 교육 실시 및 포상실적



□ 고객접점 서비스 교육

CS 자체 교육의 날 운영	교육시기	둘째 주 화요일(9회)		교육장소	대회의실	
	교육대상	전직원		교육내용	서비스향상 프로그램	
	교육실적	구분	일자	교육내용		인원(명)
		1	1.29(목)	정부 3.0 우수사례 교육		125
		2	3.6(금)	사회공헌 활성화 교육(소아암재단)		71
		3	4.14(화)	고품격 패러다임과 고객만족(정변규 前시의원)		104
		4	5.8(금)	신규입사자 친절교육(15년도 신규사원 대상)		8
		5	5.12(화)	지진 등 재난대비 안전교육		82
		6	7.14(화)	전화친절 및 날씨경영 교육		82
		7	9.8(화)	가족친화 인증 교육		51
		8	10.13(월)	정부 3.0 맞춤형서비스의 이해		123
		9	11.10(화)	소통의 기술 '공감'을 통한 고객만족		54
10	12.8(화)	효율적 결재의 기술		22		

사내강사 운영	교육시기	연중		교육장소	대회의실		
	교육대상	전직원		교육내용	학습조직문화 조성		
	교육실적	구분	일자	교육내용		강사	인원(명)
		1	1.30	재정 조기집행 추진계획		김태환	8
		2	2.4	개인정보 처리업무 취급자 교육		정홍길	13
		3	5.7	예산회계시스템 회계담당자 교육		최창호	9
		4	6.9	업무에 바로쓰는 엑셀실무 교육		최창호	10
		5	7.14	날씨경영 활성화 교육		황인철	82
		6	7.29	개인별 성과관리 사용자 교육		정홍길	16
		7	10.13	2015년도 문서작성 방법 교육		이송효	123

외부전문 강사 운영	교육시기	둘째주 화요일(9회)		교육장소	대회의실	
	교육대상	전직원		교육내용	서비스 향상 프로그램	
	교육실적	구분	일자	교육내용		인원(명)
		1	4.14	고품격 패러다임과 고객만족(정변규 前시의원)		104명
		2	9.8(화)	가족친화 인증 교육		51명

▶ 고객서비스 품질관리

관리대상	관리대상 부서	관리대상	관리대상 부서	관리대상	관리대상 부서
관리대상	관리대상	관리대상	관리대상	관리대상	관리대상

고객서비스 품질관리 실적 및 계획

경영지원부

▶ CS 자체교육의 날



자체교육의 날(매월)

주요내용	주요내용
주요내용	주요내용

직원 안전교육

▶ 사내강사 운영



민원업무담당자 교육



직원 안전교육

▶ CS전문 강사 교육



고객만족 전문교육

▶ 부서별 친절교육



종합운동장사업부



체육공원사업부



주차사업부

▶ 주차관리원 친절결의



직영 주차관리원



위탁 주차관리원

친절서약서

우리는 친절을 생활화하고 "깨끗한 명동, 더 좋은 안양"을 만들어 가는 선도적인 역할을 하는 기관으로서 다원사명을 반드시 자각 것을 다짐하면서 다음과 같이 서약한다.

1. 항상 밝은 태도와 공손한 언행으로 고객을 응대한다.
2. 항상 시민의 안전에서 생각하고 신속, 공평, 투명한 업무 처리와 시민을 내게 주어진 업무에 최선을 다하여 한다.
3. 직무수행상 알게 된 정보를 이용하여 부당한 이익을 도모하지 않는다.
4. 항상 시민의 소리에 귀 기울이고 시민에 관해할 때 까지 헌신과 정성의 주차관리를 실천한다.
5. 공영주차장 주차관리원으로서의 공직자로서 위생적이고 청결한 행위는 항상 실천해 나간다.

명동 위 청렴을 위한 약속을 경유하는 명동인 것입니다. 불이익 조치도 감수할 것을 다짐하며 이에 서명합니다.

2015년 4월 1일

소속 : (직위) : (성명) : (서명)

□ 부서별 현장 중심 친절교육 실시

부서	구분	일자	교육내용	교육장소	인원(명)	
[종합운동장사업부]	수영장 빙상장 인라인	1	1.12	친절, 고객만족 생활화	체육관사무실	16명
		2	3.6	강습시간 준수 및 성실지도	강사 사무실	12명
		3	3.9	고객서비스 현장 숙지	강사 사무실	15명
		4	4.6	방문고객 및 전화응대 대처	체육관사무실	14명
		5	9.14	전화응대 적극대처 방법	강사 사무실	44명
		6	10.5	존칭 및 친절대응 교육	강사 사무실	37명
		7	11.2	복장단정 및 바른말 사용	체육관사무실	40명
		8	12.7	방문고객 응대방법	강사 사무실	42명
[체육공원사업부]	석수체육공원 호계체육관 병목안캠핑장 평촌스마일스퀘어	1	7.21	고객 접점 친절도 제고	체육공원사무실	4명
		2	8.3	고객친절 및 전화응대 교육	체육공원사무실	12명
		3	9.8	고객만족 접점 용어 사용	체육공원사무실	12명
		4	10.13	인사의 중요성 및 인사예절	체육공원사무실	12명
		5	11.3	프런트 운영개선 교육	체육공원사무실	13명
		6	12.8	고객응대예절(자세, 답변 등)	체육공원사무실	13명
주차사업부	1	4.23~24	주차관리원 친절직무교육	대회의실	133명	

□ 공영주차장 고객서비스 이행에 대한 전사적 인지수준 강화

SC-CS-10% 스마일 운동 전개

교육대상

· 고객접점사업장(수영장, 종량제, 주차, 빙상장, 인라인장 등) 근무직원 202명

교육내용

- 스마일캠페인(SC) 전개를 통한 경영목표 10% 초과달성 추진
- 스마일 브로치와 명찰을 병행하여 패용하고 스마일 운동 전개
- 스마일 캠페인 5대 행동지침 전직원 숙지 및 시행

교육방법



고객접점 근무자
미소짓기



복장 및 표정
수시점검



부서장 주관
스마일 교육



고객친절 응대

CS마인드 함양 실천교육

직무교육

연 3회
(4.23 / 9.23 / 12.22)

고객접점 근무자

- 관리원 친절의식 함양
- 고객만족도 향상을 위한 친절응대 교육

순회교육

월 1회

주차관리원

- 유형별 고객응대 요령
- 서비스 이행기준 각종 운영제도 및 규정 숙지

협력업체 간담회

연 3회
(4.23 / 9.24 / 12.23)

협력업체 직원

- 협력업체와의 소통
- 이용객에 대한 책임 경영 의식 제고 당부

□ 서비스 친절성 향상을 위한 전사적 노력 전개

CS 고객만족 모니터링 시스템 구축

구분	주요내용	2015 실시결과
자체모니터링	· 매월 시설물 점검의 날 운영 · 고객친절서비스 이행실태 점검 · 고객서비스현장 이행실태 설문조사 · 전직원 종합관찰 활동	· 이사장 현장순시 시설물 점검(6회) · 서비스 친절왕 4명 선정 및 포상 · 상반기 : 3.11~12 / 하반기 : 9.9~10 · 2014년 : 55건 → 2015년 : 157건
고객모니터링	· 고객만족 모니터단 운영 · 현장부서별 부서 모니터링 · 기밀감사부 고객만족 감찰 모니터링	· 간담회(8.27)/의견 8개 : 처리완료 · 서비스현장 이행실태점검(3.11/9.9) · 내부직원 모니터링(6건 - 처리완료)
외부기관 모니터링	· 지방공기업평가원 고객만족도 조사 · 국민권익위원회 청렴도 평가	· 2014년 : 77.8점 → 2015년 : 78.2점 · 시설관리공단 중 1위 - "최우수" 선정

서비스 개선체계 구축

- 사업장별 고객서비스 현장 구축 및 지속적 보완
- 협력업체 서비스 준수의 실행력 확보
- 서비스 모니터링 강화

서비스 경영 체계화

- 균형성과관리(BSC)
- 서비스지표 개발 및 평가 (직원 성과급에 반영)
- 심사분석 서비스 개선 실적 확인

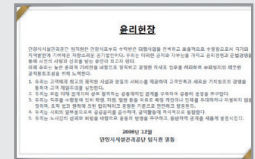
직원 마인드 내재화

- 전직원 집체교육 및 부서별 자체 외부기관 교육시행
- 우수기관 벤치마킹 실시
- 고객서비스현장 사무실에 개시하여 지속적 숙지

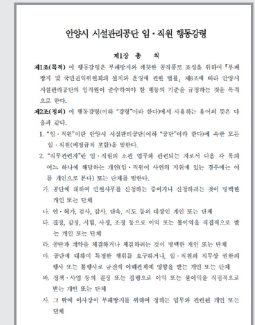
□ 청렴 조직문화 조성으로 고객 신뢰도 제고 노력

반부패 청렴 인프라 구축	반부패 T/F 구성 · 부서별 행정, 대관, 계약 청렴 업무담당자 구성 [구성 : 8명]	청렴동아리 활동 · 공단 청렴동아리 "청렴 수호대" 운영(22명) [회합 : 12회]	클린신고센터 · 클린신고센터 운영 홍보청 신고자 보호제도 운영 [2015 클린신고 : 0건]
부패 취약분야 제도 개선	부패행위 처벌 강화 · 징계약정 기준강화 → 음주운전, 비리채용 기준 [2015.3.12]	부패취약분야 집중감사 · 설/추석 연휴 특별감찰 · 연말연시 자체감찰 [적발건수 : 0건]	청렴행정 홈페이지 운영 · 공단 윤리경영 정보 공개 · 외부감사결과 등 공개 [정보공개 : 2건]
반부패 청렴실천 생활화	청렴실천 결의대회 · 전직원 청렴서약서 서약 및 청렴서약서 낭독 [2015.1.8]	청렴문화 체험실시 · 전남 장성에서 운영하는 청렴문화체험 참석 [2015.9.10~11]	청렴캠페인 지속적 운영 · 청렴수호 캠페인 개최 → 생활 속 청렴 클린운동 [2015.2.12/12명]
참여 소통형 청렴교육 시행	청렴교육 생활화 · 부서별 행동강령 및 친절 교육 자체실시 [자체교육 : 26건/345명]	소속직원 청렴교육 실시 · 2015 반부패 청렴 교육 청렴 전문 강사 특강 [157명]	청렴전문 위탁교육 시행 · 청렴 전문가 육성 교육 → 감사기본과정(감사담당) [명 이수]

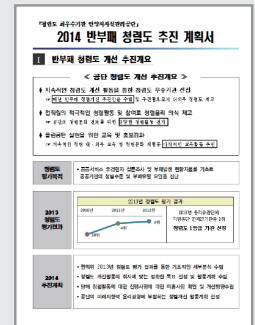
▶ 공단 윤리현장 개시



▶ 임직원 행동강령 제개정



▶ 2015 청렴도 개선계획



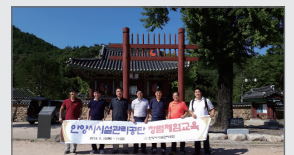
▶ 전직원 청렴교육 실시



▶ 청렴실천결의대회



▶ 청렴문화체험



▶ 이달의 친절서비스왕



▶ 봉사활동 추진실적



사랑의 저금통 기부



안양천가꾸기 봉사

▶ 고객만족CoP 포상



▶ 우수 멘토링조 포상



□ 고객친절서비스 우수직원 선발 및 포상

친절서비스왕 선정

4명 포상
(분기조회)

종합관찰활동 우수직원

3명 선정

봉사활동 우수직원

3명 선정

우수직원 포상

50명 표창
(분기조회)

우수학습동아리 선정

고객만족 CoP
(종무식)

우수멘토링조 선정

2개조 선정

포상내용

친절서비스왕 포상				우수직원 포상		
구분	지시사항	성명	시상일	구분	인원	
1	종합운동장사업부	강대현	4.2(2분기)	총 포상인원		50명
2	체육공원사업부	노왕준	10.2(3분기)	표창	이사장	7명
3	주차사업부	김한수	12.31(4분기)		시장	9명
4	주차사업부	이현용	12.31(4분기)	상장	이사장 상장	34명

봉사활동 우수직원				종합관찰활동 우수직원 포상			
구분	소속	성명	시상일	구분	소속	성명	우수분야
1	주차사업부	우용호	12.31(4분기)	1	종합운동장사업부	김용호	5건
2	주차사업부	윤주형	12.31(4분기)	2	종합운동장사업부	김문재	5건
3	종합운동장사업부	이남호	12.31(4분기)	3	체육공원사업부	최귀정	5건

우수학습동아리 선정 - 고객만족CoP

· 고객만족 학습동아리 회원명단

이행건	이상현	정진복	채우리	최기아	윤지범	이윤이	오경주
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

· 우수 학습동아리 평가결과

학습동아리명	계	게시물(20)	참여율(20)	개최율(20)	결과물(20)	대외홍보(20)
전기안전	84	16	20	20	16	12
청렴수호대	76	16	16	20	12	12
성과인증	84	16	20	20	12	16
고객만족	88	16	20	20	16	16

우수 멘토링조 선정 - 사업점점 멘토링조

· 우수멘토링조 선정 결과

멘토링조	이관호	유현우	이재형	이봉훈	김종민	서기원	권미영	박은혜	김대원
결과	황인철	신 호	김효석	윤지범	강인철	김승진	오경주	이영은	최현규
결과	86	84	91	86	86	95	86	84	89

평가
내용2. 부패방지와 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

“ 시민에게 행복을 드리는 최우수 공기업 ”

공정하고 투명한 청렴실천으로 전국 최고의 청렴공단 실현



소 통

반부패 청렴문화 확산

- 전직원 청렴실천 결의
- 반부패 개선 청렴T/F팀 운영
- 반부패 청렴 캠페인 추진
- 임직원 청렴문화체험 실시



책 임

반부패 제도개선 추진

- 부패행위 징계사항 실효성 제고
- 내부감사 시스템 운영 강화
- 국민권익위원회 권고과제 준수
- 전직원 행동강령 교육 실시



투 명

관행적 부정부패 타파

- 청렴윤리의식 함양 및 실천 생활화
- 클린공단 만들기 교육 및 홍보
- 부패방지 신고자보호 기반구축
- 클린신고센터 운영

STEP 01
~2009
[도입시기]

- 비전가치 부합 윤리실천
- 윤리헌장 제정(2008.12.3)
- 조달청 전자계약(2007.5.1)

- 행동책임관 지정 및 활동
- 위반자 신고 및 징계처리
- 부서별 행동강령 교육

- 청렴 교육프로그램 운영
- 윤리경영 이행실태 점검
- 사회공헌 추진

STEP 02
2010~2013
[정착시기]

- 윤리강령 슬로건
- 청렴계약제 운영
- 클린신고센터 개설

- CS센터 구축(2010.4.13)
- 기획감사부 신설(2011.10.26)
- 청렴수호대 결성(2011.9.15)

- 전직원 청렴 결의대회
- 행동강령 홍보물 배포
- 임직원 청렴문화체험

STEP 03
2014~
[지속시기]

- 권익위 청렴지침 준수
- 청렴교육 성과반영(BSC)
- 반부패 페어플레이클럽 가입

- 글로벌 윤리경영 UNGC가입
- 부패행위자 징계강화
- 윤리경영 단위조직 구성

- 임원·관리자 교육강화
- 전직원 청렴교육 특강
- 반부패 예방교육 일상화



2015 국민권익위 청렴도평가 “우수기관” 선정
전국 시설관리공단 중 1위

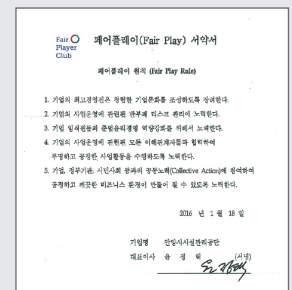


반부패 페어플레이 클럽 가입
전국 시설관리공단 최초 가입

▶ 2015 청렴도평가 우수
기관 선정

전국 시설관리공단 중
최초 5년연속
“우수기관” 선정

▶ 반부패 페어플레이클럽 가입



▶ 청렴실천결의대회



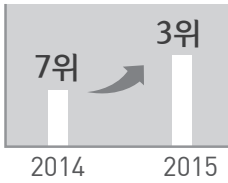
▶ 청렴문화체험(전남장성군)



▶ 청렴동아리(청렴수호대)



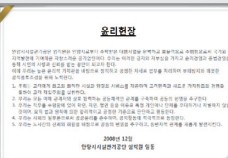
▶ 청렴도 측정 상승



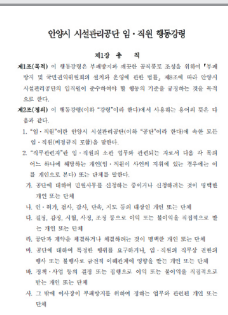
▶ 지방공기업 경영혁신 우수기관



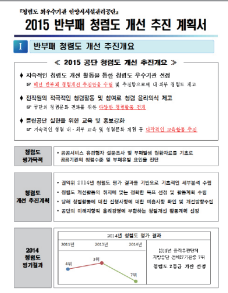
▶ 공단 윤리현장



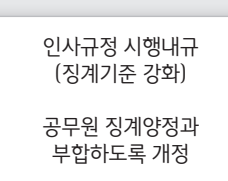
▶ 임직원 행동강령 제개정



▶ 2015 청렴도 개선 추진계획

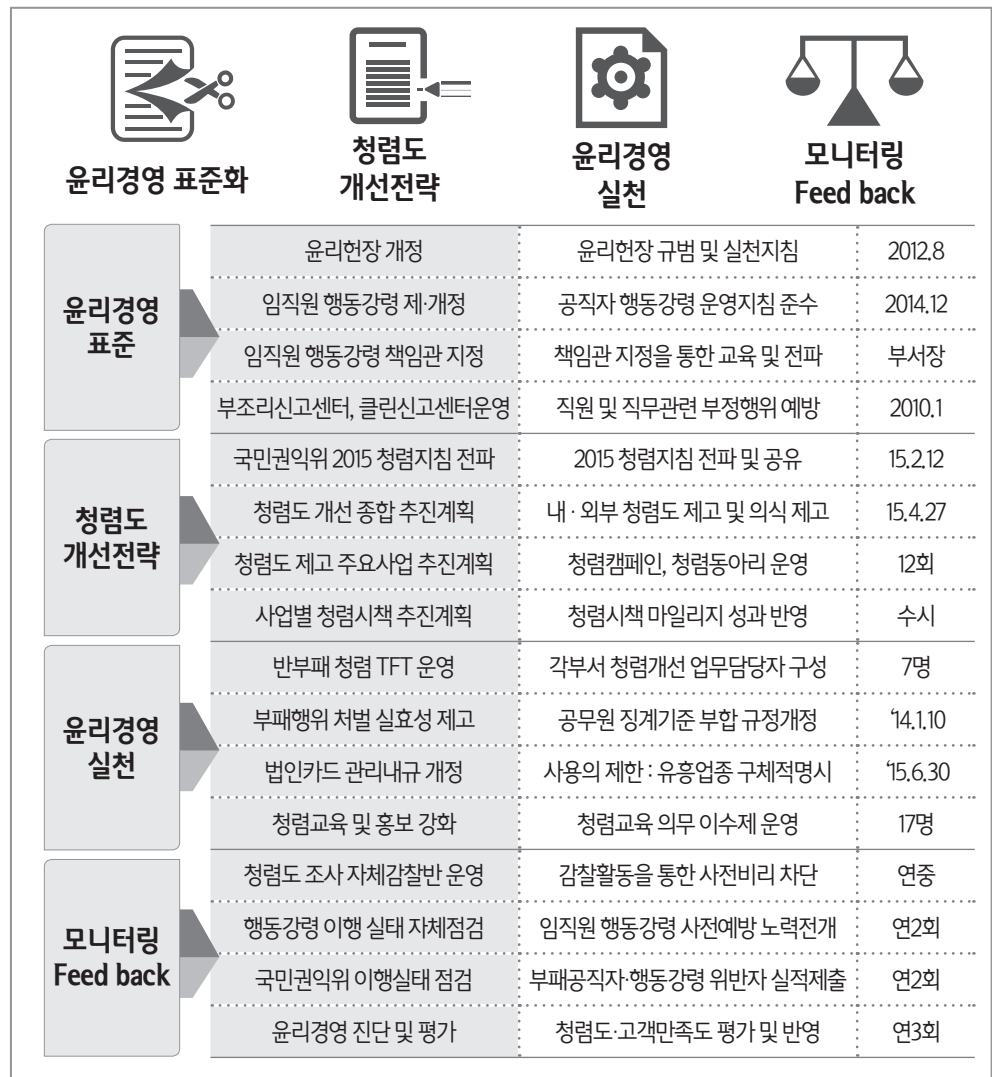


▶ 징계기준 개정



1.2 윤리경영 실천 및 청렴의식 제고

가. 윤리경영 실천 추진 체계



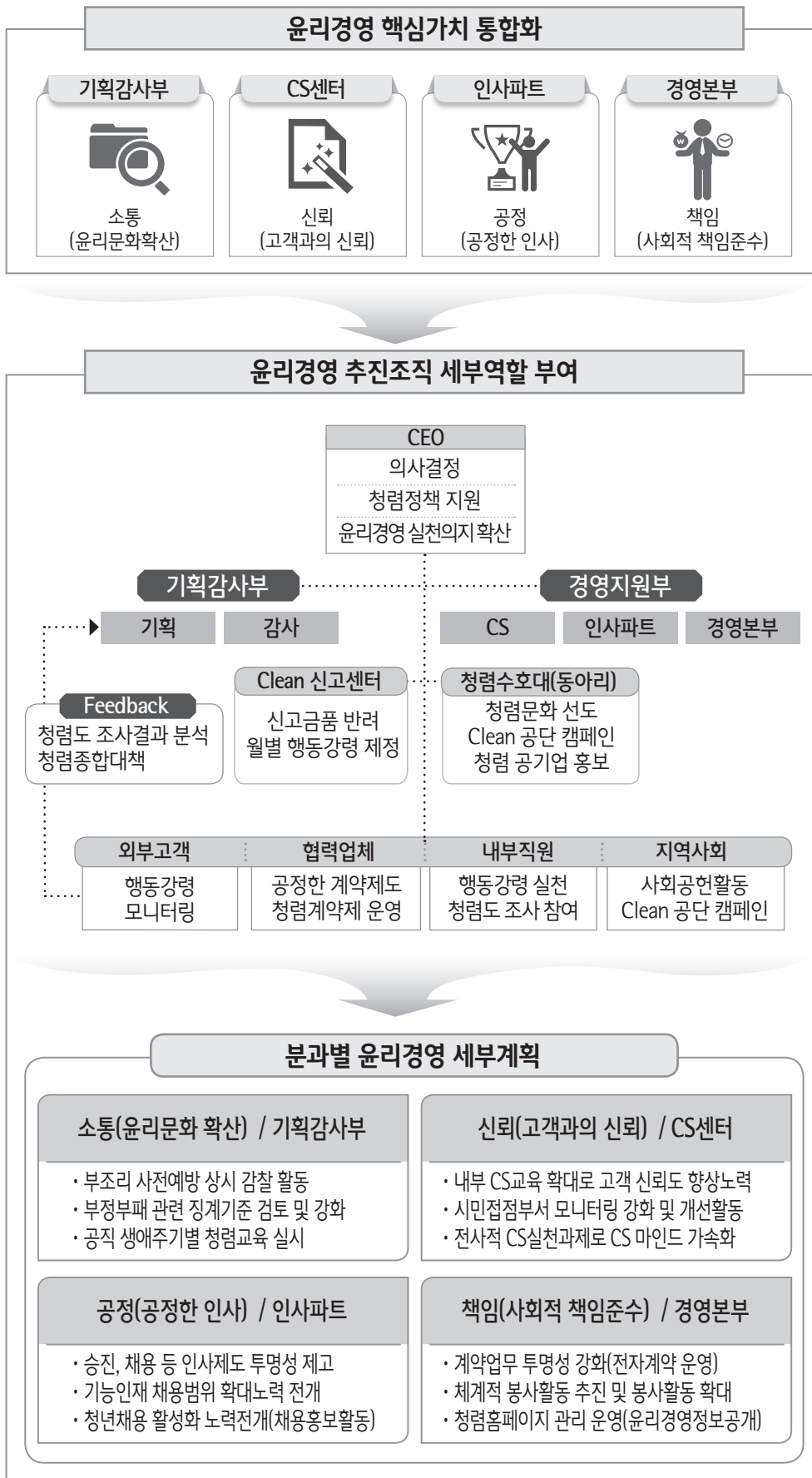
선도적인 윤리경영 실천을 통한 청렴의식 제고

국민권익위원회 청렴도평가 (2015.7~11)	외부청렴도	내부청렴도	종합청렴도	2015 청렴도평가 시설공단중 1위 (전체 3위)
	8.62(+0.04)	8.45(+0.26)	8.50(+0.20)	
지방공기업 평가원 고객만족도 (2015.4~6)	서비스과정	서비스결과	종합만족도	2015 지방공기업 경영혁신 우수 기관 선정
	73.6(+2.6)	77.2(+1.2)	78.2(+0.4)	

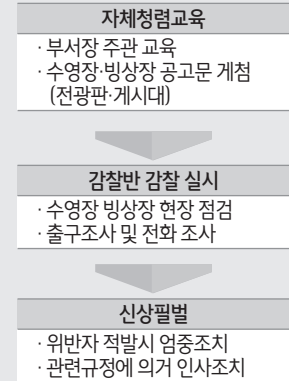


2015 반부패·인권·노동·환경 10대 원칙 준수 UNGC 가입 승인

나. 윤리경영 추진조직 기능의 체계화



▶ 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

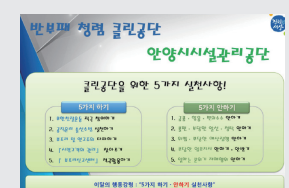
Clean-공단 운동 전개

- 시기** 수시
대상 전시설물
주요내용
- 전광판을 활용 Clean-공단 운동안내
 - 클린공단 5가지 하기 안하기 홍보

▶ 클린공단 5가지 하기, 안하기홍보

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

▶ 청렴실천 홍보 추진



1.3 2015년도 청렴공기업 최우수 공기업 성과분석

청렴공기업 달성 추진체계



반부패
청렴인프라 구축

부패 취약분야
제도개선

반부패
청렴실천 생활화

참여 소통형
청렴교육

구분	2014			2015			비 고
	점수	등급	순위	점수	등급	순위	
종합청렴도	8.30	우수	7위	8.50	우수	3위	-
외부청렴도	8.58	우수	7위	8.56	우수	5위	-
내부청렴도	8.19	우수	4위	8.53	우수	1위	-

2015년도 공공기관 청렴도 측정결과, 전국 시설관리공단 중 1위, 종합 3위 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

- 클린신고센터 운영 홍보
- 신고자 보호제도 운영



클린 신고센터
389 - 5356

[2015 클린신고 없음]



부패 취약분야
제도 개선

부패행위 처벌 강화

징계양정 기준강화
음준운전 처리기준 마련
인사채용비리 합격취소

인사규정 시행내규

부패취약분야 집중감사

- 설명절 대비 특별감찰
- 추석연휴 특별감찰
- 연말연시 자체감찰

부패취약시기 감사추진
(적발건수 26건)

청렴행정 홈페이지 운영

- 공단 윤리경영 정보 공개
- 외부감사결과, 업무추진비, 고객만족도 결과 등 공개

홈페이지 “정부3.0 정보공개”
카테고리 추가운영



반부패 청렴실천
생활화

청렴실천 결의대회



청렴서약서 서약 및
청렴서약서 제출(196명)
[2015.1.8]

청렴문화 체험 실시



임원 및 중간관리자
청렴문화체험(7명)
[2015.9.10~9.11]

청렴캠페인 지속적 운영



청렴수호 캠페인
(봄맞이 청렴 클린운동)
[2015.3.20]



참여 소통형
청렴교육시행

청렴교육 생활화



부서별 행동강령 자체교육
(자체교육건수 29건)

소속직원 청렴교육 실시



2015 반부패 청렴교육
청렴전문강사 특강(77명)

청렴전문 위탁교육 시행

- 청렴 전문가 육성 교육
→ 공공감사 시스템 교육
→ 감사기본과정(감사직원)

청렴 전문역량 양성
(8.13/2명, 9.14~9.18/1명)

1.4 반부패 근절을 위한 교육 및 규정제도화 등 노력 전개

가. 윤리경영 정착을 위한 청렴교육 강화



맞춤형 청렴 교육	청렴의식 내재화	청렴전문가 육성
<ul style="list-style-type: none"> · 직원들의 청렴의식 제고 · 청렴실천인재 양성 	<ul style="list-style-type: none"> · 자율적인 참여형 청렴교육 · 청렴 인식교육 생활화 	<ul style="list-style-type: none"> · 감사교육 지속적 운영 · 청렴 온라인 교육확대

맞춤형 청렴교육

CEO	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 청렴리더십 함양과정(청렴연수원) · 교육내용 : 청렴한 조직운영 이론 및 실천방법 습득 	1명	7.14
중간관리자	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 청렴문화체험(전라남도 장성군) · 교육내용 : 청렴문화체험 참가자 구성(임원1, 관리자4, 직원2) 	4명	9.10~11
직원	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 전직원 청렴교육 추진 · 교육내용 : 행동강령 교육 및 청렴시청각교육(청렴을 꿈꾸는자) 	196명	1.8

청렴의식 내재화

청렴교육 의무 이수제	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 청렴교육 마일리지 성과반영 · 교육내용 : 청렴 온라인 교육 이수시 개인 교육이수시간 반영 	50명	연중
행동강령 자체교육	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 이달의 행동강령 교육(매월배포) · 교육내용 : 부서별 행동강령 위반사례 및 처벌기준 등 자체교육 	29건	연중
청렴테마 특강교육	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 2015 반부패 청렴교육(부패 및 공익신고의 이해) · 교육내용 : 청렴 전문강사 특강(이지문 : 한국공익신고 센터장) 	77명	8.26

청렴전문가 육성

청렴정책 회의참석	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 국민권익위원회 청렴워크숍(한국철도공사 대전역) · 교육내용 : 2015 반부패 청렴정책 추진방향 및 시책지원 공유 	1명	2.11
부패방지 청렴워크숍	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 2015 청렴도 워크숍(정부세종청사) · 교육내용 : 2015 청렴도 평가관련 교육 및 공유 	2명	3.20
청렴 감사교육	<ul style="list-style-type: none"> · 교육명 : 2015 감사기본시스템 및 감사기본과정 교육 · 교육내용 : 감사시스템 개선을 통한 교육 및 감사교육 참여 	3명	8.13 9.14~18

나. 성희롱 사전예방을 위한 전직원 교육 실시



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

직장내 성희롱 예방교육	<ul style="list-style-type: none"> · 한국양성평등 교육 진흥원 온라인 교육 · 성희롱 예방 집합교육 (2/4 분기조회 : 2015.4.2) 	178명 131명	사이버교육 시청각교육
성희롱 고충상담원 양성교육	<ul style="list-style-type: none"> · 성희롱 고충상담 지속적 양성 교육 실시 및 상담창구 운영 · 한국 양성평등진흥원 교육실시 	2명	5.15 / 8.20

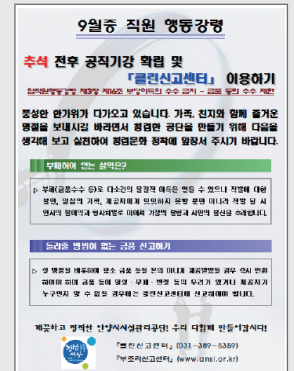
▶ 전직원 청렴실천 결의



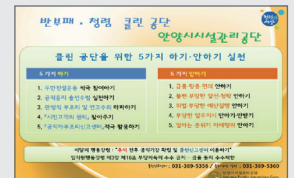
▶ 청렴문화 체험교육



▶ 매월 행동강령 전파



▶ 행동강령 전파 화면보호기



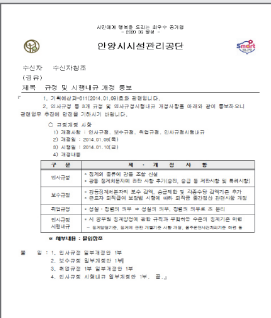
▶ 전직원 성희롱 예방 교육



▶ 권익위 청렴도 평가결과

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

▶ 규정 개정 승인



▶ 규정개정 클린아이 공시



▶ 징계기준 강화

<징계처분자 제한사항 추가>

1 징계처분자 승급제한

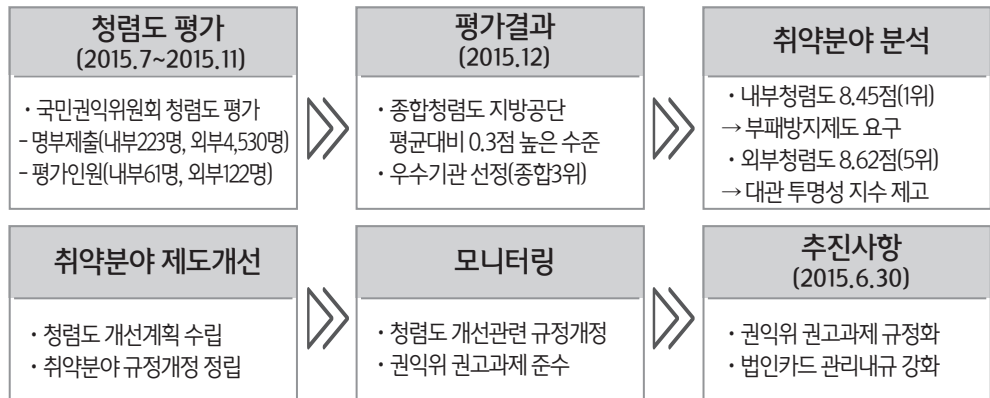
-강등 및 정직: 18개월

2 중징계 강등 포함

3 강등처분사항

- 계급 한단계 하향조정
- 3개월 직무중사 불가
- 월평균 2/3 감액 지급

다. 청렴도 제고 및 부패방지 제도개선 강화



부패방지 규정제도화 완료

징계처분자 제한	· 강등 징계처분자에 대한 승진 및 승급 제한 추가 · 징계의 종류 중 중징계 사항으로 강등 추가	인사규정 일부개정
징계양정 기준강화	· 공무원 징계양정에 관한 규칙과 부합하는 수준의 징계기준 마련 · 음주운전사건, 여성폭력 등 성관련 위법행위자 징계기준 마련	인사규정 시행내규
투명한 채용	· 면접시험 외부전문가 과반수 참여 및 현장채점 및 즉시제출 · 비위 채용자에 대한 처벌규정 신설(합격취소 및 5년간 응시제한)	인사규정 시행내규
징계시효 연장	· 징계의결요구에 대한 징계시효기간 연장(2년→3년) · 금품 및 공금횡령 사건(3년→5년)	인사규정 일부개정
성실·청렴 명시화	· 성실·청렴 의무 분리를 통한 정확한 복무사항 명시	취업규정 일부개정
행동강령 전면개정	· 국민권익위원회에서 제시한 표준행동강령으로 전부 개정추진	임직원 행동강령
투명한 여비사용	· 관내 출장지의 정확한 기준마련 및 시간에 따른 여비 지급액 변경 · 공적 항공 마일리지 우선사용 기준 마련	여비규정 일부개정
범죄 고발대상 확대	· 고발대상을 공무수탁사인 민간심사위원 확대 · 채용 근무평정 계약 등 부패행위도 고발대상 범위 포함	고발내규 일부개정
공무국외여행 개정	· 공무국외여행 대행사 선정시 공개입찰 의무화 · 항공운임 지급방식을 발매자에 직접 또는 기관카드로 결제 · 항공 마일리지 사적 사용 방지장치 마련	공무국외 여행내규 개정
투명한 상품권 구매	· 상품권의 체계적인 관리, 통합구매를 통한 예산절감 · 부적절한 상품권사용 방지내역 신설 및 구매 사용 점검강화	상품권관리 내규 제정

2015 부패방지 규정

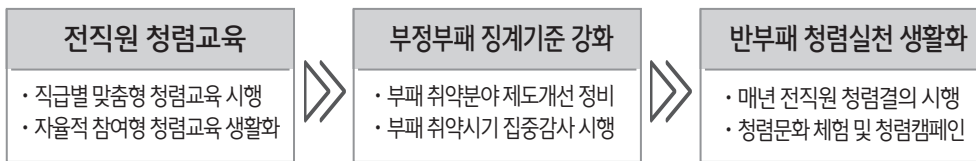
법인카드 투명성 제고	· 사용의 제한 업종 중 유흥업종을 구체적 명시 · 법인카드 사용의 투명성 강화	법인카드 관리내규
-------------	---	-----------



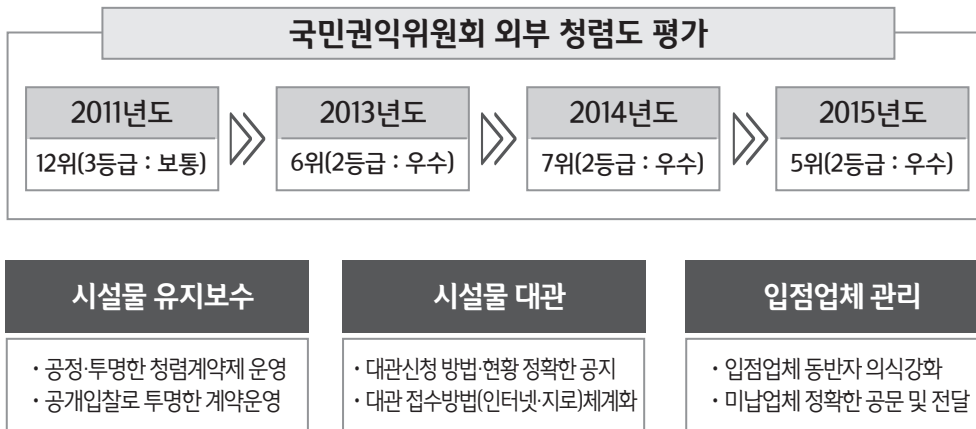
2015 국민권익위원회 권고과제 이행실적 제출

과제명	추진실적	이행사항
공공기관 임직원 국외여행 과정 예산낭비 방지방안	공무국외여행내규 제정	이행완료
공공기관 상품권 구매 및 사용의 투명성 제고방안	상품권구매 사용관리내규 제정	이행완료

□ 내부청렴도 개선



□ 외부청렴도 개선



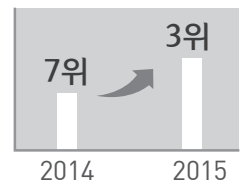
2015 청렴소통을 통한 투명경영 실천 노력

청렴 실천결의대회	• 반부패·클린공단 실천의지 청렴서약서 서약 및 청렴실천 생활화 • 직원(주차관리원 포함 196명) 청렴서약서 자필 서명	2015.1.8
사전정보공표 운영	• 정부3.0 투명한 정부 일환으로 국민 알권리 및 만족도 충족 • 감사·기획(15), 예산회계(19), 인사·총무(31), 시설관리(32), 정보서비스(26)	등록건수 123건
업무추진비 공개주기 강화	• 업무추진비 집행내역 공개주기 강화 (매년→ 분기) • 업무추진비 공개내역 구체화(업무추진사항 분류항목 구분)	4건 (분기별)
청렴동아리 청렴문화 전파	• 부패척결, 내부직원 청렴전파, 청렴공기업 이미지 홍보 • 반부패 청렴 캠페인 실시(2015.3.20)	2015년도 회합 12회
고객만족 실천매뉴얼	• 고객만족 실천매뉴얼 제작 및 배포로 고품질 서비스 제공노력 전개 • 매뉴얼 내용에 반부패 청렴결의 내용 삽입으로 청렴의식 고객 전파	2015.11.10
개인정보 보호활동 전개	• 개인정보보호 업무지침 수립 : 개인정보 관리적 활동 명시(2015.1.2) • 개인정보 유출사고 방지 매뉴얼 제작(2015.1.28) • 개인정보 내부 관리계획 수립(2015.8.26)	개인정보수준 97.92점 (2.73↑)
UNGC 가입활동	• 유엔글로벌 콤팩트(UNGC) 컨퍼런스 참석 및 이행보고서 제출 • 반부패 투명경영 실현으로 청렴공기업 문화 확산	2015.10.29



반부패 페어플레이 클럽 가입 (2016.2.18)

▶ 2015 권익위 청렴도 평가결과



▶ 2015 청렴실천 결의



▶ 정부 3.0 내부교육



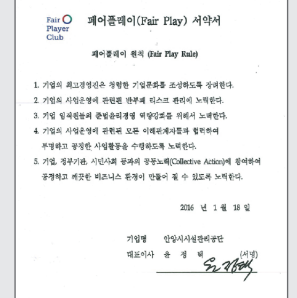
▶ 홈페이지 업무추진비 공개



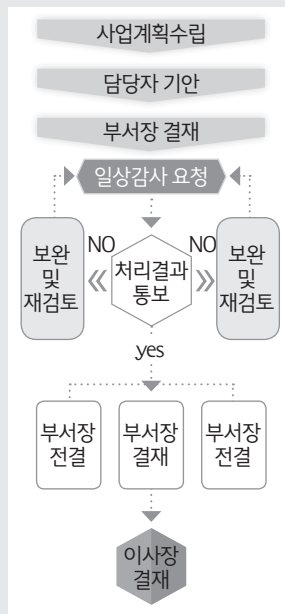
▶ 행정정보 공개



▶ 반부패 페어플레이클럽 가입



▶ 일상감사 프로세스



▶ 일상감사 요청서

명상감사요청서	
제출 목적	일상감사요청서 제출
제출 일자	2015. 12. 15
제출 부서	인사팀
제출 대상	인사팀
제출 사유	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 내용	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 방법	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 결과	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 일자	2015. 12. 15
제출 부서	인사팀
제출 대상	인사팀
제출 사유	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 내용	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 방법	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 결과	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점

▶ 청렴계약 이행서약서

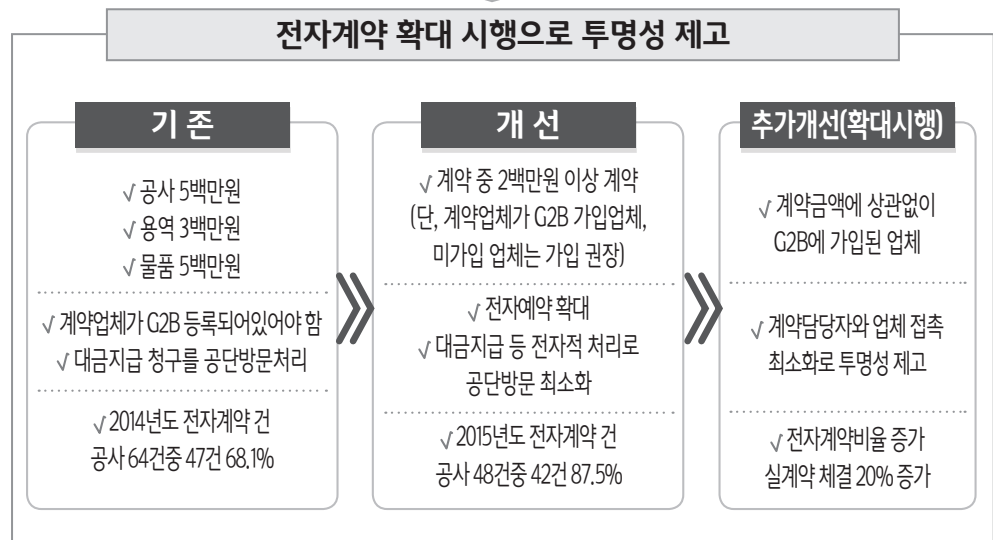
청렴계약 이행서약서	
제출 목적	청렴계약 이행서약서 제출
제출 일자	2015. 12. 15
제출 부서	인사팀
제출 대상	인사팀
제출 사유	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 내용	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 방법	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 결과	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점

▶ 계약정보 공개

계약정보 공개	
제출 목적	계약정보 공개
제출 일자	2015. 12. 15
제출 부서	인사팀
제출 대상	인사팀
제출 사유	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 내용	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 방법	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점
제출 결과	인사팀 업무 수행 중 발생한 문제점

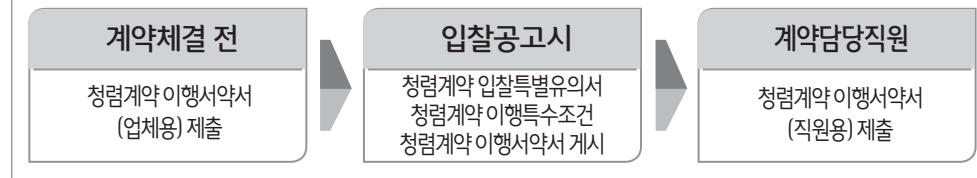
라. 부패근절을 위한 경영시스템 강화

경영전반의 부패방지와 청렴유지를 위한 청렴 경영시스템 운영 및 확대



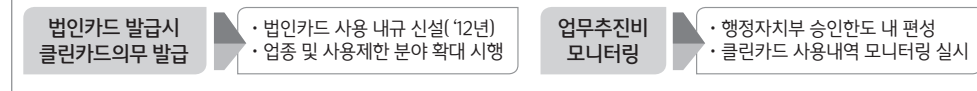
청렴계약제 운영으로 절차의 투명성강화

✓ 공사, 용역, 물품구매 등 계약업체 청렴계약을 통한 청렴한 계약업무 수행



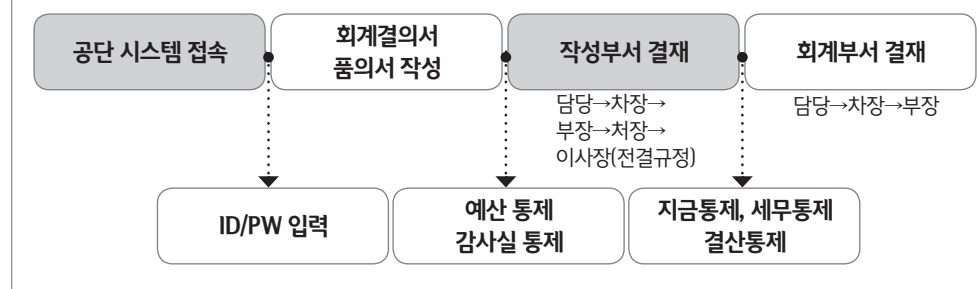
클린카드 사용 부당사용 사전차단

✓ 예산집행 중 모든 카드사용은 클린카드(Clean Card)의무사용



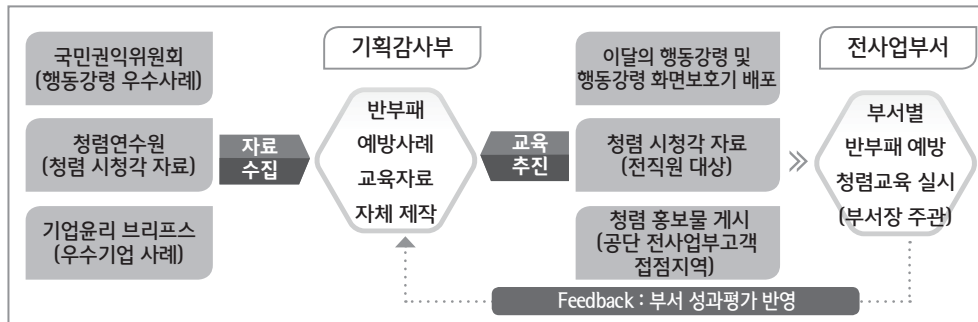
지출업무 관리 주체 분리 운영

✓ 금전사고 사전예방 및 지출업무 투명성 제고



마. 반부패 예방 사례 교육 일상화

□ 반부패 예방사례 교육 프로세스



매월 「이달의 행동강령」 선정

√ 매월 전자결재시스템 공지사항으로 이달의 행동강령과 화면보호기 배포

1월	청렴과 친절을 생활화 합시다	7월	클린공단을 위한 청렴서약 준수
2월	설날 직원윤리확립 클린신고센터 이용하기	8월	청렴하고 건강하게 하계휴가 보내기
3월	부당한 업무지시 금지 및 이권개입 제한	9월	추석 공직기강 확립 및 클린신고 이용
4월	임직원 금품등의 수수제한	10월	금품등을 받는 행위의 제한 바로알기
5월	이권 개입등의 금지	11월	알선·청탁 등 금지 바로알기
6월	예산의 목적외 사용금지 및 인사·청탁금지	12월	청렴하고 건전한 연말 보내기

청렴실천 결의 및 서약서 작성, 청렴시청각 교육

√ 청렴실천 서약 결의 대회 (2015. 1. 8 / 196명)

⇒ 전직원(주차관리원 포함)청렴실천 서약서 자필서명 및 실천 결의

√ 청렴 시청각 교육 : 청렴연수원 (청렴을 꿈꾸는 자)

사업장별 자체 청렴교육

√ 부서별 자체 청렴교육을 통한 청렴마인드 함양

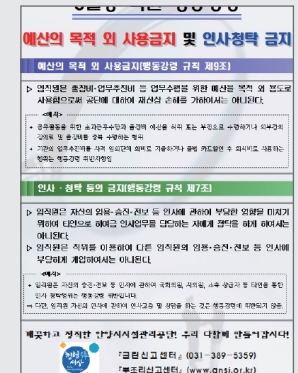
부서명	계	주차사업부	생활지원사업부	종합운동장사업부	체육공원사업부
추진사항	29건(8건↑)	4건	4건	13건	8건

기업윤리 브리프스 윤리경영 홍보교육

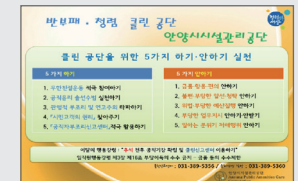
√ 국민권익위원회 기업윤리 브리프스 활용 업종별 윤리경영 홍보

1월	윤리경영 원포인트 레슨(옴부즈맨 제도)	7월	자동차업계 사례 및 공정거래와 공정무역
2월	전자업 윤리경영 사례 및 윤리라운드	8월	제철산업 분야, 사회적기업의 의미,요건
3월	화장품업 윤리경영 사례 및 공정무역	9월	제약업계 분야 및 보조금 부정수급
4월	정유업 윤리경영 사례 및 평가기관 설명	10월	화학업계 및 OHSAS 18001 설명
5월	의류업 윤리경영 사례 및 경영성과 연계	11월	에너지업계 사례 및 청렴도 평가
6월	기업윤리의날을 운영하는 윤리경영 기업들	12월	물류업계 사례 및 CSR과 CSV 차이점

▶ 행동강령 전파



▶ 행동강령 전파 화면보호기



▶ 전직원 청렴교육 실시



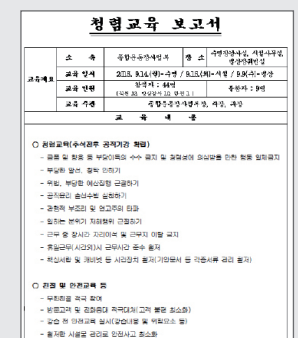
▶ 기업윤리 브리프스



▶ 부서별 청렴 자체교육 시행



▶ 부서별 청렴 자체교육 시행



▶ 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
- 복직부동, 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 직원에게는포상등 인센티브를 제공하고 위법, 부당행위는 엄중문책

▶ 부조리신고센터



▶ 클린신고센터 운영

금품 반려 (제공사 확인)

사회복지기관에 기증 (확인불가능)

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



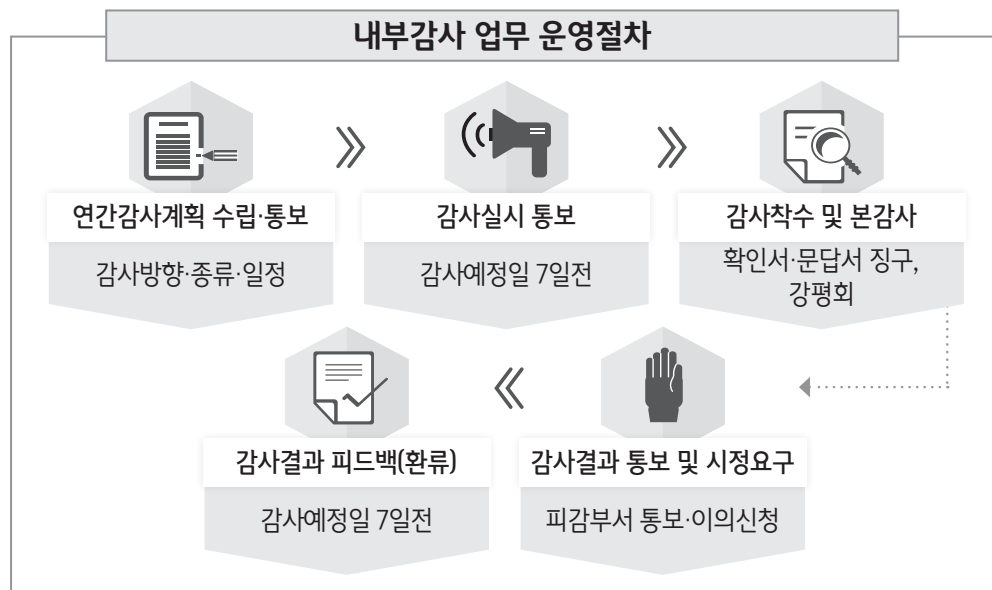
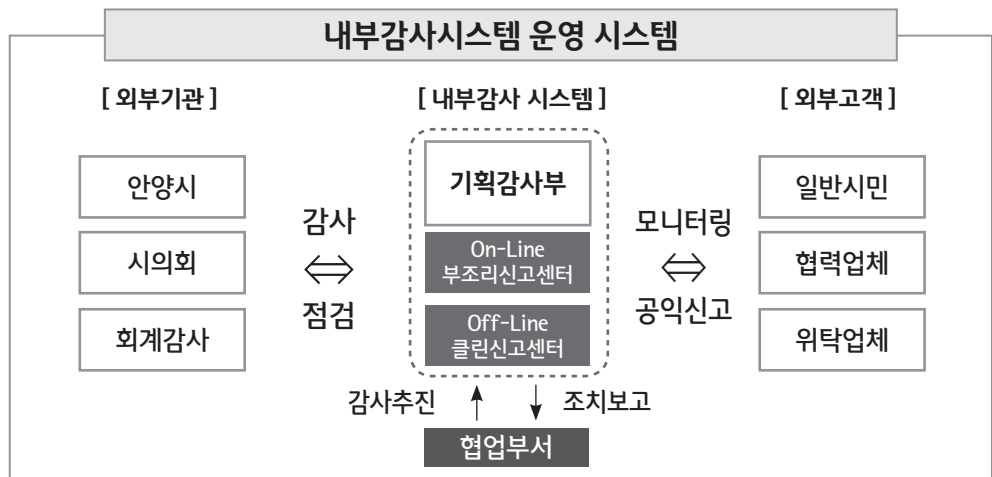
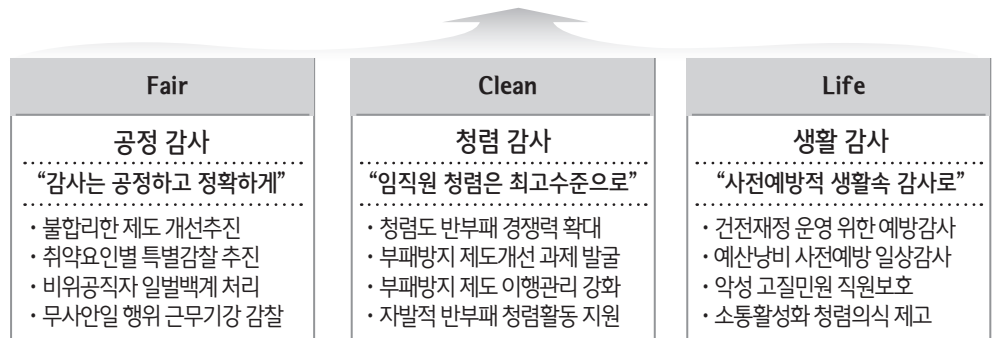
클린 신고센터
389 - 5356

2. 내부감사시스템 구축 및 실질적 내부 통제 시스템 작동 여부

2.1 내부감사시스템 체계적 구축

□ 내부감사 운영방향

“투명·공정 감사 청렴공기업 달성”



국민권익위원회 「내부청렴도 측정」 전국 “1위”

2.2 상시적 감사운영 시스템 전개를 통한 투명행정 구현

구분		주요 추진사항	시기
감사	일상감사	· 계약에 관한 사항 중점 감사 · 일상감사 이행실태 점검	수시 / 분기
	특정감사	· 세외수입 사업장 관리감독 분야 점검 · 공영주차장 주차요금 징수현황 집중점검 · 현금 수납(프론트) 및 관리부서 집중점검	수시 분기별
	기강감사	· 복무실태 점검	

2015 감사실시 현황

구분	일상감사	기강감사	특별감사
횟수	82건	5회	3회

감사결과 조치사항

구분	내용	행정상조치	신분상 조치
市 특정감사	안양실내체육관 사용료 부과	조례개정	경징계1
자체 특정감사	호계체육관 볼링장 운영실태 점검 프로농구 경기지연관련 조사	운영개선	중징계1, 경징계1, 경고3, 훈계1

자체 감찰반 운영을 통한 공직기강 확립

· 자체감찰반 운영개요

목 적	추석명절 및 연말연시 공직기강 확립과 부조리 사전예방
점검기간	연 중 (2015.2~12)
점검대상	공단 전직원 대상
감찰사항	금품수수, 향음 및 편의제공 요구, 선거 관련 등

일시	점검 일수	투입 인원	대상 인원	주요점검활동	적발 건수
2.11~2.25	15일	5명	203명	설 명절 대비 특별 감찰활동	22
6.19~6.21	3일	6명	203명	메르스관련 사업장 안전보건 감찰활동	-
7.27~8.14	20일	6명	203명	하계휴가철 공직기강 감찰활동	-
9.21~9.30	10일	7명	203명	추석대비 공직기강 확립 특별감찰활동	1
12.17~1.6	18일	5명	203명	연말연시 금품수수 관련 자체감찰 활동	3

▶ 감사절차

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

▶ 외부감사 현황

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

▶ 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

▶ 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 승급제한) 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

금품 반려 (제공사 확인)

사회복지기관에 기증
(확인불가능)

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

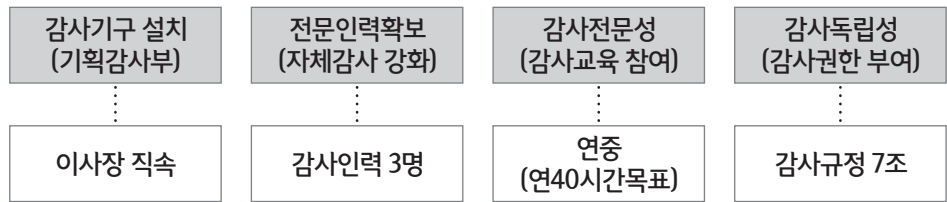
클린 신고센터
389 - 5356

▶ 부조리신고센터



2.3 감사의 독립성 및 전문성 제고

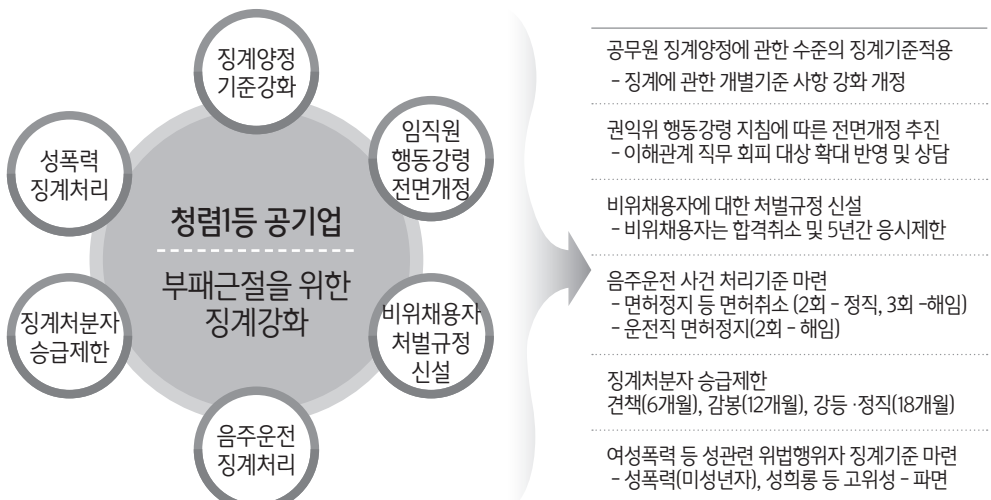
가. 전담감사기구(기획감사부) 설치 운영



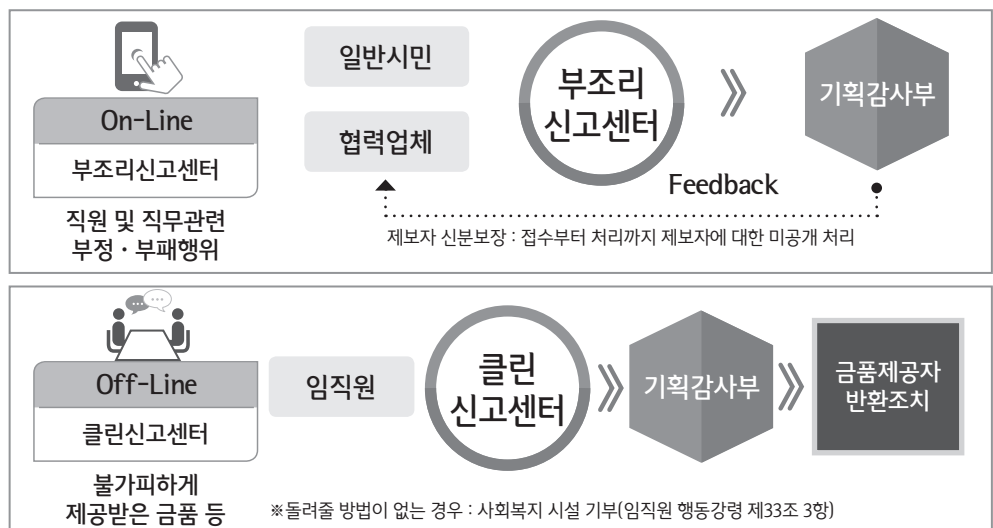
나. 감사전문성 제고를 위한 교육

감사교육	교육장소	인원	일시
자체감사 역량강화 권역별 순회교육	한국농수산식품유통공사	2명	2015.8.13
감사 기본과정 교육	감사교육원	1명	2015.9.14~9.18

다. 감사업무 관련 제도개선



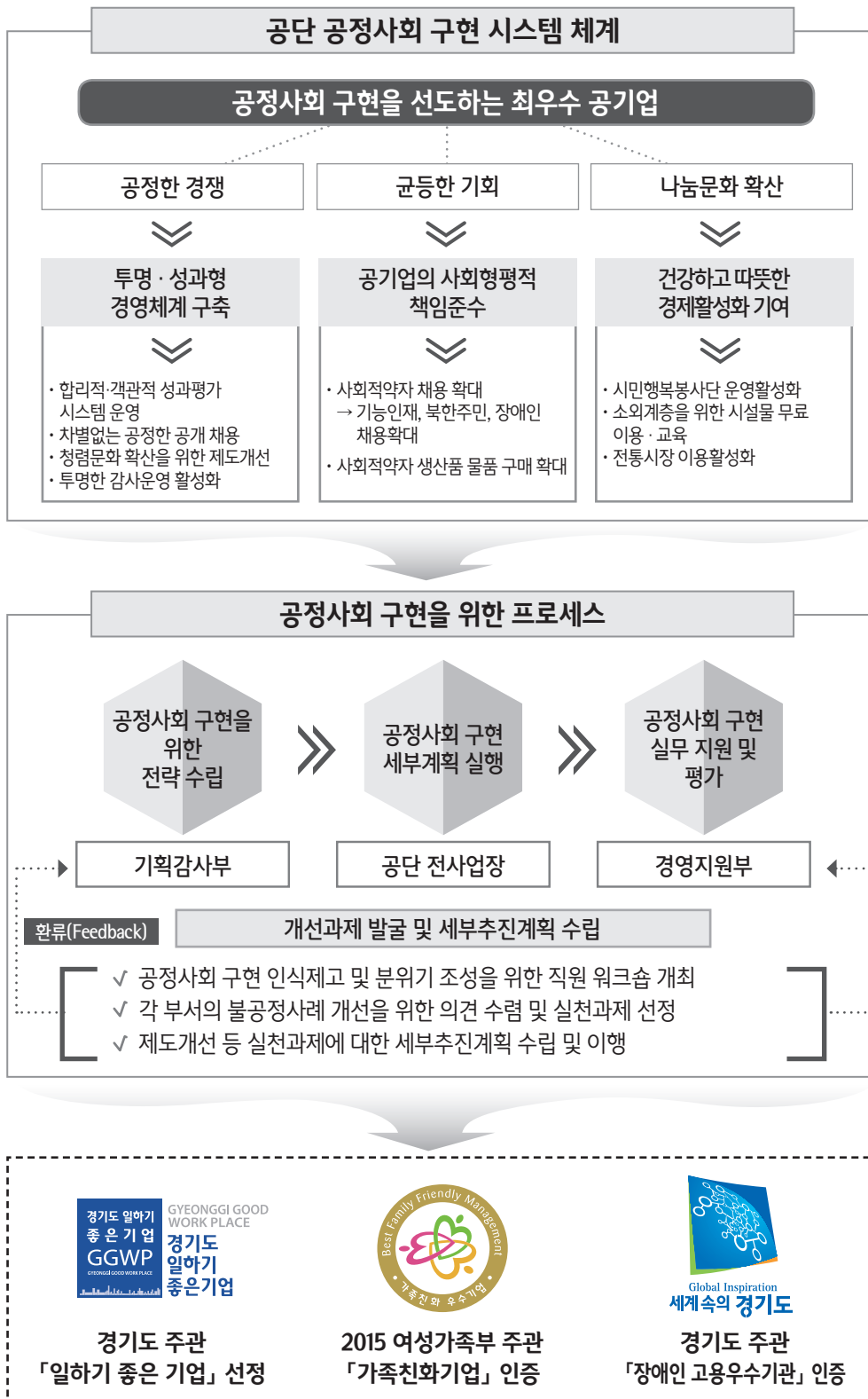
2.4 반부패 근절을 위한 신고센터 운영



평가
내용

3. 지방공기업으로서 사회적 책임등은 잘 이루어지고 있는가?

3.1 공정사회 구현 시스템 구축



▶ 채용 프로그램 홍보



▶ 직원 공개채용



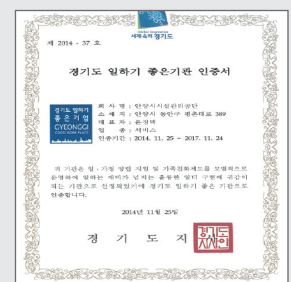
▶ 장애인고용우수기관 선정



▶ 나눔문화 확산



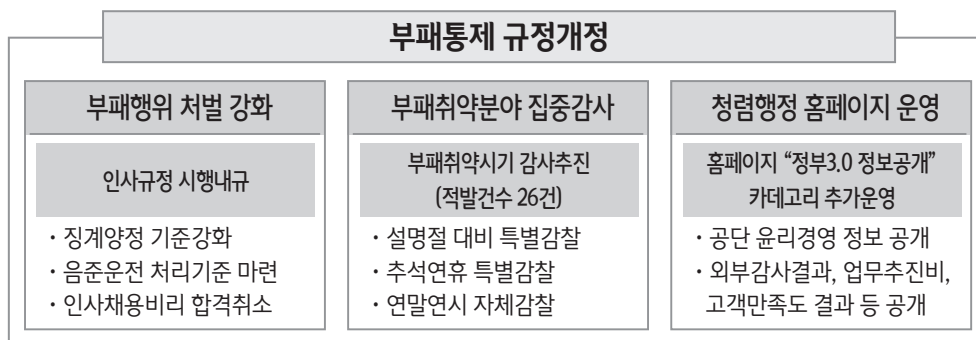
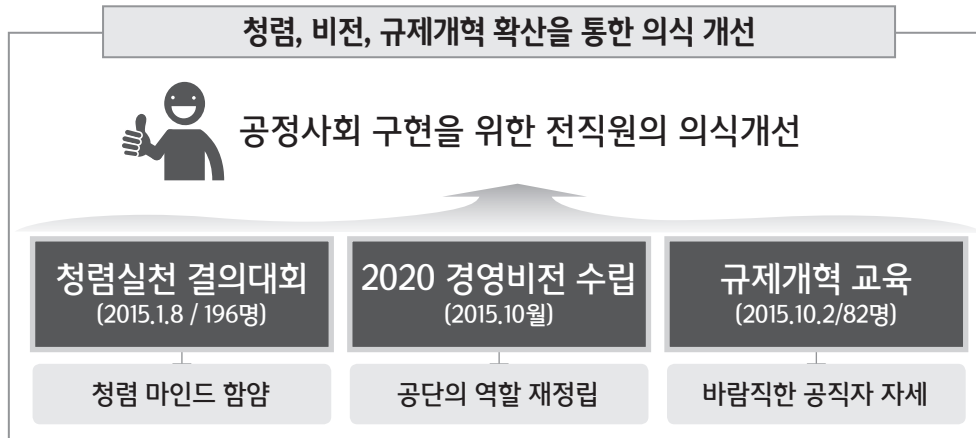
▶ 경기도 일하기 좋은기업



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

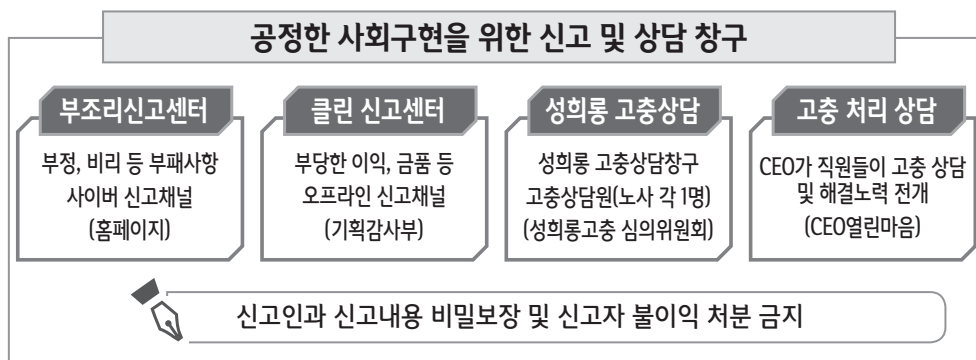
2.1 공정사회 구현을 위한 의식 및 불공정 사항 개선

가. 청렴, 비전, 규제개혁 확산을 통한 의식 개선



불공정 업무프로세스 개선

구분	추진성과	2015 추진내용
성과형 조직체계	승진 23명	· 일괄직급제를 통한 하위직급 승진기회 제공
유연근무제 활성화	유연근무제10명	· 지속적인 유연근무 확대 홍보 및 교육 시행
수영장 생리할인제	13,363명	· 사회적 약자 여성의 수영장 할인혜택 제공
주차장 약자시설 개선	19개소	· 사회적 약자 주차시설 개선(주차면 마크개선)
남성 육아휴직 확대	남성 60%	· 남성 근로자 육아휴직 장려 일 가정 양립실현
착한수레 접수개선	이용률 26%	· 방문 또는 fax접수불가 장애인인 협장접수 추가



▶ 2015 청렴실천결의대회



▶ 2020 경영비전 수립



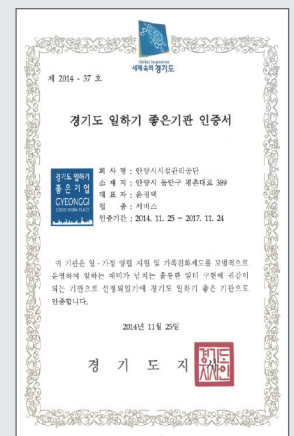
▶ 규제개혁 교육 참여



▶ 임산부 전용주차장 확대



▶ 일하기 좋은기업 인증



▶ 청렴실천 결의대회



▶ 정부3.0 내부교육



▶ 성결대 채용박람회
채용홍보



▶ 2015 정보공개 운영계획

공개대상	공개대상	공개대상	공개대상	공개대상
공공기관	공공기관	공공기관	공공기관	공공기관
공공기관	공공기관	공공기관	공공기관	공공기관

사전정보공표 운영계획

경영지원부



2.2 균등한 기회제공과 공정한 경쟁 보장



투명한 경영체계

투명한 행정장려 및
비윤리 위험요소 제거



공정한 인사운영

합리적 채용원칙
투명·공정 인사실현



공정한 경쟁

능력중심의
조직문화 정착



사회적약자 지원

지방공기업
사회적책임준수

투명한 경영체계 구축을 위한 제도정비 및 노력

구분	추진내용	비고
청렴실천 결의대회	- 전직원의 청렴에 대한 실천결의로 공정하고 청렴한 의식 함양	1.8
정부3.0 내부교육 시행	- 전직원 정부3.0 우수사례 및 맞춤형 서비스 이해교육	1.29
전자계약체결 적극추진	- 전자계약 활성화로 부조리 개연성 사전 차단 추진 전자계약건수 실적계약체결	연중
	2014 69건중 47건 2015 48건 중 42건 증감 20%↑	
일상감사 확대추진	- 각종 예산낭비 부실시공등 예방을 위한 일상감사 강화 일상감사건수	수시
	2014 79건 2015 82건 증감 3건↑	
청렴계약제도 지침명확화	- 청렴계약 입찰특별의서, 이행특수조건, 이행서약서 작성 등	연중
법령 및 정부 정책준수	- 사회적 기업 우선구매 동기대비 6.9% 증가	연중
경영정보 확대공시	- 행정정보 사전공개제를 통한 시민의 알권리 충족 분야 건수 내용	연중
	감사/기획 15 일상감사 현황, 경영실적 평가결과	
	예산/회계 19 제무재표, 법인카드, 계약내역	
	인사/총무 31 기관장 업무추진비, 노사협의회, 차량현황	
	시설관리/안전 32 수영장 수질검사, 소방시설 안전점검사항	
	정보화/서비스 26 고객만족도조사 결과, 개인정보 관리지침	

공정 · 투명 인사운영의 직원 공개채용

인사규정에 부합하는 공정한 공개채용	- 채용시 면접시험 외부전문가 과반수 참여를 통한 공정성 확보 - 시험제정은 현장에서 직접 기재하여 서명후 제출 - 비위채용자에 대한 처벌규정 신설(합격취소 및 5년간 시험응시 제한)	
	2015 채용실적(16명)	2급 2명 5급 1명 8급 11명 9급 2명

공정한 경쟁을 통한 승진추진

40%	30%	20%	10%	관련규정 · 인사규정 제 5장 21조, · 인사규정 시행내규 제3장 18조	
근무평가	경력평가	교육훈련평가	포상 및 자격		
승급 인원(37명)	4급→3급 2명	5급→4급 4명	6급→5급 8명	7급→6급 9명	8급→7급 14명
승진비율	5%	10%	22%	25%	38%

2.3 지방공기업으로서 사회적 책임

프로그램	추진실적	성과						
취약계층 일자리 창출 기여	취약계층 우선고용 추진으로 실질적 도움과 지역경제 활성화				2014 경기도 “장애인 고용 우수기관” 선정			
	구분	장애인	청년채용	고령자		국가유공자		
	2015	204명	5명	57명		13명		
	2014	193명	2명	64명		10명		
사회적 약자를 위한 시설물 지원활동	구분		이용인원		비고	2015 교육부주관 교육기부 우수기관 선정		
			2104	2015				
	시설물 무료이용 및 초청행사		4,855	4,844				
	소외계층 무료교육		4,461	10,149				
사회적 약자를 위한 전사적 봉사활동	구분		2014	2015	비고	 2015 고객만족도 84.0점 (1.6점 상승↑)		
	봉사 활동	사랑의집수리	2회	6회			4회↑	
		독거노인 도시락배달	14회	14회	-			
		소외계층 시설물보수	3회	3회	-			
		몰래산타	1회	1회	12명			
		소외계층 연탄배달	신규	1회	1200장			
		장애인과 함께하는 추억여행	신규	1회	63명			
		메르스 예방봉사	신규	2차	34명			
	안양천 가꾸기봉사	신규	2차	123명				
	기부	기부액(천원)	9,030	13,695	4,655↑			
시민과 함께하는 행사 개최	공연명	일시	공연주최	관람인원	수입금	2014년 대비 42,380명 증가		
	계			55,546명	16,905천원			
	장윤정	5.23(19시)	(주)하늘이엔티	3,046명	16,905천원			
	사이버축제	9.10~9.13	안양시	50,000명	市행사			
	여성대회	11.14~11.16	안양시	2,500명	市행사			
재정균형집행 체계적 추진	구분	목표액(A)	집행액(B)	집행률(B/A)	지역 서민경제 활성화 지원			
	2015	524,976	658,193	125.3				
지역업체 계약 확대	구분	지역(a)			외지(b)			지역업체 계약실적(a-b) 353건 증가
		물품	공사	용역	물품	공사	용역	
		216	58	120	81	10	61	
	2014	394			152			
	2015	488			135			
지역내 교통약자 이동편의개선	구분	이용대상			차량대수			차량운행건수 (14년대비 26% 이용확대)
	2015	대상확대(임산부, 중복장애인, 일시장애인 포함)			19대			
	2014	1~2급 장애인전체, 국가유공자, 80세이상노인			13대			
	2013	1~2급 지체, 신장, 뇌병변 장애인			9대			

▶ 사회적 약자 전사적 봉사활동



V. 성과분석 및 환류

1. 성과 지표별 성과 분석 및 환류

평가내용	성과지표	구분	'15목표	'15실적	환류
고객만족 경영체계 구축	고객만족도(평가원)	정량	77.8점	78.2점	이사장 현장경영 확대
	고객만족도(외부)	정량	83점	84점	반복 불만민원 최소화
현장중심 CS고객만족 교육	1인당 교육시간	정량	56hr	63hr	온·오프 교육 활성화
	교육참여 인원	정량	700명	722명	임직원 현장교육 확대
부패방지과 청렴유지	종합청렴도	정성	최우수	최우수(1위)	사전예방적 감찰활동
	반부패 UNGC 활동	정성	회원기준 준수	준수(인증)	반부패 청렴문화 조성
지방공기업 사회적 책임	직원 자원봉사시간	정량	816hr	2,186hr	지역내 사회봉사 적극참여
	지역사회 공헌활동	정성	재능기부	사랑의 집수리 등	'15 재능기부 우수기관

2. 향후 개선 및 추진방안

항 목	개선과제	추진방안
고객만족 경영체계 구축	민원응대 현장직원 교육 참여	교육 프로그램 다변화(외부기관 위탁)
지방공기업의 사회적 책임	'제2의 안양부흥' 연계 활동	임직원 홍보 요원화 및 주도적 참여

2015년도 Best Practices

□ 고객상담실 개소

- 개 소 일 : 2015.7.20
- 장 소 : 공단본부, 호계체육관, 스마트스퀘어
- 목 적 : 외부사업소 내 고객과 소통창구 설치로 접근성 강화
고객불만 및 민원제기 수단 증설로 고객 만족도 제고

⇒ '15 불편·이의 민원 대폭 감소 **36건 ← '14. 43건 (△7건)**



개소식

□ 「고객만족 실천 매뉴얼」제작

- 일 자 : 2015.10월
- 주요내용 : CS 실천 매뉴얼 제작 및 배포로 규격화된 서비스 제공

⇒ '15 고객만족도 상승 **84점 ← '14. 82.4점 (↑1.6)**



CS실천 매뉴얼



2015 청렴도평가 “최우수기관” 선정
전국 시설관리공단 중 1위



2016 반부패 페어플레이 클럽 가입
전국 시설관리공단 최초 가입



2015 유엔글로벌콤팩트 가입
경기도 시설관리공단 최초 가입