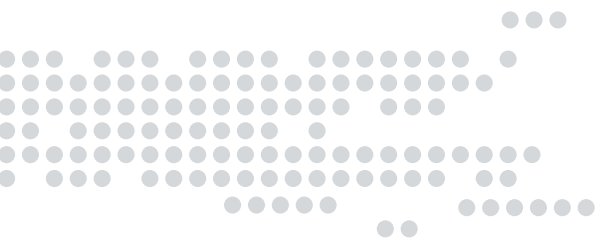


# 유엔글로벌콤팩트 이행보고서

UN Glodal Compact Communication  
On Progress



경상북도종합자원봉사센터  
GYEONGSANGBUK-DO SYNTHESIS VOLUNTEER CENTER



## 유엔글로벌콤팩트 이행보고서

UN Glodal Compact Communication  
On Progress



# Contents

<u>03</u>	유엔글로벌콤팩트 이행보고서 개요
<u>04</u>	UN Global Compact 10대 원칙 지지성명
<u>05</u>	지속경영에 대한 기관장 메시지
<u>06</u>	2012년 주요 이행활동
<u>09</u>	기관 개요
<u>17</u>	기관의 중·장기 전략
<u>26</u>	이해 관계자
<u>27</u>	이해관계자와 관련된 노력과 성과
<u>34</u>	UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과
<u>43</u>	이행 보고서 색인



## I. 유엔글로벌콤팩트 이행보고서 개요

### 발간 목적

경상북도종합자원봉사센터는 유엔글로벌콤팩트 이행보고서를 통하여 이해관계자에게 UNGC 4개 분야 10대 원칙의 이행 상황과 주요 성과를 공개하고 이해관계자의 의견을 수렴하여 추후 센터 운영 및 사업에 반영함으로써 자원봉사의 지속가능한 발전에 기여하고자 합니다.

### 보고 기간

보고 대상 기간은 2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지입니다.

### 보고 범위

인권, 노동, 환경, 반부패 등 UNGC 4개 분야 10대 원칙 전 분야

### 보고서 작성 지침

본 보고서는 UNGC 4개 분야 10대 원칙의 이행 상황과 주요 성과에 대해 종합적으로 정리하여 발간하는 이행보고서로서 경상북도종합자원봉사센터가 2012년에 활동한 사례들입니다.

### 작성 방법

유엔글로벌콤팩트 가입 후 COP작성을 위해 준수해야 할 핵심가치별과 담당자별로 자료를 수집하여 작성하였습니다.

### 작성 주기

경상북도종합자원봉사센터 유엔글로벌콤팩트 이행보고서는 매년 정기적으로 발간됩니다.





## Ⅱ. UN Global Compact 10대 원칙 지지성명

- 경상북도종합자원봉사센터는 “행복한 경상북도로 가는 자원봉사 스마트 웨이!!!”라는 미션을 이루기 위해 “2020 자원봉사 참여율 40%, 자원봉사활성화를 주도하는 HUB 센터로”를 비전으로 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자의 권익옹호와 행복지수를 높여 나가기 위하여 모든 직원들이 앞장서 국제사회 일원으로써 사회적 책임과 역할을 다하고자 노력하고 있습니다.

- 2013년 1월 11일 유엔글로벌콤팩트에 가입한 이래 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙을 준수하고자 모든 직원들이 함께 노력하고 있으며, 앞으로도 지속성장 가능한 자원봉사 발전을 통한 공생생(서로 도우며 함께 삶)을 위해 최선의 노력을 다하고자 합니다.

- 또한, 유엔글로벌콤팩트 가입을 계기로 지역사회의 자원봉사센터, 자원봉사단체, 자원봉사자들이 자발적으로 UNGC의 10대 원칙을 준수할 수 있도록 자원봉사 시책을 통하여 자원봉사 참여를 확산시켜 나가고 있으며, 이를 통하여 자원봉사로 행복한 경상북도를 만드는데 자원봉사센터, 자원봉사단체, 자원봉사자들의 동참을 이끄는 계기가 되고 있습니다.

- 본 유엔글로벌콤팩트 이행보고서(UN Global Compact Communication On Progress)는 2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지의 활동내용과 성과를 담고 있으며, 매년 이행보고서를 작성하여 UNGC의 10대 원칙의 추진 의지와 활동 상황을 이해관계자와 공유함으로써 이행성과를 높여 나가겠습니다.

- 경상북도종합자원봉사센터는 유엔글로벌콤팩트의 핵심가치인 4개 분야 10대 원칙을 앞장서 이행함으로써 유엔글로벌콤팩트의 정신을 자원봉사 관계자 및 지역사회 전반에 확산시켜 나갈 것입니다.



### Ⅲ. 지속경영에 대한 기관장 메시지



경상북도종합자원봉사센터 소장 김도현

경상북도종합자원봉사센터의 지속적인 발전을 위해 많은 관심과 성원을 보내주신 여러분께 진심으로 감사드립니다. 경상북도종합자원봉사센터는 자원봉사 기본정신을 바탕으로 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자를 섬기고 세상과 소통하여 이웃들과 연대하여 더 행복한 경상북도의 내일을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

지난 2012년 경상북도종합자원봉사센터는 자원봉사 활성화를 위해 23개 시·군 자원봉사센터와 함께 다양한 사업을 펼쳤습니다. 특히 재능나눔 자원봉사 활성화에 중점을 두고 경상북도 내 'Happy Together 재능나눔 자원봉사단'을 결성해 시·군을 무대로 다양한 재능나눔 활동을 펼쳤을 뿐만 아니라 제9회 전국자원봉사센터대회를 유치하여 현 자원봉사센터의 과제에 대해 서로 공유하고 해결해야 할 과제에 대해 심도 깊은 논의로 의미 있는 시간을 가지는 등 전국의 자원봉사 관계자들과 함께 각자의 지역사회에 대한 사회적 책임을 다하기 위하여 최선을 다하고 있습니다.

2013년 1월 11일 자원봉사센터 최초로 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 UNGC의 인권, 노동, 환경, 반부패의 4개 분야 10대 원칙에 기반하여 더욱 지속가능한 조직이 되기 위한 노력을 시작했습니다.

무엇보다 지속가능경영 관점에서 경상북도종합자원봉사센터의 지난 활동을 돌아보고 잘한 점과 부족한 점을 살펴보고 있습니다. 그리고 자원봉사센터, 자원봉사단체, 자원봉사자 등 경상북도종합자원봉사센터의 다양한 이해관계자 여러분과 더욱 투명하게 소통하기 위한 방안도 고민하기 시작했습니다. 이러한 지속가능성을 향한 노력은 자원봉사를 통한 지역사회를 변화시키는 의미 있는 활동과 노력이라고 생각합니다.

이러한 지속가능성 노력의 첫 열매로서 경상북도종합자원봉사센터의 사업과 환경적, 사회적 측면에서의 활동을 함께 담은 이행보고서를 발간하게 되었습니다. 보고서를 작성하는 과정에서 경상북도종합자원봉사센터를 위해 항상 깊은 사랑과 관심을 주시는 이해관계자 여러분께 보다 정직한 경상북도종합자원봉사센터의 모습을 보여드리고자 하였습니다. 본 보고서를 통해 경상북도종합자원봉사센터의 가치와 활동에 대해 더 깊이 이해하실 수 있기를 바라며, 나아가 소외된 이들을 더욱 사랑하고 섬길 수 있는 방법을 여러분 모두와 함께 고민하고 만들어갈 수 있기를 염원합니다.

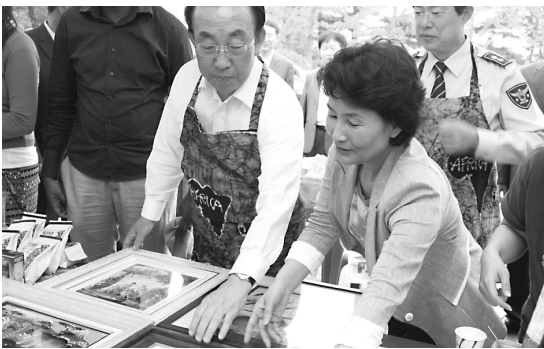
경상북도종합자원봉사센터는 유엔글로벌콤팩트가 지향하는 사회적 책임과 국제환경 개선을 위하여 노력하고 자원봉사 관계자의 목소리를 듣고 지속가능성의 실천을 통해 자원봉사로 행복한 경상북도를 만들어 가는데 최선의 노력을 다해 나갈 것을 약속합니다.

감사합니다.



## IV. 2012년 주요 이행활동

경상북도종합자원봉사센터는 유엔글로벌콤팩트 회원으로 UNGC 4개 분야 10대 원칙의 핵심가치 준수를 위해 이해관계자와 함께 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.



### 경북도청 공무원봉사단과 함께하는 나눔과 어울림 한마당 축제( '5. 30)

경북도청 공무원봉사단과 아름다운가게 경북본부가 연계하여 나눔장터 운영, 자원봉사 체험부스 운영, 농·특산물 홍보의 장 운영으로 다같이 나누고 베푸는 나눔정신의 실천과 중고 기증물품의 재활용으로 친환경 운동을 실천하는 뜻 깊은 기회가 되었습니다.



### 경상북도 자원봉사단체 리더 워크숍( '7. 9~10)

‘재능나눔 자원봉사’라는 주제로 개최된 워크숍에 참여한 482명의 자원봉사단체 리더들은 해피투게더 재능나눔 봉사단 발대식, 한부모가정 여름나기 키트 만들기 및 전달식, 재능나눔 자원봉사단체 사례발표 등을 통해 향후 재능나눔 자원봉사활동 확산과 자원봉사자의 만족도 및 수혜자의 인권향상과 삶의 질 향상에 앞장 서기를 다짐하였습니다.



### 제9회 전국자원봉사센터대회( '9. 19~21)

이 번 대회에 전국 자원봉사센터 관리자 659명이 참여하여 지역 자원봉사를 리더하는 전문가로서의 역량 강화 및 교류 증진으로 자원봉사센터 운영의 효율성을 도모하고 시민사회와 함께하는 자원봉사활동의 새로운 방향성을 제시하는 성과를 거두었습니다.



### 경상북도 자원봉사대회( '11. 8)

'경상북도 변화의 에너지는 바로 자원봉사자입니다!' 라는 대회주제로 경북도민의 자원봉사 참여의식 고취와 자원봉사활성화를 위한 자원봉사대회를 개최하여 한 해 동안의 자원봉사활동을 총 결산하면서 우수한 자원봉사자를 발굴하여 격려 및 포상을 통한 자원봉사자의 사기를 진작하였습니다.



### 경상북도 자원봉사박람회( '11. 8)

경상북도 우수 자원봉사 프로그램과 자원봉사 관련 기관 등 총 40개 홍보·체험부스 운영으로 자원봉사와 관련된 체험과 미니 자원봉사 프로그램을 진행하여 경북도민들이 좀 더 친숙하게 자원봉사활동에 다가갈 수 있는 계기를 마련하였습니다.



### 제6기 풀뿌리 자원봉사단(독심이) 활동지원

시·군 별 풀뿌리 자원봉사단의 성격에 맞는 자원봉사 프로그램 발굴 및 육성을 목적으로 4개 분야(가족자원·청소년 자원봉사단, 소외계층 노후가옥수리, 재능나눔) 58개 풀뿌리 자원봉사단에 자원봉사활동에 필요한 재료를 지원하여 자원봉사활동 물결을 일으켜 자원봉사 참여와 나눔문화 확산과 아울러 수혜자의 인권향상과 삶의 질 향상에 기여하였습니다.



## IV. 2012년 주요 이행활동



### 재난재해 자원봉사자 파견( '9.4' 9.19~27)

지난 9월 태풍피해지역인 충남 논산시와 경북 성주군 및 고령군에 재난재해 긴급 자원봉사자 245명을 파견하여 침수피해를 입은 농경지 및 비닐하우스에 대한 피해복구 자원봉사활동을 진행하여 원활한 피해복구가 이루어질 수 있도록 재난재해 긴급 자원봉사자 파견 시스템을 구축하고 피해주민들의 인권향상 및 삶의 질 향상에 기여하였습니다.



### 제5회 경상북도 청소년 자원봉사캠프

지난 7~8월에 8개 시·군에 개최된 자원봉사캠프에 총 611명의 청소년들이 참여하여 자원봉사에 대한 인식 제고와 지역사회 내 활동을 통해 일상생활에서 자원봉사활동을 자연스럽게 실천할 수 있도록 함과 아울러 청소년의 사회성 증진 및 자존감 형성과 삶의 질 향상에 기여하였습니다.



### Happi-V 경상북도 자원봉사 모범학교 운영

경상북도 중·고등학교 총 47개교를 자원봉사 모범학교로 인증·지원하여 온·오프라인 자원봉사 기본 교육, 1인1자원봉사활동 체험, 1365 자원봉사포털시스템 회원등록으로 청소년들이 보다 쉽게 자원봉사활동에 참여할 수 있도록 유도하고 자원봉사 최우수 학생 표창으로 청소년들의 건강한 인격형성 및 자아 정체성 확립에 크게 기여하였습니다.



## V. 기관 개요

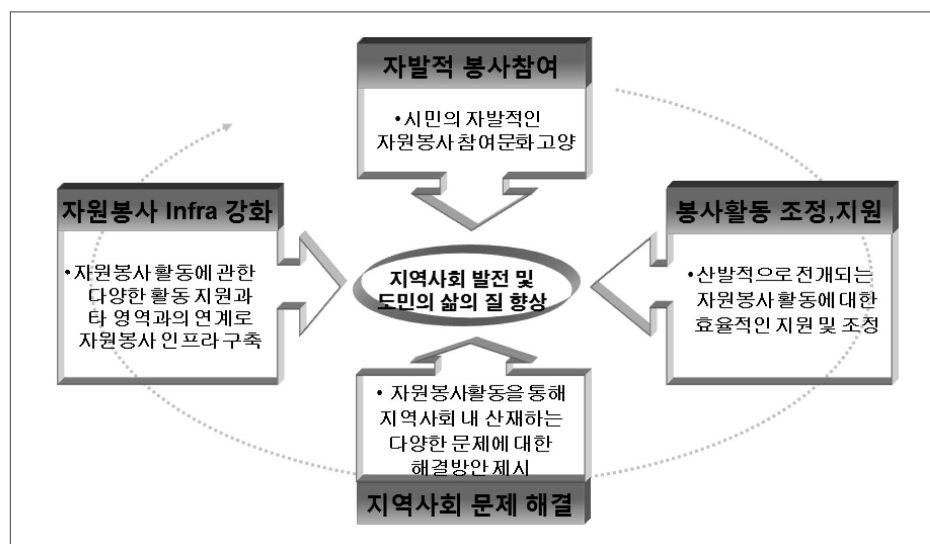
1. 운영주체 : 사단법인 경상북도종합자원봉사센터
2. 개 소 일 : 2004년 5월 4일
3. 대표자(이사장) : 주 낙 영
4. 소 재 지 : 대구광역시 남구 중앙대로 38길 13-2 (대명2동 15-126)
5. 설립 근거 및 목적

### ◎ 설립 근거

- 자원봉사활동기본법 제19조
- 경상북도자원봉사활동지원조례 제6조

『자원봉사활동 기본법』의 취지를 살려 법인체제로 운영함으로써 자원봉사 업무의 특성인 민관 파트너십 구축 및 민간의 자율성을 보장하고 지원함으로써 자원봉사체계의 장기적인 발전 토대 마련

### ◎ 설립 목적







## 6. 기관 연혁

2003. 3.	경상북도자원봉사활동 지원조례 제정 공포
2003. 10.	(사) 경상북도종합자원봉사센터 법인 설립 발기인 대회
2003. 12.	(사) 경상북도종합자원봉사센터 법인 설립 등기
	제1대 이사장 남효채 행정부지사 취임
2004. 2.	제1대 센터장 홍현석 소장 취임
2004. 5.	(사) 경상북도종합자원봉사센터 개소식
2004. 10.	제2대 이사장 김용대 행정부지사 취임
2004. 12.	경상북도자원봉스포럼 창립 총회
2005. 2.	(사) 경상북도종합자원봉사센터 사무실 이전 (대명동)
2006. 2.	2대 센터장 홍현석 소장 연임
2006. 10.	제94회 전국체육대회 자원봉사단 운영
	제87회 전국소년체육대회 자원봉사단 운영
2007. 9.	제27회 전국장애인체육대회 자원봉사단 운영
2007. 10.	제4회 전국자원봉사센터 관리자 대회 주최
2008. 4.	제3대 센터장 김도현 소장 취임
2008. 9.	Volunteer 경북(신문) 창간
2008. 12.	제3대 이사장 이삼걸 행정부지사 취임
2010. 8.	G-20 재무장관·중앙은행 총재 회의 자원봉사자 운영
2011. 4.	제4대 김도현 소장 취임
2011. 6.	2010 정부합동평가 자원봉사 분야 전국종합 1위 선정
2011. 10.	제4대 이사장 이삼걸 행정부지사 취임
2012. 6.	2011 정부합동평가 자원봉사 분야 전국종합 1위 선정
2012. 9.	제9회 전국자원봉사센터대회 개최



## 7. 이사회 현황 (2012. 12. 31일 기준)

직 책	성 명	소 속
이 사 장	이 주 석	경상북도 행정부지사
부 이사장	김 정 운	대구연합일보 대표
부 이사장	권 순 남	포항시종합자원봉사센터 소장
이 사	김 점 순	전)적십자사봉사회 경북지사협의회장
"	김 종 규	포항 죽림사 주지
"	이 준 상	대구대학교 사회복지학과 교수
"	이 형	학산종합사회복지관장
"	한 상 일	구미기독교복지관장
"	송 미 호	경주 나자레원 원장
"	신 장 식	보원농원(주) 대표
"	김 정 렬	대현성당 주임 신부
"	최 진 근	경운대학교 새마을아카데미 원장
"	박 영 수	경상북도 새마을봉사과장
"	김 도 현	경상북도종합자원봉사센터 소장
감 사	김 동 호	변호사
"	은 윤 수	경주시민신문 대표

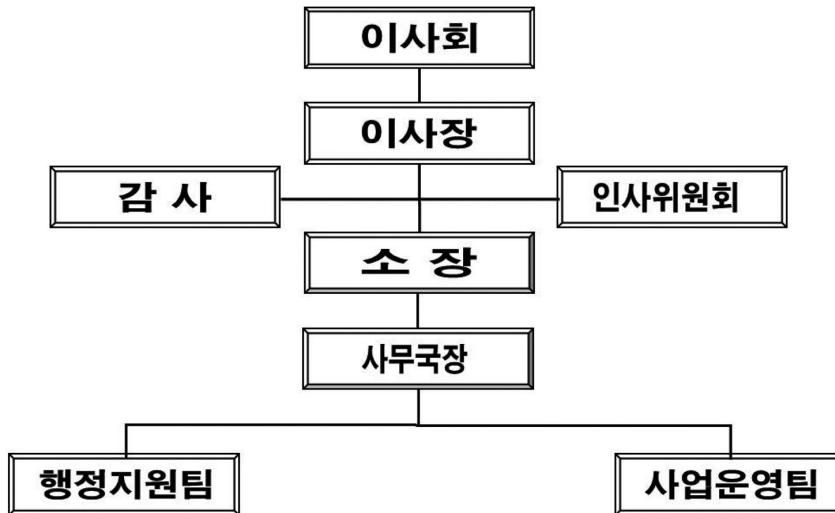
## 8. 직원 현황 (2012. 12. 31일 기준)

구 분	계	정규직(6명)				계약직(2명)
		소 장	사무국장	팀 장	팀 원	코디네이터
정 원	8	1	1	2	2	2
현 원	8	1	1	2	2	2





## 9. 조직도



## 10. 업무 분장

팀명	직책	담당자	담당업무	기타업무
소장		김도현	○ 센터 운영 총괄	
사무국장		박성욱	○ 센터 예산 및 사업 총괄 ○ 경영평가 총괄 진행 ○ 2013 경상북도 자원봉사 대회 ○ 경상북도 자원봉사단체 리더 역량강화 워크숍 ○ 도청 공무원봉사단 나눔과 어울림 한마당 축제	지출원, 물품관리관/ 계약담당자/ 법인 이사회 운영
사업운영팀	팀장	황보영	○ 기업체 사회공헌 담당자 워크숍 & 벤치마킹 ○ Happi-V 기업연계 공익마케팅(CRM) ○ 자원봉사 관계자 해외 선진지 체험학습 ○ 자원봉사 최고경영자(CEO) 역량강화 교육 ○ 경상북도 자원봉사 우수프로그램 공모전 ○ 핸즈온(HandsOn) 자원봉사 운영 ○ 사군 지역자원봉사센터 맞춤형 위탁교육 지원	팀총괄 및 수퍼비전
	팀원	김선용	○ 떠나요! 청소년 불런투어 캠프! 공모전 ○ 관리자 소통[疏通] 워크숍 ○ 실무자가 먼저 떠나보는 불런투어! ○ 시, 군센터와 함께 진행하는 관리자 교육 ○ 직원 역량강화 프로그램 ○ 시·군 자원봉사센터 관리자 욕구조사	차량관리



사업운영팀	팀원	백 수 진	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경북의 자원봉사 소식을 한눈에, Hi Volunteer 발간</li> <li>○ 지역의 자원봉사 특파원, 라온누리 기자단 운영</li> <li>○ 나DO 너DO, DO DAY! 자원봉사의 날 운영</li> <li>○ 시민사회단체 재능나눔 자원봉사 자원봉사로 통한 우리 通 우리</li> <li>○ 경상북도종합자원봉사센터 사업성과 보고서 발간</li> </ul>	홈페이지, 티스토리, SNS 운영
	교육 코디	장 인 대	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 경상북도 통합할인가맹점 운영</li> <li>○ 자원봉사자 상해보험 가입 지원</li> <li>○ Happi-V 경상북도 자원봉사 모범학교 운영</li> <li>○ 제8회 전국자원봉사대회 기념식 참관</li> <li>○ 자원봉사 온라인 강좌</li> </ul>	자원봉사 실적관리
행정지원팀	팀장	김 태 우	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 인사 관리</li> <li>○ 이사회 운영</li> <li>○ 제7기 독심이 자원봉사단 릴레이 활동지원</li> <li>○ 자원봉사센터 관계관 간담회</li> <li>○ 재난재해 자원봉사자 파견</li> <li>○ 자원봉사센터 거점 운영</li> </ul>	팀총괄 및 수퍼비전/ 인사관리
	D/B 코디	최 현 숙	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 수입·지출결의서 업무</li> <li>○ 문서 접수 및 관리</li> <li>○ 은행출납 관리</li> <li>○ 물품 출납 업무</li> <li>○ 우편물 접수 관리</li> <li>○ 각종 대장 관리</li> <li>(출장, 근무상황부, 초과근무, 발간, 수수료 등)</li> <li>○ 기타 사무 및 회계 관련 업무</li> </ul>	사무용품 관리/ 수입원/ 물품출납원

## 11. 건물 현황

총 면 적	건물 용도	구 조	비 고
179m <sup>2</sup>	소장실, 사무실, 회의실	지상 1층	
	직원 휴게실, 탕비실, 화장실	지상 1층	
	물품보관 창고	지하 1층	



## 12. 2012년도 결산 개요 (수입&지출)

### ■ 2012년도 예산 총괄

(단위 : 원)

구 분	예 산 액	집 행 액	잔 액	비 고
계	889,737,663	878,295,693	11,441,970	
운영비	374,123,721	374,123,721	0	
민간위탁금	442,421,472	442,421,472	0	
위탁사업비	24,000,000	24,000,000	0	
자체수입(참가비)	22,760,000	22,760,000	0	
후원금	26,432,470	14,990,500	11,441,970	2013년 이월

### ■ 2012년도 운영비 예산 규모 및 정산 내역(일반회계)

(단위 : 원)

구 분	세 입 (A)	세 출 (B)	집행잔액 (C=A-B)	반납액 (D=C)	잔 액 (C-D)	비 고
계	374,123,721	373,232,158	891,563	891,563	0	
인 건 비	253,221,000	252,993,880	227,120	227,120	0	
부 담 금	41,696,000	41,581,120	114,880	114,880	0	
일반운영비	48,373,000	48,125,718	247,282	247,282	0	
업무추진비	10,730,000	10,721,040	8,960	8,960	0	
여 비	16,180,000	16,180,000	0	0	0	
보 상 금	3,800,000	3,630,400	169,600	169,600	0	
이 자	123,721	0	123,721	123,721	0	



# 2012년도 사업비(민간경상보조, 민간행사보조) 예산 규모 및 정산 내역

(단위 : 원)

구 분 사업명	예산액 (A)	정산액 (B)	집행잔액 (C=A-B)	반납액 (D=C)	잔액 (C-D)	비 고
계	442,421,472	437,289,180	5,132,292	5,132,292	0	
사업비 출연금	220,095,592	219,967,500	128,092	128,092	0	
2012 매거진 발간	50,000,000	49,393,440	606,560	606,560	0	
우수 프로그램 지원사업	80,000,000	79,992,810	7,190	7,190	0	
풀뿌리단체 지원사업	45,000,000	45,000,000	0	0	0	
도청 공무원봉사단 지원	10,000,000	10,000,000	0	0	0	
코디네이터 지원	37,325,880	32,935,430	4,390,450	4,390,450	0	코디1명 출산휴가로 인한 잔액

# 2012년도 후원금 수입 및 지출 내역

(단위 : 원)

구 분	수 입 액	지 출 액	잔 액	비 고
계	26,432,470	14,990,500	11,441,970	전년도 이월 : 17,290,670 (자원봉사활성화 1,481,680 / 지정기부 15,808,990)
자원봉사 활성화 기금				
KT 사랑의 봉사단	22,900	0	22,900	
경상북도개발공사	1,382,980	0	1,382,980	
해피빈	75,800	0	75,800	
지정기부금				
공무원봉사단(2010~2011)	3,760,990	0	3,760,990	
경상북도개발공사	2,925,000	1,925,000	1,000,000	2010~2011 나눔과 어울림 한마당
한국가스공사	9,319,000	8,525,200	793,800	
(주) 한중	1,299,000	1,299,000	0	
김 경 중	300,000	300,000	0	봉화군자원봉사센터
				지정기탁
김 기 양	1,000,000	1,000,000	0	청도군자원봉사센터 지정기탁
새마을금고 경북도청지점	1,000,000	1,000,000	0	나눔과 어울림 한마당
대구은행 경북도청지점	1,500,000	941,300	558,700	
농협 경북도청지점	1,000,000	0	1,000,000	
나눔과 어울림 한마당 수입액	2,846,800	0	2,846,800	



■ 2012년도 자체 수입(위탁사업비 및 참가비) 및 정산 내역

(단위 : 원)

사 업 명		수 입 액	정 산 액	잔 액	비 고
계		46,760,000	46,760,000	0	
위탁 사업비	영천시 자원봉사단체 리더 워크숍	8,000,000	8,000,000	0	
	울진군 자원봉사단체 리더 역량강화 워크숍	10,000,000	10,000,000	0	
	군위군 여성자원봉사대 One-day 워크숍	6,000,000	6,000,000	0	
참가비	재능나눔교육&사업공유 워크숍	1,320,000	1,320,000	0	
	해외선진지 체험학습	15,220,000	15,220,000	0	
	핸즈온 아시아 자원봉사 컨퍼런스	1,250,000	1,250,000	0	
	시·군 자원봉사센터 소장 및 관계관 벤치마킹	1,150,000	1,150,000	0	
	변화, 소통, 공감 연수	2,350,000	2,350,000	0	
	최고 경영자 힐링 워크숍	1,470,000	1,470,000	0	

※ 시·군 자원봉사센터 위탁사업으로 총 24,000,000원의 수익 발생

※ 교육 및 워크숍에 따라 참석자를 대상으로 참가비를 받아 해당 사업비에 반영

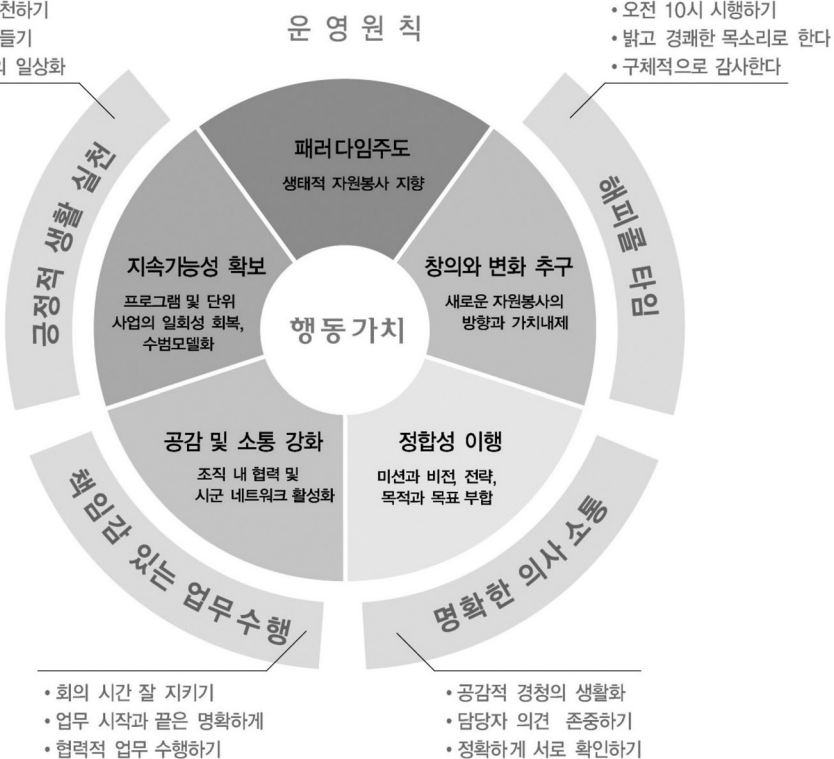
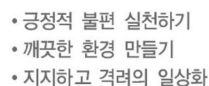




## Ⅵ. 기관의 중·장기 전략

### 1. 경상북도종합자원봉사센터 전략 맵(Strategy Map)









## 2. SWOT 분석을 통한 운영전략

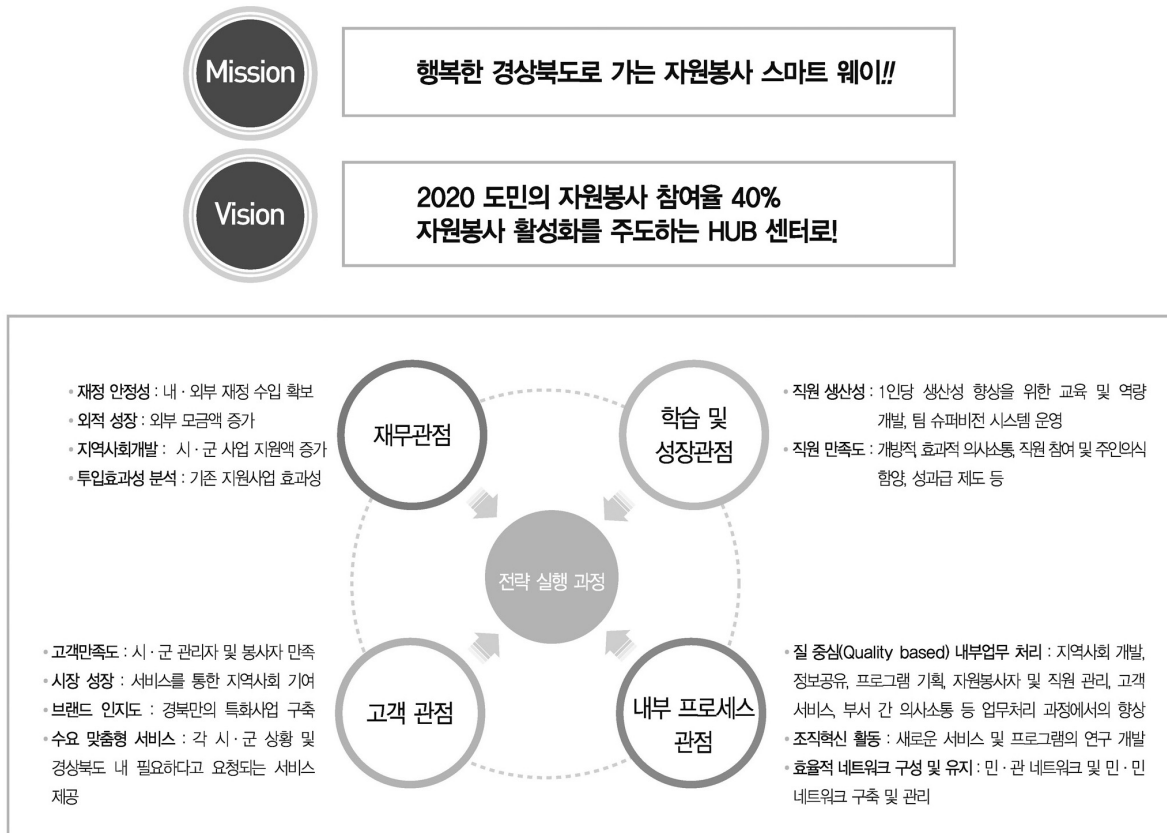
		기 회			위 험		
		사회 전반적 자원봉사 참여 분위기 확산	시민사회단체 자원봉사 MOU 체결	봉사자 대상 인증 포상제도	휴면 봉사자 증가	운영자율성 확보	다방면의 재원 확보
강점	외적요인	<b>우선사업 전략</b> ■ 적극적 네트워크 활성화 ■ 민간/민민 네트워크 강화			<b>RISK 포함 전략</b> ■ 광역 및 기초센터 임파워먼트 ■ 자원봉사 관련 전문성 확보		
	내적요인						
약점	시·군 센터와 함께 성장하는 광역센터로의 위상 제고	<b>수범적 윤리경영 도입</b> <b>사회공헌을 통한 사회적 기여</b>			<b>장기보완 전략 (생존전략)</b> ■ 과학적 운영시스템 구축 ■ 기관 운영체계의 과학화 실현		
	민관협력 파트너십 구축						
약점	자원봉사단체 지원을 통한 자원봉사활동 중심체 역할	<b>우선보완 전략</b> ■ 자원봉사 프랜차이즈 ■ 특화사업과 브랜드 구축			<b>장기보완 전략 (생존전략)</b> ■ 과학적 운영시스템 구축 ■ 기관 운영체계의 과학화 실현		
	재정 취약으로 인한 사업 및 운영 제한						
약점	체계적, 과학적 운영체계 미비	<b>우선보완 전략</b> ■ 자원봉사 프랜차이즈 ■ 특화사업과 브랜드 구축			<b>장기보완 전략 (생존전략)</b> ■ 과학적 운영시스템 구축 ■ 기관 운영체계의 과학화 실현		
	자원봉사 모델링 개발 취약						

사회적 양극화 진행과 신 빈곤층 확대	⇒ 사회적 통합과 양극화 해소를 위한 사회적 분위기 조성 • 자원봉사활동에 대한 사회적 Needs 증가 • 자원봉사로 나눔과 참여의 가치 공감대 형성
인구 고령화 및 저출산 문제 확대	⇒ 정책제언을 통한 실질적인 대응기반 구축 • 고령화 사회를 대비한 자원봉사 정책, 일감 개발 등 • 자원봉사 참여 인프라 강화
자원봉사 참여경로 다양화	⇒ 자원봉사 프로그램 품질 유지를 위한 매뉴얼 개발 및 보급으로 자원봉사활동 지원 서비스의 고 품질화 ⇒ 민간자원봉사단체와의 네트워크 구축을 통한 지원 시스템 강화
광역센터의 고유기능 강화	⇒ 시·군 자원봉사센터 및 민간단체와의 지속적인 네트워킹을 통해 시민의 욕구충족을 위한 자원봉사 프로그램 개발 및 보급 ⇒ 기업, 비영리조직과의 전략적 제휴를 통한 자원봉사 활성화 추진
전문적인 자원봉사정책의 산실	⇒ 경북도정 목표의 성공적 수행에 필수적인 도민참여형 프로그램 개발 및 주도 ⇒ 종합적 자원봉사 자원체계 구축 및 자원봉사를 통한 희망 경북 실현 • One-stop 솔루션 개념 도입(자원봉사 신청, 정보, 활동, 피드백 등)
조직문화 창달	⇒ 자원봉사 전문가 양성을 위한 자체 교육 프로그램 개발의 필요성 ⇒ 센터의 전통을 만들어가고 이를 계승 발전시켜 창의·화합·열정이 가득한 조직문화 개발 ⇒ 센터의 성장에 대한 전 직원의 비전 공유를 통해 효율적 사업 수립 및 진행
고객감동을 위한 고품질 행정서비스 요구	⇒ 고객중심의 서비스 개선과 CRM체계구축을 통한 고객감동 실현 • 정기적인 고객만족도 조사와 관리를 통해 고객감동 경영 생활화
혁신을 통한 업무 효율화와 책임성 강화	⇒ 경영혁신을 통한 안정적 경영체계 구축 • 윤리·투명 경영 실천으로 사회적 책임 완수와 사회공헌 활동의 지속적 실천 • 경영혁신 모범사례 적극 도입을 통한 업무 효율화 달성





### 3. 균형성과지표(BSC)에 따른 기관 전략 맵



전략 테마	핵심 성공 요인	전략 목표
<b>ST1 : 네트워크 활성화</b>	<b>재무 관점</b> 기존 자원사업의 효과성을 점검하고, 이에서 보존되는 재원을 네트워크 사업에 투자하여 신규 사업을 개발, 재정 건전성을 달성함	<ul style="list-style-type: none"> <li>민관·민민 네트워크 강화</li> <li>기존 사업 효과성 강화</li> <li>재정 건전성 확보</li> <li>신규 사업 개발</li> </ul>
<b>ST2 : 경쟁력 강화</b>	<b>고객 관점</b> 민·관, 민·민 네트워크 형성을 통해 전반에 걸친 서비스 지향성을 갖추고 브랜드 강화가 이루어져야 함 민간, 유관기관과의 관계 관리를 통해 서비스 대상 접점 확대 및 강화가 필요함	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업 전반에 걸친 네트워크망 구축</li> <li>신뢰에 기반한 채널 파트너십 구현</li> <li>경상북도 자원봉사 브랜드 강화</li> </ul>
<b>ST3 : 프랜차이즈</b>	<b>내부 프로세스 관점</b> 체계적인 서비스별 효과성 분석과 정확한 고객 니즈 파악을 통해 효과적인 지원계획을 수립하고 실행해야 하며, 이에 따라 효과적인 브랜드 포트폴리오 관리가 이루어져야 함 효과적인 관계 관리로 신뢰에 근거한 파트너십 구축이 이루어져야 함	<ul style="list-style-type: none"> <li>효과적인 브랜드 포트폴리오 관리</li> <li>효과적 관계 관리</li> <li>지속적인 프로그램 모델 개발</li> <li>고객 니즈 파악 및 적극적 활용</li> <li>효과적인 홍보전략 계획 수립 및 실행</li> <li>체계적인 브랜드 차별화</li> </ul>
<b>ST4 : 운영시스템 구축</b>	<b>학습과 성장관점</b> 타 기관 자원 & 도 센터의 리더십 달성을 위한 인적 자원 역량 강화, 조직 핵심 역량 확보 및 직원 만족도 달성이 필요함	<ul style="list-style-type: none"> <li>성과 중심 문화 구현</li> <li>고객 중심 문화 구현</li> <li>우수 인재 확보 / 유지 / 육성</li> </ul>
<b>ST5 : 윤리경영 도입</b>		



#### 4. 사명 선언문

##### 경상북도종합자원봉사센터 사명 선언문

우리는 경상북도종합자원봉사센터 직원으로서 자원봉사활동기본법, 자원봉사센터 역량강화 지침, 경상북도 종합자원봉사센터 운영규정에서 정한 고유사업을 성실히 수행하고, “행복한 경상북도로 가는 자원봉사 스마트 웨이 !!!”라는 미션을 이루기 위해 “2020 자원봉사 참여율 40% ; 자원봉사활성화를 주도하는 HUB 센터로”를 비전으로 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자의 권익옹호와 경상북도의 공생성을 위하여 다음과 같이 선언하며, 오늘의 선언을 늘 가슴에 새기고 업무에 임할 것입니다.

하나,

자원봉사 기본정신을 바탕으로 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자를 섬기고 세상과 소통하며 이웃들과 연대하여 더 행복한 당신의 내일을 만들기 위해 노력할 것입니다.

둘,

모든 서비스 과정에서 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자의 개성을 존중하고 자기 결정권을 반영하겠습니다.

셋,

언제 어디서나 세상과 대화하고 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자와 사랑으로 연대하는 동반자가 되겠습니다.

넷,

자원봉사 서비스를 실천하는 주체로 직무 수행에 있어 공명정대하며, 절약과 투명한 예산사용을 실천하겠습니다.

다섯,

경상북도종합자원봉사센터는 이 모든 사명을 완수하기 위한 내적, 외적 역량강화에 최선을 다하겠습니다.

2012년 12월 7일

경상북도종합자원봉사센터 직원 일동



## 5. 고객센터 현장

### 경상북도종합자원봉사센터 고객센터 현장

경상북도종합자원봉사센터의 1차 고객은 경상북도 시·군 자원봉사센터 관리자이며, 2차 고객은 경상북도 자원봉사자입니다. 경상북도종합자원봉사센터는 경상북도 자원봉사 활성화를 위해 최선의 노력을 다하겠으며, 고객 모두가 감동할 수 있는 서비스를 제공하기 위해, 아래와 같은 자세로 응대하겠습니다.

Speed

고객의 요구를 신속하게 처리하겠습니다.

Mate

고객 여러분께 한발 더 다가가는 친구가 되겠습니다.

Assist

어떤 상황에서도 고객여러분을 지지하겠습니다.

Rule

모든 문제 해결에 원칙을 준수하겠습니다.

Thank

고객의 쓴소리에도 항상 감사하겠습니다.

경상북도종합자원봉사센터는 위의 고객현장 실천을 위해 구체적인 서비스 이행표준을 설정하여 이를 성실히 준수할 것을 약속드립니다.



## 6. 고객센터 서비스 이행 기준

### 경상북도종합자원봉사센터 고객센터 서비스 이행 기준

#### 1. 고객을 맞이하는 우리의 자세

##### 가. 직접 방문 시

- 1) 사무실 입구에 직원 사진과 담당 업무를 부착하고, 고객이 먼저 보는 직원이 즉시 일어서서 안내하여 신속히 담당자를 찾으실 수 있도록 하겠습니다.
- 2) 고객을 맞이할 때는 하던 일을 멈추고 “안녕하십니까? 무엇을 도와드릴까요?”라는 인사와 함께 밝은 미소로 응대하며 친절하게 안내해 드리겠습니다.
- 3) 찾으시는 담당직원이 없을 경우에는 다른 직원이 대신하여 모시고, 용건을 정리하여 담당자에게 전달하겠으며 약속한 시간 이내에 고객께 전화 등으로 연락드리겠습니다.

##### 나. 전화 상담 시

- 1) 전화는 벨이 3번이상 울리기 전에 받겠으며, 받을 때에는 “자원봉사 스마트 웨이!!!. 경상북도 종합자원봉사센터 000입니다”라고 정중히 인사를 하겠습니다.
- 2) 담당자 부재시, 최초 수화한 직원이 용무를 메모하여 담당자에게 전달하고, 약속한 시간 이내에 전화 등으로 답변을 드리겠습니다.
- 3) 전화는 고객과의 얼굴 없는 만남으로 알고 항상 끝까지 경청하고 친절하게 응대하겠습니다.

##### 다. 우편, 인터넷, FAX로 서비스를 요청하시는 경우

- 1) 우편, 인터넷, FAX를 통하여 요청하신 민원 및 질의사항의 처리에 있어 3일 이내 처리 또는 답변해 드리고, 3일이 초과될 사항에 대해서는 중간 처리 사항을 통보해 드리겠습니다.
- 2) 경상북도종합자원봉사센터 및 1365 자원봉사포털시스템의 홈페이지 사이트를 통하여 고객께서 궁금해 하시는 의견은 적극 수렴하여 처리하겠습니다.
- 3) 전화는 고객과의 얼굴 없는 만남으로 알고 항상 끝까지 경청하고 친절하게 응대하겠습니다.

##### 다. 우편, 인터넷, FAX로 서비스를 요청하시는 경우

- 1) 우편, 인터넷, FAX를 통하여 요청하신 민원 및 질의사항의 처리에 있어 3일 이내 처리 또는 답변해 드리고, 3일이 초과될 사항에 대해서는 중간 처리 사항을 통보해 드리겠습니다.
- 2) 경상북도종합자원봉사센터 및 1365 자원봉사포털시스템의 홈페이지 사이트를 통하여 고객께서 궁금해 하시는 의견은 적극 수렴하여 처리하겠습니다.
- 3) 전화는 고객과의 얼굴 없는 만남으로 알고 항상 끝까지 경청하고 친절하게 응대하겠습니다.



## 경상북도종합자원봉사센터 고객서비스 이행 기준

### 2. 자원봉사 서비스 제공 · 확대

#### 가. 체계적인 자원봉사 관련 정보 제공

- 1) 우리 센터의 현황 자료에 대한 데이터베이스 및 자원봉사 관련 정보를 홈페이지에 게재하여 고객이 자유롭게 활용할 수 있도록 하겠습니다.

#### 나. 고객참여를 통한 사업 및 과제 수행

- 1) 고객의 실질적인 욕구에 대응하기 위하여, 고객이 주체가 되어 참여하는 설문조사, SNS 등을 통하여 여러분의 의견을 경청하고 적극 수렴하겠습니다.
- 2) 매년 1회 이상 '사업 관련 의견수렴 설문조사'를 실시하여 고객의 의견을 적극 반영한 사업을 추진하겠습니다.

#### 다. 전문적 자원봉사 서비스 개발 및 실천

- 1) 타 우수 광역 자원봉사센터에 대한 벤치마킹 등으로 항상 새로운 프로그램을 개발하여 고객의 자원봉사 욕구가 충족될 수 있도록 최선의 노력을 기울이겠습니다.
- 2) 우리 센터는 자원봉사 서비스 욕구를 가지고 있는 시·군 자원봉사센터 관리자 및 자원봉사자들에게 종합적인 자원봉사 서비스 전달기구로서 경북 도민의 자원봉사활동 증진을 위한 중심적 역할을 수행하겠습니다.
- 3) 다양한 지역사회문제에 대처하기 위하여 일반적 자원봉사 프로그램뿐만 아니라 특정문제 해결을 위한 전문적 자원봉사 프로그램을 병행하는 등 전문성 증진에 노력하겠습니다.

### 3. 자원봉사 서비스 제공 · 확대

#### 가. 우리 센터 이용자의 사생활이 존중되며 개인정보의 비밀 보장이 철저히 이루어질 수 있도록 노력하겠습니다.

#### 나. 이용자의 비밀이 누설될 경우에는 우리 센터가 이에 대한 모든 책임을 지도록 하겠습니다.

#### 다. 우리 센터에서 수행하는 사업은 홈페이지를 통하여 신속 · 정확하게 공지하겠습니다.

#### 라. 『고객서비스헌장』을 준수함으로써 고객의 권리와 이익을 인도하는 윤리기준을 다집합니다.

### 4. 동등한 참여와 합리적인 배려

#### 가. 서비스를 제공함에 있어 모든 고객이 함께 참여하고 이용하는 동등한 서비스가 보장될 수 있도록 하겠습니다.

#### 나. 장애 등 어떠한 이유로도 부당한 대우를 받지 않도록 합리적으로 배려하겠습니다.

#### 다. 정치활동, 영리활동, 특정 종교활동 등으로 인하여 부당한 차별이 이루어지지 않도록 하겠습니다.



## 경상북도종합자원봉사센터 고객센터 서비스 이행 기준

### 5. 편리한 시설 및 쾌적한 환경 제공

- 가. 이용자들에게 쾌적한 환경과 최상의 서비스가 제공될 수 있도록 냉·난방기 및 전기가스시설 등 모든 기기의 1일 1회 점검을 실시하고, 점검결과 문제점은 즉시 개선·보완하는 등 시설물·기기 안전에 최선을 다하겠습니다.
- 나. 센터 이용자를 위한 화장실은 1일 1회 이상 청결상태를 확인하여 항상 청결상태를 유지하도록 하겠으며 센터 이용자의 편의를 도모하겠습니다.

### 6. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치

- 가. 우리 센터 사업 수행 과정 중 발생한 불편사항에 대하여는 최장 5일 이내(단 합당한 사유가 있을 시에는 7일 이내)에 그 처리 결과를 알려드리겠습니다.
- 나. 담당자의 불친절, 잘못된 서비스 제공, 불충분한 안내 등으로 불만을 제기하신 경우, 담당자에게 친절교육이나 업무 관련 재교육을 실시하고 담당자가 정중히 사과드리도록 하겠습니다.
- 다. 규정·제도·운영의 개선에 관한 불편 사항 등의 장기간의 시일이 소요되는 사안의 경우 현재 진행 중인 상황을 검토하여 3일 이내에 처리 기한을 산정하여 유선 등으로 알려드리겠습니다.

### 7. 고객참여와 의견제시 방법

경상북도종합자원봉사센터의 서비스에 대하여 문의사항이나 건의사항 등이 있을 경우, 문서, 우편, FAX, 인터넷 홈페이지를 이용하여 제시하시면 신속히 처리하여 드리겠습니다.

〈고객참여 및 의견제시 사항 연락하실 곳〉

- 1) 홈페이지 : <http://w-sinnari.gb.go.kr> 또는 <http://www.1365.go.kr>
- 2) 주소 : 대구광역시 남구 중앙대로 38길 13-2 (705-800)
- 3) 연락처 : ☎ 053-473-1365 / FAX) 053-473-1364
- 4) E-mail : gbt1365@hanmail.net

### 8. 고객께서 협조하여 주실 사항

- 가. 고객만족과 감동의 서비스를 실천하기 위하여 우리 센터는 최선을 다하겠사오니, 고객 여러분께서도 적극 동참하여 주시기 바랍니다.
- 나. 고객께서는 친절하고 공정한 서비스를 받으실 권리가 있으므로 언제든지 정당하게 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.
- 다. 우리 센터는 공공시설로 비흡연 구역이므로 건물 내에서는 흡연을 삼가 주시기 바랍니다.



## VII. 이해 관계자

### 이해 관계자 네트워크



### 이해 관계자 의견반영 방법 및 절차

#### | 자원봉사센터

경상북도종합자원봉사센터는 시·군 자원봉사센터와의 정기적인 간담회, 교육 등을 통해 유엔글로벌콤팩트 원칙이행을 위한 자원봉사 시책과 프로그램을 개발 및 확산시켜 나가고 있습니다.

#### | 자원봉사센터

경상북도종합자원봉사센터는 자원봉사단체와의 협력을 통해 자원봉사단체 리더 워크숍, 독심이 자원봉사단 릴레이 활동지원, 찾아래 경북 행복마을 만들기 등의 다양한 자원봉사 프로그램 운영을 통해 더불어 함께 사는 건강한 지역사회 구현에 앞장서고 있습니다.

#### | 지역주민

경상북도종합자원봉사센터는 지역주민들의 자원봉사 참여확대를 위해 다양한 자원봉사 지원시책 및 교육·홍보 등의 자원봉사 관련 활동을 지속적으로 펼치고 있습니다.

#### | 지방자치단체

경상북도종합자원봉사센터는 인권, 노동, 환경, 반부패 등 지방자치단체의 정책을 적극 수용하여 지역사회에 맞는 다양한 자원봉사 시책들을 운영함으로써 유엔글로벌콤팩트의 이행원칙을 확산시켜 나가고 있습니다.





## VIII 이해관계자와 관련된 노력과 성과

경상북도종합자원봉사센터는 고객(이해관계자)을 파악하고 사업 전반에 참여할 수 있도록 하는 노력을 기관의 기본적인 핵심사업 중 하나로 강조하고 있습니다. 특히, 경상북도종합자원봉사센터와 연관성을 맺고 있는 모든 고객(이해관계자)들과 끊임없는 실질적 커뮤니케이션을 통해 보다 투명하고 책임 있는 기관으로서 발전해 나가기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

### 1. 고객(이해관계자)에 대한 이해

#### | 경상북도종합자원봉사센터 고객의 정의

- 경상북도종합자원봉사센터의 주 고객은 시·군 자원봉사센터 관리자(소장, 직원, 코디네이터, 담당공무원) 및 자원봉사단체의 리더이며 넓게는 경상북도의 모든 자원봉사자가 고객이다.

#### | 경상북도종합자원봉사센터 고객에 대한 분석

- 잠재 고객 : 경북 도민 전체
  - 잠재 고객이란 자원봉사자로 등록할 가능성이 높은 고객으로 센터나 자원봉사 수요처, 자원봉사단체 등에 방문경험이 있거나 관련 책자 등의 홍보매체를 접한 고객을 뜻한다.
- 참여 고객 : 자원봉사자로 등록한 경북 도민
  - 참여 고객이란 자원봉사활동에 참여한 경험이 있는 고객을 뜻한다.
- 재참여 고객 : 자원봉사활동 실적이 있는 경북 도민
  - 재참여 고객이란 지속적으로 자원봉사활동에 참여하는 고객을 뜻한다.
- 충성 고객 : 시군센터 관리자, 자원봉사단체 리더
  - 충성고객이란 자원봉사활동을 지속적으로 참여하는 것 뿐만 아니라 주변에 자원봉사에 대해 소개하고 홍보해주는 고객을 뜻한다.
- 자원봉사 마케팅 대상 : 참여 고객 및 재참여 고객
  - 주로 자원봉사활동에 참여하는 고객은 참여 고객과 재참여 고객이고 따라서 자원봉사 마케팅도 참여 고객과 재참여 고객에게 초점을 두고 이루어져야 한다.
- 중점 관리 대상 : 충성 고객(시군센터 관리자, 자원봉사단체 리더)
  - 자원봉사활동 참여자의 증가를 위해서는 참여 고객 및 재참여 고객을 대상으로 자원봉사 참가심리를 자극하고 기존의 충성 고객(시군센터 관리자 및 자원봉사단체 리더)을 통한 봉사자 유입을 유도하는 일이 매우 중요하다.

#### | 경상북도종합자원봉사센터 고객 현황

(2012. 12. 31 기준, 단위 : 명)

센터명	센터 관리자	자원봉사자 등록인원	자원봉사 활동인원	센터명	센터 관리자	자원봉사자 등록인원	자원봉사 활동인원
도	8	0	371	의성군	5	7,420	3,797
포항시	7	85,868	26,855	청송군	5	4,433	2,503
경주시	6	46,479	20,607	영양군	6	3,398	1,347
김천시	4	22,643	4,496	영덕군	5	5,957	3,732
안동시	5	33,256	11,505	청도군	5	10,189	5,726
구미시	7	57,540	28,346	고령군	5	4,695	2,690
영주시	5	15,246	4,192	성주군	4	6,167	2,536
영천시	6	14,732	9,119	칠곡군	5	12,444	4,226
상주시	5	14,482	4,466	예천군	5	7,955	2,291
문경시	6	12,643	3,883	봉화군	5	5,424	2,182
경산시	5	55,491	24,365	울진군	5	9,779	5,259
군위군	5	4,117	1,451	울릉군	4	557	545
계					128	440,915	176,490





## 2. 고객(이해관계자) 서비스 현장 제정 및 이행기준 실행

경상북도종합자원봉사센터는 고객(이해관계자) 서비스 현장 제정 및 이행기준을 마련하고 이를 실천함으로써 고객(이해관계자)에 대한 만족도 향상과 깊은 신뢰를 얻는데 최선의 노력을 다하고 있습니다.

## 3. 고객(이해관계자)과의 정기적인 커뮤니케이션

경상북도종합자원봉사센터는 경상북도 23개 시·군 자원봉사센터 소장 간담회를 분기별로 개최하여 자원봉사 정보 교류 및 다양한 의견을 수렴할 수 있었습니다.

구분	회수	인원
소장간담회	3회	51명



## 4. 고객(이해관계자) 설문조사

### ■시·군 자원봉사센터 관리자 설문조사

경상북도종합자원봉사센터는 매년 시·군 자원봉사센터 관리자 및 코디네이터를 대상으로 욕구조사를 실시하여 개인별 의견 수렴을 통한 주요 중점 사업에 대한 평가 근거자료 수집 및 익년도 사업계획 방향 설정과 개선방안을 탐색하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

- 응답자수 : 34명(관리자 및 공무원 17명, 코디네이터 17명)
- 분석 방식 : Google Docs를 활용한 빈도 분석 및 차트 구성
- 주요 결과

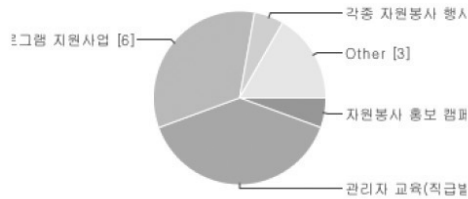
현재 경북종합자원봉사센터에서 추진하고 있는 사업 중 가장 긍정적이고 효과성이 높은 사업의 해당점수를 측정한 결과는 아래와 같다.

구 분	순위	응답 총점
시·군자원봉사센터를 대상으로 한 공모사업 및 지원사업	1	66
센터관리자 역량강화 교육 및 워크숍	2	58
홍보사업(블런티어 경북 매거진, 정보나눔터 운영)	3	56
청소년 관련 지원사업(블런투어 캠프, 모범학교 운영 등)	3	56
기타사업(활동공모전, 기초영상교육 등)	4	55
자원봉사단체 리더 양성 및 인정보상 사업	5	54

조사 결과, “시·군 자원봉사센터를 대상으로 한 공모사업 및 지원사업”에 대한 긍정적 평가가 가장 높게 나타났으며, “센터 관리자 역량강화 교육 및 워크숍”이 58점으로 2순위로 나타났다. 시, 군 센터를 지원해야 하는 도 센터의 중심역할을 놓고 볼 때 이는 당연한 결과라고도 할 수 있다.

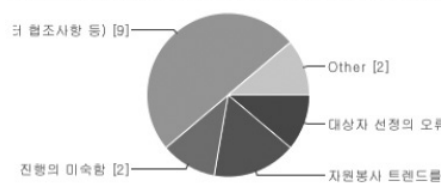


3. 경상북도종합자원봉사센터에서 추진하고 있는 사업 중 가장 취약하다고 생각되는 사업은 무엇입니까?



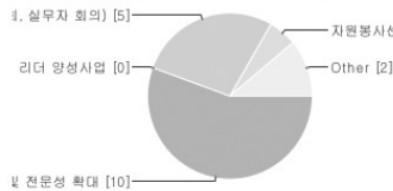
자원봉사 홍보 캠페인 진행	1	6%
관리자 교육(직급별 교육 및 벤치마킹 등)	7	39%
시·군자원봉사센터 프로그램 지원사업	6	33%
각종 자원봉사 행사(리더워크숍, 자원봉사대회 등)	1	6%
Other	3	17%

4. 응답하신 부분이 취약하다고 생각하시는 이유는 무엇입니까?



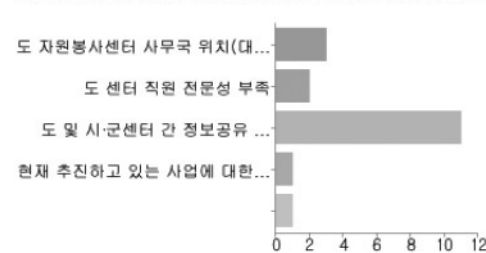
대상자 선정의 오류	2	11%
자원봉사 트렌드를 반영하지 않은 사업 콘텐츠	3	17%
사업 진행의 미숙함	2	11%
운영방식의 문제점(사업 일정 및 기타 시군센터 협조사항 등)	9	50%
Other	2	11%

5. 경상북도종합자원봉사센터가 앞으로 중점 또는 확대하여 추진했으면 하는 사업 분야는?



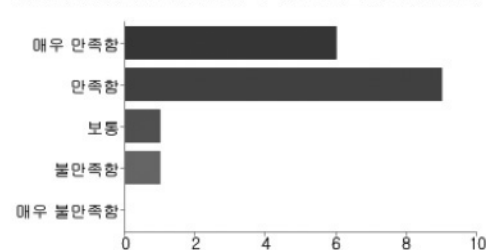
시·군자원봉사센터 관리자 역량강화 및 전문성 확대	10	56%
리더 양성사업	5	28%
Other	2	11%
자원봉사센터 프로	0	0%

6. 시·군 자원봉사센터에서 바라보는 경상북도종합자원봉사센터의 가장 큰 단점은 무엇이라고 생각합니까?



도 자원봉사센터 사무국 위치(대구 소재)	3	17%
도 센터 직원 전문성 부족	2	11%
도 및 시·군센터 간 정보공유 및 소통 부족	11	61%
현재 추진하고 있는 사업에 대한 문제점	1	6%
도 자원봉사센터 사무국 위치(대구 소재)	1	6%

7. 경상북도종합자원봉사센터의 직원 친절도 및 업무처리 능력 만족도는?



매우 만족함	6	33%
만족함	9	50%
보통	1	6%
불만족함	1	6%
매우 불만족함	0	0%

■ 경상북도 자원봉사자 인식 설문조사

경상북도종합자원봉사센터는 매년 경상북도 자원봉사자를 대상으로 인식 설문조사를 실시하여 자원봉사자의 업무인식, 업무의 적절성, 자원봉사자 보상, 만족도 전반에 대한 설문조사를 실시하여 자원봉사 참여 계기, 자원봉사활동 지속성, 지역 자원봉사센터의 역할 등을 파악하여 익년도 사업계획 방향 설정과 개선방안을 탐색하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.



경상북도종합자원봉사센터는 매년 시·군 자원봉사센터 관리자 및 코디네이터를 대상으로 욕구조사를 실시하여 개인별 의견 수렴을 통한 주요 중점 사업에 대한 평가 근거자료 수집 및 익년도 사업계획 방향 설정과 개선방안을 탐색하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

- 응답자수 : 370명
- 분석 방식 : 빈도 분석
- 주요 결과

#### ▶조사 대상자의 평소 자원봉사 활동에 대한 특성

조사대상 자원봉사자의 '평소 자원봉사 활동'에 대한 특성은 아래와 같다. 1~5점의 점수 분표 중 자원봉사 업무인식의 만족도에 대한 평균 점수는 4.09, 자원봉사 활동의 업무 적절성에 대해서는 평균 점수가 4.17로 비교적 높게 나타났다.

변 수	점 수 범 위	평 균	표 준 편 차
자원봉사 업무인식	1~5	4.09	.927
업무의 적절성	1~5	4.17	.779

#### ▶조사 대상자의 대인관계에 관한 특성

조사 대상자의 담당 직원, 동료 자원봉사자, 대상자와의 관계에 대한 만족도는 각 평균 점수가 4.29~4.38로 만족스러운 편으로 나타났다.

변 수	점 수 범 위	평 균	표 준 편 차
담당 직원과의 관계	1~5	4.38	.793
동료자원봉사자와의 관계	1~5	4.29	.750
대상자와의 관계	1~5	4.38	.773

#### ▶조사 대상자의 자원봉사자 관리 및 보상에 관한 특성

조사 대상자의 지역 자원봉사센터의 자원봉사자 관리 부분은 평균 점수가 4.18로 비교적 만족스럽게 나왔으나, 자원봉사자에 대한 보상에 대한 부분은 평균 점수가 3.85로 비교적 낮아 앞으로 자원봉사자에 대한 보상 부분으로 제도적 장치가 요구된다.

변 수	점 수 범 위	평 균	표 준 편 차
자원봉사 관리	1~5	4.18	.955
자원봉사 보상	1~5	3.85	.945



▶조사 대상자의 활동 만족도에 관한 특성

조사 대상자의 자원봉사 활동에 대한 만족도는 평균 4.28로 비교적 만족하는 것으로 나타났다.

변 수	점 수 범 위	평 균	표 준 편 차
활동 만족도	1~5	4.28	.895

▶자원봉사 활동 기타 특성

조사대상자의 자원봉사 참여계기					자원봉사의 참여계기에 대한 질문에서는 관공서, 자원봉사센터의 권유가 35.4%로 높게 나타남에 따라 자원봉사센터의 홍보 부분의 역할이 강조됨을 알 수 있다.
참여계기	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트	
유효	29	7.8	7.8	7.8	
타동사자권유	97	26.2	26.2	34.1	
마을,가족의 권유	39	10.5	10.5	44.6	
종교단체권유	13	3.5	3.5	48.1	
관공서,자원봉사센터권유	131	35.4	35.4	83.5	
매스컴을통해서	9	2.4	2.4	85.9	
기타	52	14.1	14.1	100.0	
합계	370	100.0	100.0		
조사대상자의 자원봉사 활동업무					자원봉사자들이 주로 하는일은 단순노력봉사가 31.9%, 기술,의료봉사가 23.2%로, 좀 더 다양한 분야에 활동할 수 있도록 장려해야 하는 것을 알 수 있다.
활동업무	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트	
유효	36	9.7	9.7	9.7	
단순노력봉사	118	31.9	31.9	41.6	
상담봉사	20	5.4	5.4	47.0	
업무보조	27	7.3	7.3	54.3	
기술,의료봉사	86	23.2	23.2	77.6	
봉사자모집,배치,관리	31	8.4	8.4	85.9	
기타	52	14.1	14.1	100.0	
합계	370	100.0	100.0		
조사대상자의 자원봉사 활동장소					주로활동하는 장소는 지역사회복지관이 31.9%, 사회복지시설이 24.9%, 공공기관이 17%로 나타났다.
활동장소	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트	
유효	32	8.6	8.6	8.6	
지역사회복지관	118	31.9	31.9	40.5	
병의원,약국	4	1.1	1.1	41.6	
공공기관	63	17.0	17.0	58.6	
사회복지시설	92	24.9	24.9	83.5	
봉사단체	47	12.7	12.7	96.2	
기타	14	3.8	3.8	100.0	
합계	370	100.0	100.0		
조사대상자의 자원봉사 지속의 중요한 점					자원봉사를 지속하기 위한 사항으로는, 봉사자의 만족감이 36.5%, 지역사회에 대한 참여기회제공이 19.2%를 차지하는 등 자원봉사자의 욕구를 파악할 수 있다.
중요한점	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트	
유효	48	13.0	13.0	13.0	
실무자의 친절함	14	3.8	3.8	16.8	
자원봉사의 만족감	135	36.5	36.5	53.2	
자원봉사표창	12	3.2	3.2	56.5	
교통비, 식사비 제공	27	7.3	7.3	63.8	
자율적인 봉사기회제공	39	10.5	10.5	74.3	
수혜자와 친밀한 관계유지	19	5.1	5.1	79.5	
지역사회 참여기회 제공	71	19.2	19.2	98.6	
기타	5	1.4	1.4	100.0	
합계	370	100.0	100.0		
조사대상자가 생각하는 지역자원봉사센터의 역할					지역자원봉사센터의 역할에 대한 질문에서는 다양한 프로그램개발의 욕구가 25.7%, 적재적소 자원봉사자 배치가 25.4%, 전문봉사단 개발이 13.8%로 나타남에 따라 향후 지역자원봉사센터의 역할을 알 수 있었다.
지역센터역할	빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적퍼센트	
유효	51	13.8	13.8	13.8	
전문봉사단 개발 및 운영	71	19.2	19.2	33.0	
자원봉사 전반 홍보	53	14.3	14.3	47.3	
다양한 프로그램 개발 운영	95	25.7	25.7	73.0	
적재적소 자원봉사자 배치	94	25.4	25.4	98.4	
기타	6	1.6	1.6	100.0	
합계	370	100.0	100.0		



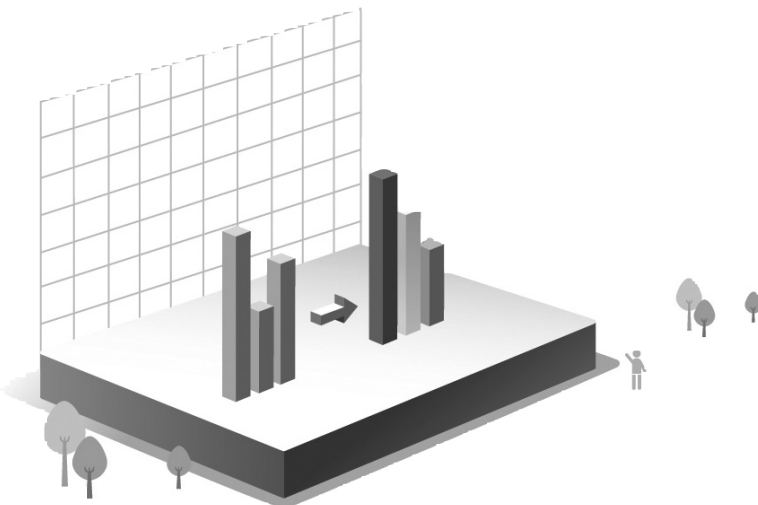
#### ▶경상북도 자원봉사자 인식 설문조사 결과 요약

- ① '지역 자원봉사센터의 역할'을 묻는 질문에서 25.7%가 다양한 프로그램 개발, 25.4%가 적재적소 자원봉사자 배치, 19.2%가 전문 자원봉사단 개발 및 운영이 중요하다고 응답함.  
↳2013년도 도 자원봉사센터 사업에 적극 반영하여 다양한 프로그램을 계획하여 실시할 필요가 있음.
- ② '자원봉사 참여 계기'를 묻는 항목에서는 35.4%가 관공서 및 자원봉사센터의 권유라고 응답하여 자원봉사센터의 지속적인 홍보의 중요성이 강조됨.
- ③자원봉사자에 대한 보상은 평균 3.85점으로 다소 낮아 앞으로 자원봉사자에 대한 보상부분에 다양한 정책을 마련해야 할 필요성이 있음.
- ④자원봉사자 활동 업무가 단순노력봉사, 기술·의료봉사 분야에 편중 해 있는 것을 알 수 있으므로 향후 자원봉사자의 활동 업무를 다양화 할 필요성이 있음.

#### ■ 프로그램 참여 고객(이해관계자) 평가 설문조사

경상북도종합자원봉사센터에서 진행되는 교육 및 청소년 자원봉사캠프에 참여한 고객(이해관계자)를 대상으로 평가 설문조사를 실시하여 다양한 욕구를 파악하고 평가 결과를 토대로 추후 사업계획에 반영함으로써 고객(이해관계자) 만족도 향상을 위해 노력하고 있습니다.

구분	교 육	청소년 자원봉사 캠프
평가 설문조사 회수	6회	7회





## 5. 고객(이해관계자)과의 다양한 커뮤니케이션 채널

경상북도종합자원봉사센터는 고객(이해관계자)에 대한 설문조사 외에도 고객(이해관계자)들의 소중한 의견을 받을 수 있는 다양한 커뮤니케이션 채널들을 운영하고 있습니다.

### | SNS (Social Network Service)

경상북도종합자원봉사센터는 페이스북(Facebook)을 운영하고 있습니다. 실시간 양방향 소통의 공간으로 활용되고 있을 뿐만 아니라 경상북도종합자원봉사센터에 대한 궁금증을 해결하기도 하고 따뜻한 감동을 나누기도 하는 공간이 되고 있습니다. 앞으로도 소셜미디어를 통해 경상북도종합자원봉사센터에 관심을 가진 고객(이해관계자)분들이 숨겨진 경상북도종합자원봉사센터의 여러 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 지원하는 한편 고객(이해관계자)분들의 삶과 생각을 나눌 수 있는 커뮤니케이션의 장이 되도록 하겠습니다.



페이스북(Facebook) : <https://www.facebook.com/gbvt1365>

### | 경상북도종합자원봉사센터 홈페이지 / 블로그

경상북도종합자원봉사센터 공식 홈페이지인 '경상북도 자원봉사종합관리시스템'과 블로그 '다채로운 경북의 자원봉사 이야기'를 통해 고객(이해관계자) 여러분께 경상북도종합자원봉사센터의 활동과 소식을 전해 드리고 있습니다.

경상북도 자원봉사종합관리시스템 : <http://w-sinnari.gb.go.kr>

다채로운 경북의 자원봉사 이야기 : <http://gbvt1365.tistory.com>

### | 네이버 밴드(Band) '경상북도 자원봉사 관리자 모임'

'경상북도 자원봉사 관리자 모임'은 공식 홈페이지 및 블로그, 소셜미디어와는 차별화된 경상북도 시·군 자원봉사센터 관리자들과의 참여형 온라인 공간입니다. 시·군 자원봉사센터 관리자의 경험과 자원봉사 관련 정보를 공유하고 상호간의 의견을 나눌 수 있습니다.

네이버 밴드(Band) : <http://www.band.us/#/band/hck8p5i7/board>



## IX. UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과

### 1. 인권(Human Rights)

#### ■ 방침

- 경상북도종합자원봉사센터는 인간의 존엄성과 가치를 인식하고 구성원 모두가 유엔의 세계인권선언에서 다루어진 대로 인권보호를 지지하고 존중하며 이를 위해 노력한다.

#### ■ 이행 시스템

- 경상북도종합자원봉사센터는 직원과 이해 관계자들의 인권보호와 향상을 위해 인권 보호시책(사명 선언문, 고객센터 헌장, 고객센터 이행기준)을 마련 및 실천하여 인권의 중요성을 확산시켜 나가고 있습니다.
- 경상북도종합자원봉사센터 운영규정 중 인사규정에 의한 소속 직원의 고용 및 업무에 있어서 나이, 학력, 성별 등을 이유로 차별을 하지 않으며 각자의 능력에 따라 공정한 기회를 부여한다.

#### ■ 활동 및 성과

- 윤리·투명경영 실천을 위한 「사명 선언문」 제정 및 실천**  
경상북도종합자원봉사센터는 자원봉사활동기본법, 자원봉사센터 역량강화 지침, 경상북도종합자원봉사센터 운영규정에서 정한 고유사업을 성실히 수행하고 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자의 권익옹호와 경상북도의 공생성을 위하여 직원 역량강화 교육 및 직원회의를 통하여 “사명 선언문”을 제정하여 일상 업무 내에서 숙지 및 실천을 도모하고 있습니다.
- 윤리·투명경영 실천 및 서비스 제공 표준설정을 위한 「고객서비스 헌장」 및 「고객서비스 이행기준」 마련 및 실천**  
경상북도종합자원봉사센터는 고객에 대한 세부적인 정의와 분석, 자원봉사에 대한 만족도 향상을 위한 윤리·투명경영 실천 도구로써 직원 역량강화 교육 및 직원회의를 거쳐 「고객서비스 헌장」을 마련하고 세분화된 고객 욕구에 상응하는 서비스를 제공하고 헌신적인 고객 응대의 표준화를 달성하기 위한 「고객서비스 이행기준」을 명문화하여 일상 업무에서 직원의 실천을 유도하고 있습니다.
- 인권보호를 위한 자원봉사활동 지원**  
인권보호가 필요한 저소득층, 노인, 장애인, 아동 등에 대한 기본적인 인권보호를 도와줄 수 있는 자원봉사활동을 통해 사회적 약자에 대한 인권보호와 인권향상에 기여하고 있습니다.



- 경상북도 자원봉사 우수 프로그램 공모전
- 제6기 풀뿌리 자원봉사단(독심이) 활동지원
- 경북도청 공무원과 함께하는 '나눔과 어울림 한마당 축제'
- 제5회 경상북도 청소년 자원봉사캠프 지원
- Happi-V 경상북도 자원봉사 모범학교 운영
- 경상북도 자원봉사 통합 할인가맹점 운영
- 자원봉사자 상해보험 가입 지원

#### [경상북도 자원봉사활동 현황]

구 분	2010년	2011년	2012년
활동연인원	1,190,342	1,003,564	1,491,402
활동시간	4,196,212	5,394,588	4,715,614

#### ● 평등고용 실현

경상북도종합자원봉사센터는 정규직 채용을 원칙으로 하고 계약직과 정규직 사이의 급여 및 수당 이외 차별적인 대우는 없으며 정규직 및 계약직 채용 절차에 있어 공개채용 원칙을 준수하고 이해관계자를 배제하고 해당 직책이 요구하는 자격과 지원자의 능력, 적성, 경력 등을 종합적으로 고려하여 서류, 면접 등을 통해 투명하게 선발하고 있으며, 직원 채용 시 나이, 성별, 장애, 결혼 등의 차별을 완전히 배제하여 인적 자원의 다양성을 추구하고 있습니다.

#### [직원의 연령별, 전문 분야별 현황]

연령별				전문 분야별	
20대	30대	40대	50대	사회복지	행정
1명	4명	2명	1명	7명	1명

#### ● 직원의 복리후생

직원들의 일과 휴식의 조화로운 균형을 통해 지속적인 성장 동력을 유지하고자 휴가 제도를 운영하고 있습니다.

구 분	교육 내용
연차 휴가	3개월 이상 재직기간별(3~21일)
공가	공공의 사유로 인한 휴가
병가	부상, 질병으로 인한 휴가(최대 60일)
공무상 병가	업무상 부상, 질병으로 인한 휴가(최대 180일)
경·조사 휴가	경·조사로 인한 휴가(1~5일)
출산 휴가	여자 직원에게 산전(후) 휴가 제공(90일)

※ 1. 잔여 연가에 대한 연가 보상비 지급(단, 10일 이내) 2. 생후 1년 미만의 유아를 가진 여자 직원은 1일 1시간의 육아 시간 제공





#### ● 우수 직원 포상

기관의 내부 제언제도로 도입 되었으며, 직원간의 선의의 경쟁을 통한 함께 일하는 근무 분위기 조성 및 지속적인 성장 동력을 유지하고자 운영하고 있습니다.

구 분	선발 방법	인원	포상금
우수 직원 포상	연 1회 직원 소리함에 전직원이 우수 직원 무기명 투표를 실시하여 선발(센터 기여도, 지식공유, 고객, 내부직원, 자기발전 항목)	1명	20만원

#### ● 직원 휴게실 운영

직원들이 일과 휴식의 균형을 통해 삶의 질을 향상시켜 업무에 더 큰 집중력을 발휘할 수 있도록 근무환경을 조성함으로써 직원의 만족도 및 자부심 제고를 목적으로 직원 휴게실(전기 난방판넬, 접이용 침대, 오디오, 전기 포트 등)을 운영하고 있습니다.



#### ● 직원 커뮤니케이션 프로그램

조직의 즐거움이 우리 사회의 행복과 발전으로 이어진다는 신념을 가지고 기관에서는 조직 내 즐거움과 친화력 증진을 위한 '직원 상조회' 프로그램을 운영하고 있다. '직원 상조회' 프로그램은 직원의 생일 파티, 경·조사 지원, 문화 활동 등을 추진하여 직원의 복리후생과 조화로운 조직 분위기를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

#### ■ 2013년 목표

- 직원 및 이해관계자들의 다양한 인권보호 의견을 수렴함과 동시에 인권보호 취약층의 인권 향상을 위한 다각적인 자원봉사활동을 지원해 나가겠습니다.
- 인권침해에 연루되지 않도록 직원들을 위한 다양한 복지제도를 발굴·시행하여 신바람 나는 직장을 만드는데 최선의 노력을 기울이겠습니다.



## 2. 노동규칙(Labour Standards)

### ■ 방침

- 경상북도종합자원봉사센터는 운영규정에 규정된 근무 시간을 준수하며 어떠한 형태의 강제 노동이나 강제 근무를 배제한다.
- 아동노동을 근본적으로 배제하고 있으며 아동의 인권을 보호하기 위한 자원봉사 시책을 추진한다.

### ■ 이행 시스템

- 경상북도종합자원봉사센터 운영규정에 의하여 1주간의 근무시간을 40시간으로 하며 주5일 근무제를 시행하고 있습니다.
- 육아 및 출산을 위해 육아휴직 및 출산휴가제도를 시행하고 있으며 근무연수에 따른 연차 휴가 제도를 시행하고 있습니다.
- 업무 추진을 위하여 근무시간외에 연장 근무를 할 경우에는 시간외 근무수당을 지급하고 있습니다.
- 운영규정의 인사 규칙에 따라 직원을 채용하고 있으며 신규 직원의 채용 연령을 만18세 이상으로 정하여 근본적으로 아동을 채용할 수 없도록 규정하여 시행하고 있습니다.
- 차별을 근절하기 위하여 “인사위원회”를 두고 각자의 업무추진능력을 공정하게 평가하고 있으며 직원이 참여하는 직원 근무평정 시스템을 마련하여 승진과 업무평가를 하고 있습니다.

### ■ 활동 및 성과

#### ● 안정적 고용환경 실현

경상북도종합자원봉사센터는 총 8명(정규직 6명, 계약직 2명)의 직원들로 구성되어 있으며 정규직 대비 계약직의 비율은 33%입니다. 민간단체의 특성상 인력 이동이 많음에도 불구하고, 경상북도종합자원봉사센터는 지속적으로 안정적인 고용을 유지하고 일하기 좋은 직장을 만들기 노력하고 있습니다.

[직원 근로 형태, 남녀 비율, 이직률 현황]

구분	정규직	계약직	남	여	이직률
2010년	5명	2명	2명	5명	0%
2011년	5명	2명	3명	4명	22%
2012년	6명	2명	4명	4명	0%

※ 이직률 :  $[\text{이직자수} \div (\text{평균인원} + \text{이직자수})] \times 100$

[직원의 보수 기준]

정규직	계약직
지방공무원 보수 기준 적용	행정안전부 자원봉사 코디네이터 지원사업 시행지침 보수 기준 적용



● 정규 근무시간 준수 권고

경상북도종합자원봉사센터는 모든 직원들에게 정규 근무시간(1일 8시간)을 준수할 것을 권고하고 있으며 새로운 업무 추진을 위하여 근무시간 외에 연장 근무를 할 경우에는 시간외 근무수당 규정에 의하여 별도의 수당을 지급하고 있습니다.

● 육아휴직제 및 출산휴가제도 실시

경상북도종합자원봉사센터는 자녀육아를 위해 남·여 직원을 대상으로 희망자에 한해 육아휴직제도를 시행하고 있습니다.

● 직원 근무성적 평정 세부기준 마련 및 운영

경상북도종합자원봉사센터는 직원 근무성적 평정업무 처리 시 공정하고 객관적인 직원 평가를 위해 연 2회 다면평가(상사·동료·부하·자기 평가)를 실시하고 있으며 그 결과에 의한 승진 및 성과급을 지급하고 있습니다.

● 직원 교육기회 보장

경상북도종합자원봉사센터는 구성원으로서 반드시 가져야 할 기본 직무교육과 더불어 담당 직무에 필요한 전문 지식의 확보를 위하여 직원들에게 교육의 기회를 보장합니다. 필요한 교육과정에 대한 경비는 기관에서 전체를 지원하여 교육 참여율을 높이고 있습니다.

구 분	교육 내용	대상	참여 인원
기본 직무교육	기관의 비전, 중장기 계획 수립에 대한 내부 교육	전직원	8명
직무 전문교육	자원봉사, 홍보, 경영, 예산, 회계, 총무 등 외부 교육	전직원	46명

▶ 2012년도 직원 1인당 교육과 훈련 참여 횟수

[전직원(8명) / 교육과 훈련 참여 인원(54명)] = 6.75회

■ 2013년 목표

- 근무시간외에 특별한 경우 비상근무를 실시하고 있으나 비상근무에 따른 수당 지급이나 대체근무 등으로 충분한 보상을 하도록 하며 비상근무를 최소화할 수 있도록 개선해 나가겠습니다.
- 승진 및 근무성적 평정에 있어 차별을 근절하는 노력을 지속적으로 추진해 나가겠습니다.



### 3. 환경(Environment)

#### ■ 방침

- 경상북도종합자원봉사센터는 지구온난화에 따른 기후변화로 인한 환경위기에 대한 예방적 접근을 위하여 이해관계자들과 협력하여 환경문제 발생을 사전에 예방하도록 노력한다.

#### ■ 이행 시스템

- 조직의 규모와 특성을 떠나 모든 조직은 전 세계적인 기후변화와 에너지, 환경오염 등의 문제들에게 책임 있는 모습을 가져야 한다는 것입니다. 이를 위해, 경상북도종합자원봉사센터는 조직의 운영 전반에 걸쳐 환경을 보호하고 자원과 에너지를 절약하는 구체적인 방안을 모색하고자 노력하고 있습니다.

#### ■ 활동 및 성과

##### ● 자원 재활용

경상북도종합자원봉사센터는 장바구니 및 에코 머그컵을 제작하여 이해관계자들에게 배포하여 일회용품 사용을 줄이는 활동에 적극적으로 나서고 있으며, 사무실 내 직원 개인별 머그컵 사용을 일상화함으로써 일회용품 사용량 줄이기를 실천하고 있습니다. 또한 사무실에 종이컵 수거함 및 폐지 수거함을 설치하고 있습니다. 아울러 앞으로도 일회용품의 사용을 줄이고 자원 재활용률을 높이는 활동을 꾸준히 실천할 예정입니다.



##### ● 에너지 절약

경상북도종합자원봉사센터는 몇 가지 에너지 절약 노력을 실천하고 있습니다. 심야전기를 사용하는 난방기기 사용, 사무실 냉방기기 2대를 동시에 사용하는 시간을 제한하고 가급적 교대 사용, 점심시간 소등하기, 퇴근 시 PC 모니터 전원 끄기 등 사무공간에서 실행할 수 있는 여러 가지 방안을 실천에 옮기고 있습니다. 앞으로도 경상북도종합자원봉사센터는 에너지 절약을 지속적으로 실천하는 방안들을 고민하도록 하겠습니다.



- **직원차량 요일제 운행**

경상북도종합자원봉사센터는 직원 출퇴근 차량에 대하여 5부제를 운영하며 주1회 차량을 운행하지 않고 자전거나 대중교통을 이용하여 탄소 저감운동에 동참하고 있습니다.

- **친환경상품 및 에너지 고효율 전기제품 우선 구매**

경상북도종합자원봉사센터는 업무추진용 사무용품이나 각종 비품, 전기제품 등 친환경상품 및 에너지 고효율 전기제품을 우선 구매하여 사용하고 있습니다.

■ **2013년 목표**

- 사무실에서 직원들이 자원재활용, 재활용품 분리수거, 쓰레기 줄이기 등 저탄소 녹색생활 실천에 적극 동참할 수 있도록 노력할 계획입니다.
- 전력기기를 교체할 때에는 고효율 기기를 적극 구입하고 이용하지 않는 기기의 대기전력을 차단하여 에너지 소비를 줄이겠으며 여름철에는 가벼운 옷차림 입기 장려를 통해 냉방기기를 적게 사용하면서도 쾌적한 환경에서 근무할 수 있도록 노력하겠습니다.





#### 4. 반부패(Anti-Corruption)

##### ■ 방침

- 경상북도종합자원봉사센터는 직원들이 본연의 업무처리와 관련하여 금전적 이익 뿐 아니라 비금전적 이득 등 어떠한 형태의 부패행위와 윤리강령을 위반할 시 이에 상응하는 징계조치를 취한다.

##### ■ 이행 시스템

- 경상북도종합자원봉사센터는 직원이 준수하여야 할 행동규정을 규정하는 윤리강령에 관한 규칙을 제정 및 준수하고 있으며 전 직원에 대한 청렴교육을 매년 실시하고 있습니다.
- 경상북도종합자원봉사센터 운영비 및 사업비 결재는 클린카드 사용을 원칙으로 하고 있습니다.
- 경상북도종합자원봉사센터는 재정 투명성을 높이기 위해 온라인 전산 회계 프로그램을 도입하여 사용하고 있습니다.

##### ■ 활동 및 성과

###### ● 윤리강령 및 행동강령 제정 및 실행

경상북도종합자원봉사센터는 투명하고 윤리적인 조직 활동을 핵심 가치로 추구하고 있지만, 아직은 이를 체계화하는 과정에 있습니다. 앞으로는 조직의 가치를 반영한 윤리강령에 따라 기관의 구성원들 스스로 이를 점검할 수 있도록 행동강령을 마련하고자 합니다. 또한 직원 윤리교육을 통해 직원들이 투명하고 윤리적인 조직을 만들기 위해 직원들이 노력해야 할 사항이 무엇인지 점검함과 동시에 직원 개개인의 윤리의식을 더욱 높이는데 최선의 노력을 다하고 있습니다.

###### ● 직원 윤리교육 실시

경상북도종합자원봉사센터는 직원의 윤리의식을 내면화하고 윤리적 결정을 바탕으로 시·군 자원봉사센터 관리자 및 자원봉사자, 내부 직원, 이해당사자 간의 동등한 파트너십 실현을 목적으로 직원 윤리교육을 실시하고 있습니다.

- 일시 : 12. 19(월) 09:00 ~ 10:30(90분)
- 장소 : 도센터 사무실
- 대상 : 8명(전 직원)
- 교육 내용 : 공직유관단체의 윤리경영





#### ● 투명한 회계 관리제도

경상북도종합자원봉사센터는 재정 투명성을 확보하기 위한 노력으로 운영규정에 있는 감사 및 회계 규정을 준수하고 있으며 예산·회계 자료의 오류 발견과 방지를 목적으로 매년 법인 감사(2명)로부터 감사를 받고 있습니다. 또한 매년 2월에 전년도 세입·세출 결산내역 및 후원내역, 익년도 예산현황을 경상북도종합자원봉사센터 홈페이지 상에 공개하여 이해관계자들이 손쉽게 보실 수 있도록 하고 있습니다.



#### ● 내부감사 시스템 및 정보 공개

경상북도종합자원봉사센터는 재정 투명성을 확보하기 위한 노력으로 운영규정에 있는 감사 및 회계 규정을 준수하고 있으며 예산·회계 자료의 오류 발견과 방지를 목적으로 매년 법인 감사(2명)로부터 감사를 받고 있습니다. 또한 매년 2월에 전년도 세입·세출 결산내역 및 후원내역, 익년도 예산현황을 경상북도종합자원봉사센터 홈페이지 상에 공개하여 이해관계자들이 손쉽게 보실 수 있도록 하고 있습니다.

## 감 사 보 고

2012년 1월 1일부터 2012년 12월 31일까지 회계연도  
운영비 374,000천원, 사업비 220,000천원을 감사한 결과  
예산서에 의거 적정하게 집행하고, 운영비 잔액(이자포함)  
891,563원과 사업비 잔액(이자포함) 128,092원은 이월하여  
도 예산부서 반납예정으로, 집행내역은 결산서와 상이  
없음을 보고합니다.

2013. 1. 10.

감사 김 동 호 (인)   
윤 수 (인)

자원봉사	정보센터	커뮤니티								
<a href="#">자신상</a> <a href="#">자원봉사등록현황</a> <a href="#">자원봉사활동분야</a> <a href="#">자원봉사상해보험 안내</a> <a href="#">수요조사회</a> <a href="#">단체리스트</a>	<p>○ 정보센터</p> <p>Home &gt; 정보센터 &gt; 공지사항</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>제목</th> <th>작성일자</th> <th>작성명</th> <th>작성일</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012년 세입세출 결산내역 및 2013년 예산현황 게시 공고</td> <td>2013.03.07</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>홈페이지URL : <a href="http://www.simnang.go.kr">http://www.simnang.go.kr</a> (공지사항)</p> <p>첨부파일 : 2012년 후원내역.pdf, 2012 세입세출 결산내역.pdf, 2013년 예산현황.pdf</p> <p>1. 공고 개요</p> <p>1) 공고 기간 : 2013. 2. (금) ~ 2(수), 20일간</p> <p>2) 공고 방법 : 경상북도종합자원봉사센터 홈페이지 (<a href="http://www.simnang.go.kr">http://www.simnang.go.kr</a> &gt; 공지사항)</p> <p>내용</p> <p>2. 공고 내용 &gt; 붙임 파일 참조</p> <p>1) 2012년 경상북도종합자원봉사센터 세입·세출 결산내역</p> <p>2) 2012년 경상북도종합자원봉사센터 후원내역</p> <p>3) 2013년 경상북도종합자원봉사센터 예산현황</p>	제목	작성일자	작성명	작성일	2012년 세입세출 결산내역 및 2013년 예산현황 게시 공고	2013.03.07			
제목	작성일자	작성명	작성일							
2012년 세입세출 결산내역 및 2013년 예산현황 게시 공고	2013.03.07									

#### ■ 2013년 목표

- 경상북도종합자원봉사센터는 투명성과 윤리성을 최우선 가치로 삼아 윤리경영을 통해 이를 지속적으로 실천하고 회계, 직원 채용, 인사 절차, 기관의 의사결정 등 내부 부패 취약분야의 제도 개선을 통해 청렴도를 향상시키겠습니다.



## X. 이행 보고서 색인

### Profile

코드	지 표 내 용	관련 페이지
----	---------	--------

### 기관 현황 소개

1.1	지속경영에 대한 기관장 메시지	5
1.2	운영주체, 개소일, 대표자(이사장), 소재지	9
1.3	설립 근거 및 목적	9
1.4	기관 연혁	10
1.5	이사회 현황	11
1.6	직원 현황	11
1.7	조직도	12
1.8	업무 분장	12
1.9	건물 현황	13
1.10	2012년도 결산 개요	14
1.11	경상북도종합자원봉사센터 전략 맵	17
1.12	SWOT 분석을 통한 운영전략	19
1.13	균형성과지표(BSC)에 따른 기관 전략 맵	20
1.14	사명 선언문	21
1.15	고객서비스 헌장	22
1.16	고객서비스 이행 기준	23

### 이행보고서 내용

2.1	유엔글로벌콤팩트 이행보고서 개요	3
2.2	UN Global Compact 10대 원칙 지지성명	4
2.3	2012년 주요 이행활동	6





코드	지 표 내 용	관련 페이지
----	---------	--------

#### 이해관계자

3.1	이해관계자 네트워크	26
3.2	이해 관계자 의견반영 방법 및 절차	26
3.3	이해관계자와 관련된 노력과 성과	27

#### UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과 [인권]

4.1	사명 선언문 제정 및 실천	34
4.2	고객서비스 현장 및 고객센터 이행기준 마련 및 실천	34
4.3	자원봉사활동 지원	34
4.4	평등고용 실현	35
4.5	직원의 복리후생	35
4.6	우수 직원 포상	36
4.7	직원 휴게실 운영	36
4.8	직원 커뮤니케이션 프로그램	36

#### UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과 [노동규칙]

5.1	안정적 고용환경 실현	37
5.2	정규 근무시간 준수 권고	38
5.3	육아휴직제 및 출산휴가제도 실시	38
5.4	직원 근무성적 평정 세부기준 마련 및 운영	38
5.5	직원 교육기회 보장	38

#### UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과 [환경]

6.1	자원 재활용	39
6.2	에너지 절약	39
6.3	직원차량 요일제 운행	40
6.4	친환경상품 및 에너지 고효율 전기제품 우선 구매	40



코드	지 표 내 용	관련 페이지
----	---------	--------

UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과 [반부패]

7.1	윤리강령 및 행동강령 제정 및 실행	40
7.2	직원 윤리교육 실시	41
7.3	투명한 회계 관리제도	41
7.4	내부감사 시스템 및 정보 공개	42

---

## 유엔글로벌콤팩트 이행보고서

UN Glodal Compact Communication  
On Progress

초판 인쇄 발행일\_ 2013. 12.

발행처\_ 경상북도종합자원봉사센터

주소\_ 705-800 대구광역시 남구 중앙대로38길 13-2

전화\_ 053 · 473 · 1365

팩스\_ FAX 053 · 473 · 1364

이메일\_ E-mail gbvt1365@hanmail.net

홈페이지\_ <http://gbvt1365.tstory.com>

편집디자인\_ DNA 053 · 428 · 2771



**경상북도종합자원봉사센터**  
GYEONGSANGBUK-DO SYNTHESIS VOLUNTEER CENTER

705-800 대구광역시 남구 중앙대로38길 13-2

TEL 053·473·1365 FAX 053·473·1364

E-mail [gbvt1365@hanmail.net](mailto:gbvt1365@hanmail.net)