



Global Compact Network  
Korea

이상을 현실로 만드는  
자원봉사 경북

# 2015년 유엔글로벌콤팩트 이행보고서



경상북도종합자원봉사센터  
GYEONGSANGBUK-DO SYNTHESIS VOLUNTEER CENTER

## Contents

- ◇ 03 유엔글로벌콤팩트 이행보고서 개요
- ◇ 04 UN Global Compact 10대 원칙 지지성명
- ◇ 05 2015년 주요 이행활동
- ◇ 13 기관 소개
- ◇ 17 2015년 결산내역
- ◇ 19 고객만족&윤리경영
- ◇ 27 이해 관계자
- ◇ 28 이해 관계자 커뮤니케이션 채널 운영
- ◇ 31 UNGC 원칙과 관련된 노력과 성과

## 1. 유엔글로벌콤팩트 이행보고서 개요

### 발간 목적

경상북도종합자원봉사센터는 2015년 유엔글로벌콤팩트 이행보고서를 작성 및 제출을 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 2015. 1. 1 ~ 12. 31 까지 입니다.

### 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 2015년에 활동한 사례들입니다.

### 작성 방법

유엔글로벌콤팩트 가입 후 COE(Communication On Engagement) 작성을 위해 준수해야 할 핵심가치별로 자료를 수집하여 작성 하였습니다.

### 작성 주기

경상북도종합자원봉사센터의 유엔글로벌콤팩트 이행보고서는 매년 정기적으로 발간됩니다.

## 2. UN Global Compact 10대 원칙 지지성명

- ◆ 경상북도종합자원봉사센터는 “일상의 변화를 주도하는 23색 자원봉사 허브”라는 미션을 이루기 위해 “열정적인 참여로 이상을 현실로 만드는 자원봉사 경북”을 비전으로 자원봉사자 및 자원봉사센터 관리자의 권익옹호와 행복지수를 높여 나가기 위하여 모든 직원들이 앞장서 국제사회 일원으로써 사회적 책임과 역할을 다하고자 노력하고 있습니다.
- A portrait of a middle-aged man with short black hair, wearing a dark suit, white shirt, and red tie. He is smiling slightly. Below the portrait, the text reads '경상북도종합자원봉사센터' and '소장 김동현' with a handwritten signature.
- ◆ 2013년 1월 11일 유엔글로벌콤팩트에 가입한 이래 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙을 준수하고자 모든 직원들이 함께 노력하고 있을 뿐만 아니라, 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 이행보고서는 2015년 1월 1일부터 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.

### 3. 2015년 주요 이행 활동

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

#### 1) 제1영역 자원봉사 문화와 참여

##### 자원봉사 매거진 더봄(THE BOM) 발간



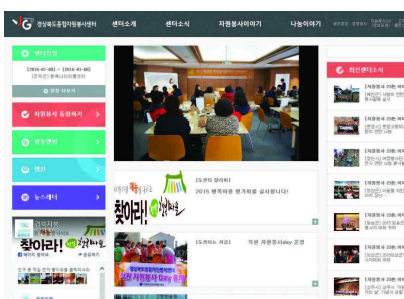
경상북도종합자원봉사센터 제1호  
2015년 봄-여름호

경상북도의 자원봉사를 효과적으로 홍보하기 위해 반기별 자원봉사 전문매거진을 발간하고 있습니다. 작년의 매거진 제호는 THE BOM으로 영문자를 활용했으나, 우리 글인 한글을 사용하는 최근 트렌드에 발맞춰 올해는 영문 제호에서 한글제호로 변경하여 매거진을 받아보는 구독자를 대상으로 좀 더 친근한 매거진으로 다가갈 수 있도록 하였습니다.



##### 자원봉사 SNS, 홈페이지 운영

사회 트렌드에 발맞춰 경상북도의 자원봉사에 대한 각종 정보와 관련 소식을 좀 더 많은 사람들과 함께 공유하고 소통하기 위해 홈페이지와 페이스북을 운영하고 뉴스레터를 발간하고 있습니다.





경상북도 자원봉사자증



## 자원봉사 인정·보상제도 운영

자원봉사활동에 대한 인정과 보상은 자원봉사 활동에 가치를 부여하고 감사를 표현하는 방법이 된다는 점에서 무엇보다 중요합니다. 이에 자원봉사자의 자긍심을 고취하고 노고를 격려하고자 경상북도 자원봉사자증과 할인가맹점 대표자증 발급, 경상북도통합할인가맹점 운영 등으로 자원봉사 인정·보상제도를 확대 운영하고 있습니다.



## 2015 경상북도 자원봉사대회

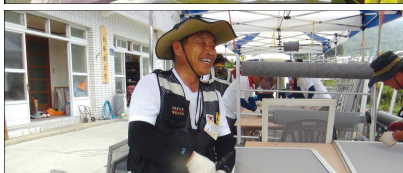
2015년 한 해 동안의 자원봉사 활동을 총결산하며, 경상북도의 우수 자원봉사자 및 단체의 노고를 격려하고 포상하고자 마련된 「2015 경상북도 자원봉사대회」가 10월 30일(금), 고령군 대가야 문화누리 대강당에서 '55만의 자원봉사, 경북의 중심에 서다!'라는 주제로 도내 700여 명의 자원봉사자와 함께 진행되었습니다.



## 찾아라! 경북 행복마을

경상북도 곳곳에는 일상생활의 불편함을 호소하는 오지마을이 산재해 있습니다. 이러한 오지마을 주민의 대부분은 65세 이상의 어르신들로 그들을 위한 생활서비스의 지원이 절실한 상황입니다. 이에 경상북도종합자원봉사센터는 이들을 위한 자원봉사 활동을 위해 지난 2012년, 경북 내 시민사회단체 및 기업체와 자원봉사 업무협약을 체결하였습니다.

경상북도종합자원봉사센터는 업무협약을 통해







마련한 인적·물적 자원을 바탕으로 오지마을을 위한 「찾아라! 경북 행복마을」 프로그램을 기획하여 펼치고 있습니다.



## 경상북도 자원봉사 컨퍼런스

“2015 경상북도 자원봉사 컨퍼런스 - 오.만.가.지”는 경북도 및 전국단위 자원봉사센터, 비영리기관, 사회복지기관 등을 아우르는 실무자 맞춤형 컨퍼런스로서 각 주제를 대표하는 강연자들과의 소통을 통한 실무 접목형 컨퍼런스 형태로 개최되었습니다. 이번 컨퍼런스는 도내 비영리기관 실무자를 위한 전문 컨퍼런스로의 위상 제고와 함께 현장에서 다양한 어려움에 노출된 비영리 영역의 실무자를 대상으로 하는 교육기회를 제공하였습니다.



## 경상북도 청소년 자원봉사 캠프 공모사업



여름방학을 이용하여 청소년들의 자원봉사활동에 대한 욕구를 충족시켜주고 자원봉사 활동에 대한 올바른 이해와 실천의 기회를 제공하기 위해 매년 청소년 자원봉사 캠프 공모사업을 실시하고 있습니다. 특히 올해는 Eco(친환경)의 개념을 접목한 공모사업을 실시하여, 자원봉사의 의미를 다시금 되새기는 계기를 마련하였습니다.

## 2015 경상북도 자원봉사 모범학교 운영



지난 2010년부터 청소년 자원봉사 활성화 사업의 일환인 경상북도 자원봉사 모범학교를 경북 내 중·고등학교를 대상으로 운영하고 있습니다. 경상북도 자원봉사 모범학교는 청소년들의 자원봉사 활동에 관한 올바른 인식제고로 성숙한 사회인으로 발전할 수 있는 토대를 마련하고 있습니다.

## 2) 제2영역 자원봉사 지원 인프라

### 제9기 똑심이 자원봉사단 릴레이 활동지원



이웃을 돕고 사랑하는 전통 미풍양식에 경북 특유의 ‘똑심’ 기질을 접목시킨 ‘똑심이 자원봉사단 릴레이 활동 지원 사업’을 펼치고 있습니다. 똑심이 사업은 올해 7년째 운영하고 있으며, 경상북도에 자원봉사 참여와 나눔의 문화를 확산하기 위해 지원 범위를 확산해 나가고 있습니다.



### 자원봉사센터 관계관 간담회

경상북도에는 23개 시·군자원봉사센터와의 정보를 공유하고 경상북도 자원봉사를 한 방향으로 이끌기 위해 매분기 자원봉사 관계관을 대상으로 간담회를 실시하여 민-관 거버넌스의 구축을 위해 노력하고 있습니다.



### 출동! 무조건 재난지킴이 봉사단

오늘날, 우리 사회는 지구 온난화를 비롯한 다양한 환경문제로 재난재해가 빈번하게 발생하고 있습니다. 특히 재난재해는 인력으로 막을 수 없는 부분이기 때문에 무엇보다 재난재해에 대해 대비해 자원봉사자의 역할을 체계화하고, 언제 어디서나 자원봉사 활동을 실시할 필요가 있습니다.

이에 경상북도종합자원봉사센터는 재난재해 전문 봉사단인 「경상북도 출동! 무조건 재난지킴이 봉사단」을 구성하였습니다.





### 3) 제3영역 자원봉사 관리와 개발



#### 2015 경상북도 자원봉사센터 관리자 소통 워크숍

매년 초, 관리자 소통 워크숍을 통해 해당연도 도 자원봉사센터의 사업추진 방향과 시·군 자원봉사센터의 사업을 공유하고 있습니다. 소통 워크숍을 통해 시·군 자원봉사센터 관리자는 서로의 정보를 공유하고 네트워크를 형성하며, 이와 더불어 역량강화 교육을 통한 업무증진을 위해서도 노력하고 있습니다.



#### 시·군 센터 자원봉사 관리자 교육

지난 2014년, “한국중앙자원봉사센터 권역 공동교육 공모사업”을 시작으로 첫 문을 열었던 영남권 5개 광역 자원봉사센터(부산광역시, 대구광역시, 울산광역시, 경상북도, 경상남도)(이하 5개 광역센터) 관리자 공동교육이 2015년부터는 정례화되어 5개 광역 내 시·군·구 자원봉사센터 관리자들을 대상으로 교육이 진행되어 오고 있습니다.



#### 자원봉사 최고경영자(CEO) 역량강화 과정



지난 7월 15~17일 2박 3일 일정으로 제주도에서 자원봉사 최고경영자 역량강화 과정을 진행하였습니다. 우리나라 최대의 섬 제주도에서 진행된 이번 과정은 변덕스러운 날씨 속에서도 참가자들의 뜨거운 열정이 있었기에 큰 호응을 얻을 수 있었습니다. 최고의 센터를 꿈꾸는 35명의 최고경영자들이 모인 역량강화 일정이 지금부터 시작됩니다.



## 영남권 광역센터 관리자 네트워크 워크숍

자원봉사에 대한 수요가 증가하고, 자원봉사 활동영역이 확대되면서 자원봉사센터의 네트워크 업무는 선택적 과제가 아니라 필수과제가 되고 있습니다. 이에 영남권 소재의 5개 광역 자원봉사센터 관리자 네트워크 워크숍을 진행하여 상호협력방안 및 공동 발전 방향을 모색하고, 센터 간 교류 및 연대협력을 강화하고자 하였습니다.

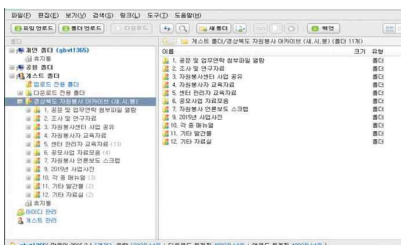


## 경상북도 자원봉사 우수프로그램 개발 공모사업



자원봉사 활동의 다양성에 대한 욕구는 날로 증가하고 있으나, 시·군 자원봉사센터에서는 예산 부족 등의 문제로 자원봉사 프로그램을 개발하는데 어려움을 겪고 있습니다. 이에 경상북도종합자원봉사센터는 매년 새로운 자원봉사 프로그램을 개발하고 보급하기 위하여 우수 프로그램 개발 공모사업을 실시하고 있습니다.

## 경상북도 자원봉사 아카이브 「새.시.봉」



광역자원봉사센터의 네트워크 기능은 단순히 광역센터, 기초센터 간 직원의 교류뿐만 아니라 자원봉사 자원 및 전문강사 공유와 더불어 우수 프로그램 사례 공유 등을 포함하는 광범위한 기능을 수행하여야 합니다.



## 2015 경상북도 자원봉사단체 리더 워크숍

경상북도에는 수많은 자원봉사단체들이 다양한 자원봉사 활동을 펼치고 있습니다. 이는 자원봉사단체 리더들의 숨은 노력이 있기에 가능한 것입니다. 현장에서 지역의 자원봉사를 이끄는 자원봉사단체 리더! 경상북도종합자원봉사센터는 매년 그들을 위한 특별한 워크숍을 준비합니다.

## 핸즈온(Hands on) 자원봉사 운영



1년 365일 중 어느 날이든 도 및 시·군 자원봉사센터에서는 핸즈온 자원봉사 활동을 펼치는 날을 ‘핸즈온(Hands on) 경북데이’라고 부르고 있습니다. 경상북도종합자원봉사센터에서는 2014 경상북도 자원봉사 모범학교 신규 학교 대상으로 핸즈온 경북데이를 진행하여 경북내 학교에 핸즈온 자원봉사 문화가 정착되기 위해 노력하였습니다.

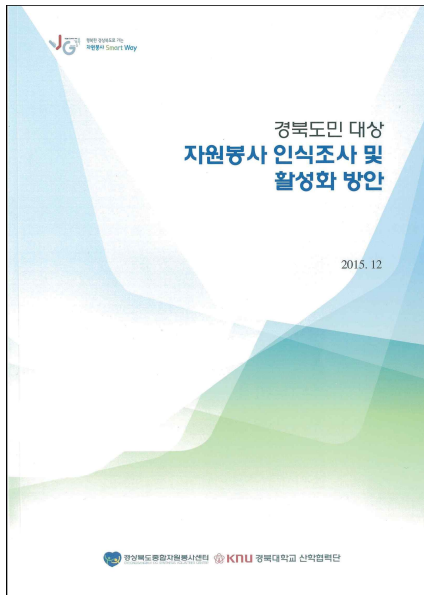
## 경상북도 우수 자원봉사자 에코(Eco) 볼런투어



볼런투어(Voluntour)는 자원봉사(Volunteer)와 여행(Tour)의 결합된 신조어로 자원봉사활동의 보람도 누리면서 여행을 겸하는 일석이조의 여행을 말합니다. 경상북도종합자원봉사센터는 경상북도 우수 자원봉사자를 대상으로 2014년 ‘Train 볼런투어’를 처음으로 진행하였으며, 2015년에는 ‘에코(Eco) 볼런투어’로 두 번째 볼런투어를 진행하게 되었습니다.



#### 4) 제4영역 자원봉사 연구와 평가



##### 2015 경상북도 자원봉사 조사연구사업

“2015 경상북도 자원봉사 조사연구사업”은 2005년 진행된 ‘경북도민의 자원봉사 인식조사’ 이후 10년 만에 진행되는 조사연구 사업으로, 자원봉사 분야의 주요 이슈 및 센터 운영에 필요한 기초연구, 10년간 도민의 자원봉사 의식 변화 조사에 주안점을 두고 진행되었습니다.

#### 5) 제5영역 자원봉사 국제교류 활성화



##### 자원봉사 관계자 해외 선진지 체험학습



해외 선진지 체험학습 통해 시·군 자원봉사센터 관리자 및 관계 공무원들의 업무 능력을 강화하고 선진 외국의 자원봉사 지원정책과 재난 방재시스템 등 벤치마킹으로 보다 효율적인 자원봉사 활동을 도모코자 해외 선진지 체험학습을 진행해오고 있습니다. 2015 해외선진지 체험학습은 일본을 방문하여 자원봉사 운영시스템과 사례관리 등 학습기회를 통해 전문을 넓히고 국제교류를 확대하기 위해 마련되었습니다.

## 4. 기관 소개

### 기관 현황

경상북도종합자원봉사센터는 '열정적인 참여로 이상을 현실로 만드는 자원봉사 경북'이라는 비전 아래 경상북도의 자원봉사 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 경상북도종합자원봉사센터는 자원봉사활동 기본법에 근거하여 설치되었으며 경북 내 23개 시군 자원봉사센터와 함께 현 사회 트렌드에 맞는 자원봉사 프로그램을 개발하고, 도민들을 자원봉사자로 유도 하기 위해 노력하고 있습니다.

I 운영주체	사단법인 경상북도종합자원봉사센터	I 대표자(이사장)	김현기
I 법인 설립일	2003년 12월 1일	I 소재지	(42425) 대구광역시 남구 중앙대로 38길 13-2

### I 설립 근거 및 목적

#### 설립 근거

- 자원봉사활동 기본법 제19조
- 경상북도 자원봉사활동 지원 조례 제6조

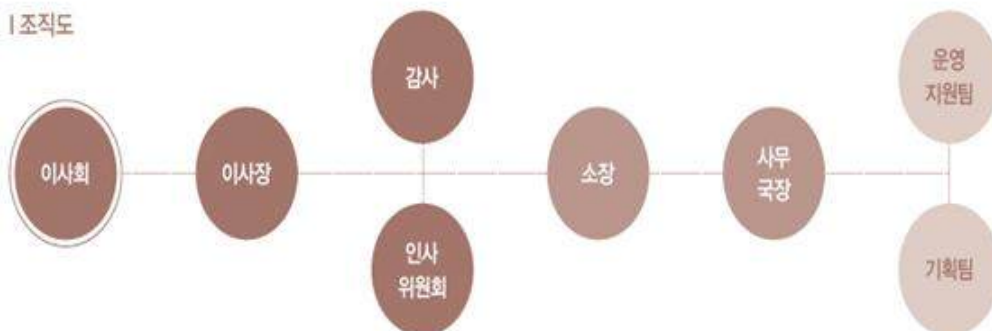
『자원봉사활동 기본법』의 취지를 살려 법인체제로 운영함으로써 자원봉사 업무의 특성인 민간 파트너십 구축 및 민간의 자율성을 보장하고 지원함으로써 자원봉사체계의 장기적인 발전 토대 마련

#### 설립 목적

지역사회 발전 및 도민의 삶의 질 향상



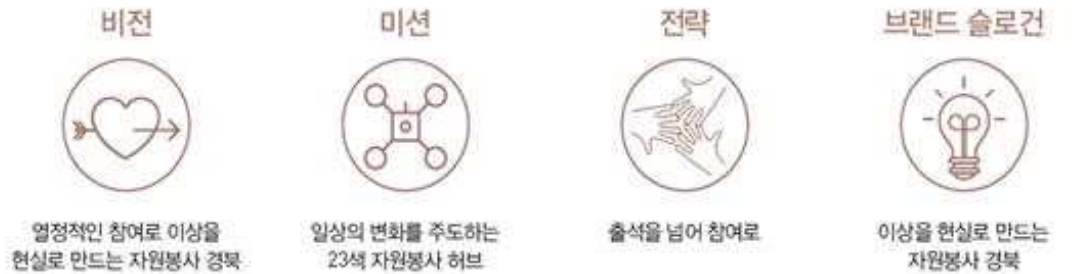
### I 조직도





## 기관 연혁

2003	03	경상북도 자원봉사활동 지원 조례 제정 공포
	10	[사] 경상북도종합자원봉사센터 법인 설립 발기인 대회
	12	[사] 경상북도종합자원봉사센터 법인 설립 동기 제1대 남효채 이사장 취임
2004	02	홍현석 소장 취임
	05	[사] 경상북도종합자원봉사센터 개소식
	10	제2대 김용대 이사장 취임
	12	경상북도자원봉사회 창립총회
2005	02	[사] 경상북도종합자원봉사센터 사무실 이전(대명동)
2006	10	제87회 전국체육대회 자원봉사단 운영
2007	05	제36회 전국소년체육대회 자원봉사단 운영
	09	제27회 전국장애인체육대회 자원봉사단 운영
	10	제4회 전국자원봉사센터 관리자 대회 개최
2008	04	김도현 소장 취임
	09	Volunteer 경북(신문) 창간
	12	제3대 이삼걸 이사장 취임
2010	08	G-20 재무장관·중앙은행총재 회의 자원봉사자 운영
2011	06	2010 정부합동평가 자원봉사 분야 전국종합 1위 선정
	10	제4대 이주석 이사장 취임
2012	06	2011 정부합동평가 자원봉사 분야 전국종합 1위 선정
	09	제9회 전국자원봉사센터대회 개최
2013	05	제5대 주낙영 이사장 취임
2014	12	센터 개소 10주년 기념식 개최
2015	08	제6대 김현기 이사장 취임



#### 도정 방향에 따른 경상북도 자원봉사 활성화 정책 및 전략

도정 목표	경상북도 자원봉사 활성화 정책	전략
1. 부자경북	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역경제 활성화를 위한 관할구역 업체 활용 장려</li> <li>· 마을기업, 사회적 기업 등을 활용한 공동경제 소비 촉진</li> <li>· 재능나눔 등 공유자산 활용 자원봉사 활성화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민관/민민 네트워크 활성화</li> <li>- 자원봉사 관리자 전문화</li> </ul>
2. 일류경북	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 23개 시·군 자원봉사 활성화를 통한 균형 발전 도모</li> <li>· 도 센터-시·군 센터 간 소통, 센터-봉사자간 소통 채널 확대</li> <li>· 경상북도 자원봉사 브랜드 구축을 통한 사회적 경제효과 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문 자원봉사 영역 구축</li> <li>- 기업의 자원봉사 참여 확대</li> </ul>
3. 행복경북	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 자원봉사와 여행을 결합한 볼런투어 프로그램 개발 및 운용</li> <li>· 행복마을 사업 확대를 통한 공동체 구성 및 지속 유도</li> <li>· 지역 공동체 회복을 위한 자원봉사 프로그램 공모사업 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 생애주기별 자원봉사 참여 확대</li> <li>- 지역 공동체성 회복을 위한 자원봉사 프로그램 운영</li> </ul>
4. 희망경북	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 생애주기별 자원봉사 프로그램 개발 및 운용</li> <li>· 청소년 자원봉사 활성화를 위한 자원봉사 프로그램 개발 및 운용</li> <li>· SNS, Band 등 온라인 매체를 통한 적극적 소통 창구 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청소년 자원봉사 프로그램 개발 및 운용</li> <li>- 임직원의 사회공헌을 통한 사회적 기여</li> </ul>

경북 도민의 자원봉사 출석을 넘어 본질적인 참여를 통한  
경상북도정 비전 [사람 중심! 경북 세상!] 구현

## 2015년도 경상북도종합자원봉사센터 사업계획

경상북도종합자원봉사센터는 '자원봉사활동 진흥을 위한 제2차 국가 기본계획'에 맞춰 사업을 분류하고, 균형에 맞게 추진하였습니다.

사업 영역	사업 과제	사업 내용
제1영역 자원봉사 문화와 참여	I-1 자원봉사문화의 정립과 확산	I-1-1. 경상북도종합자원봉사센터 THE BOM 매거진 발간
		I-1-2. 경상북도종합자원봉사센터 온라인 홍보(홈페이지, SNS, 뉴스레터)
		I-1-3. 자원봉사 인정·보상제도 운영
		I-1-4. 자원봉사자 상해보험 가입 지원
		I-1-5. 자원봉사의 날 운영
	I-2 정부-기업-시민사회 파트너십	I-2-1. 2015 경상북도 자원봉사대회
		I-2-2. 찾아라! 경북 행복마을
		I-2-3. 2015 경상북도 자원봉사 컨퍼런스
	I-3 생애주기별 자원봉사 참여확대	I-3-1. 2015 경상북도 청소년 자원봉사 캠프 공모사업
		I-3-2. 경상북도 자원봉사 모범학교 운영
제2영역 자원봉사 자원 인프라	II-1 민간 인프라 확립	II-1-1. 제9기 독심이 자원봉사단 릴레이 활동지원
		II-1-2. 자원봉사센터 관계관 간담회
		II-1-3. 재난재해 자원봉사자 파견
		II-1-4. 출동! 무조건 재난지킴이 봉사단 운영
		II-1-5. 경상북도 자원봉사센터 거점 운영
제3영역 자원봉사 관리와 개발	III-1 자원봉사활동 관리 체계화 및 관리자 양성	III-1-1. 2015 자원봉사 관리자 소통 워크숍
		III-1-2. 자원봉사센터 관리자 교육
		III-1-3. 경상북도 자원봉사 최고경영자 역량강화과정
		III-1-4. 도센터 직원 역량강화 프로그램
		III-1-5. 영남권 광역센터 관리자 네트워크 워크숍
	III-2 자원봉사 시민 리더십 육성 및 자원봉사 프로그램 개발	III-2-1. 경상북도 자원봉사 우수 프로그램 개발 공모사업
		III-2-2. 경상북도 자원봉사 아카이브 「새시.봉」 운영
		III-2-3. 경상북도 자원봉사단체 리더 워크숍
		III-2-4. 헨즈온(Hands On) 자원봉사 운영
		III-2-5. 시군 지역 자원봉사센터 맞춤형 위탁교육 지원
		III-2-6. 경상북도 우수자원봉사자 에코(Eco) 불린투어
제4영역 자원봉사 연구와 평가	IV-1 자원봉사활동 실태조사	IV-1-1. 2014 경북자원봉사센터 사업성과 보고서 발간
		IV-1-2. 경상북도 자원봉사 조사연구 사업
제5영역 자원봉사 글로벌 협력	V-1 자원봉사 국제교류 활성화	V-1-1. 2015 경상북도 자원봉사 관계자 해외선진지 체험학습

## 5. 2015년 결산내역

### 2015년도 세입결산 총계표

(단위 : 원)

과목					세입예산액(1)	수입결정액(2)	수입액(3)	과오원납액(4)	불납결손액	미수입액(2)-(3)-(4)	비고
장	관	항	세항	목							
(사)경상북도 종합자원봉사 센터	자원봉사				959,920,595	960,136,868	960,136,868	0	0	0	
		센터운영			959,920,595	960,136,868	960,136,868	0	0	0	
			운영비		559,065,019	559,182,101	559,182,101	0	0	0	
				운영비	559,065,019	559,065,019	559,065,019	0	0	0	
				이자	0	117,082	117,082	0	0	0	
			사업비		400,855,576	400,954,767	400,954,767	0	0	0	
				사업비	400,855,576	400,855,576	400,855,576	0	0	0	
				이자	0	99,191	99,191	0	0	0	

### 2015년도 민간위탁금 결산(2015.12.31 기준)

(단위 : 원)

사업명	수입	지출	잔액	비고
계	330,237,470	329,888,720	348,750	
매거진 발간	30,000,000	30,000,000	0	
우수프로그램 지원사업	55,000,000	55,000,000	0	
독심이자원봉사단 지원사업	45,000,000	45,000,000	0	
지역재생 프로젝트 지원사업	150,000,000	149,969,500	30,500	도 반납예정
자원봉사 코디네이터 지원사업	41,189,220	40,919,220	270,000	도 반납예정
우수프로그램 공모사업(국비)	9,000,000	9,000,000	0	
이자	매거진 : 6,357 우수프로그램 : 2,791 독심이 : 716 지역재생 : 20,634 코디네이터 : 16,654	0	47,152	도 반납예정
기타	1,098		1,098	반납에 따른 잔액 등

※ 도 반납예정액 : 347,652원

## 2015년도 사업비 출연금 세부결산내역

(단위 : 원)

구분	사업명	수입	지출	잔액	비고
계		400,954,767	397,055,056	3,899,711	
	온라인 홍보 업무		5,999,050		
	자원봉사 인경보상제도 운영		8,068,870		
	2015 경상북도 자원봉사대회		49,971,560		
	찾아라! 경북행복마을!		73,599,996		
	경상북도 자원봉사 컨퍼런스		15,000,000		
	청소년 자원봉사 공모전		10,000,000		
	경상북도 자원봉사 모범학교 운영		6,213,500		
	자원봉사 관계관 간담회		841,200		
	재난재해 자원봉사자 파견		8,495,000		
	솔동!무조건 재난지킴이봉사단 운영		17,999,530		
	자원봉사 관리자 소통워크숍		3,896,580		
	시군센터 자원봉사관리자 교육	362,908,976	7,996,850	3,800,520	
	최고경영자 역량강화 과정		9,000,000		
	직원 역량강화 프로그램		19,849,400		
	영남권 광역센터 관리자 네트워크 워크숍		7,026,000		
	자원봉사 아카데미 운영		496,870		
	자원봉사 단체 리더 역량강화 워크숍		43,992,570		
	핸즈온 자원봉사 운영		6,980,860		
	우수자원봉사자 예코 불린투어		11,716,400		
	사업성과 보고서 발간		2,450,000		
	자원봉사 조사연구사업		29,871,440		
	해외 선진지 체합학습		19,345,780		
	리온누리 기자단 운영		297,000		
	참가비	7,465,600	7,465,600	0	
	후원금	30,481,000	30,481,000	0	
	이자	99,191	-	99,191	

## 2015년도 사업비(후원금) 세부결산내역

(단위 : 원)

구분	이월금	수입	지출	잔액	
계		1,276,000	29,205,000	30,481,000	0
지정기부금	한국가스공사	0	22,275,000	22,275,000	0
	동지커뮤니케이션즈	1,276,000	1,485,000	2,761,000	0
	한국주택금융공사	0	990,000	990,000	0
	경상북도개발공사	0	2,970,000	2,970,000	0
	디자인플랜	0	990,000	990,000	0
	에림아트	0	495,000	495,000	0

찾아라! 경북행복마을 지원

경북자원봉사대회 지원



## 6. 고객만족 & 윤리경영

### 1. 고객만족

#### ① 경상북도종합자원봉사센터 고객센터 서비스 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 대응하겠습니다.



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

## ② 경상북도종합자원봉사센터 고객 정의

### ① 경상북도종합자원봉사센터 고객의 정의

- 경상북도종합자원봉사센터의 내부고객으로는 경상북도종합자원봉사센터 이사 및 직원이며, 외부고객으로는 충청고객(시·군 자원봉사센터 관리자, 도·시·군청 공무원), 참여고객(시·군 자원봉사단체 핵심 리더, 1365 포털사이트 회원), 잠재고객(300만 경북도민)으로 정의하고 있다.

### ② 고객의 분류

- 내부고객 : 경상북도종합자원봉사센터 이사, 직원
- 외부고객 : 충청고객 - 시·군 자원봉사센터 관리자, 도 및 시·군청 공무원  
참여고객 - 시·군 자원봉사단체 핵심 리더  
1365 포털사이트 회원(경상북도 23개 시군 지역)  
잠재고객 - 300만 경북도민

### ③ 경상북도종합자원봉사센터 고객 현황

(2015. 12. 31 기준 단위: 명)

센터명	센터 관리자	자원봉사자 등록인원	자원봉사활동 상인원	센터명	센터 관리자	자원봉사자 등록인원	자원봉사활동 상인원
도	10	0	84	의성군	5	8,867	4,884
포항시	8	115,297	38,898	청송군	7	5,379	3,633
경주시	10	53,193	17,237	영양군	6	4,386	1,142
김천시	5	28,763	11,054	영덕군	6	7,055	1,811
안동시	7	46,658	24,897	청도군	6	11,623	5,110
구미시	9	75,570	47,706	고령군	4	5,971	2,295
영주시	5	23,125	14,974	성주군	5	7,973	5,361
영천시	5	19,058	11,577	칠곡군	6	20,983	8,072
상주시	6	19,770	7,617	예천군	5	8,631	2,576
문경시	5	15,813	10,272	봉화군	5	6,807	2,426
경산시	6	65,609	32,525	울진군	7	11,869	5,242
구위구	5	4,802	1,265	울릉군	4	1,431	683
					147	568,633	261,341

## ② 경상북도종합자원봉사센터 고객 핵심서비스 이행표준

### 효과적이고 전문적인 자원봉사 상담 및 활동서비스를 제공하도록 하겠습니다.

- 효과적이고 전문적인 자원봉사 상담 및 활동을 위하여 유형별 전문가를 배정하겠습니다.
- 전문성 향상을 위하여 연 정기적으로 직원회의를 개최하겠습니다.
- 자원봉사 전문 인력의 교육을 강화하겠습니다.

### 쾌적한 교육환경과 체계적이고 질 높은 자원봉사 교육 서비스를 제공하겠습니다.

- 교육 일정을 연수시작 20일 전에 공지하여 교육 신청에 차질이 발생하지 않도록 하겠습니다.
- 질 높은 교육 서비스를 제공하기 위해 교육 만족도 조사를 1회 이상 실시하겠습니다.

### 1365 자원봉사포털시스템을 운영하겠습니다.

- 1365 자원봉사포털시스템을 통하여 24시간 자원봉사활동 신청 및 확인서 발급이 가능하도록 하겠습니다.
- 실시간 도민들이 다양한 자원봉사활동 정보에 접근할 수 있도록 하겠습니다.

### 고객의 눈높이에 맞는 서비스를 제공하겠습니다.

- 경상북도종합자원봉사센터의 서비스 이행상태를 평가하고 서비스 체계를 계속 발전시켜겠습니다.
- 고객의 요구와 불만사항을 파악하여 이를 업무에 반영하기 위해 고객만족도 조사를 매년 1회 이상 실시하고 그 결과는 센터 홈페이지 등을 통해 공개하였으며 잘못된 점은 즉시 시정하여 보다 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다 하겠습니다.
- 홈페이지 및 각종 모니터링 등 다양한 채널을 통해 센터 서비스에 대한 고객의 의견에 귀를 기울이겠으며 어떠한 작은 의견이라도 소중하게 받아들이겠습니다.

## ③ 경상북도종합자원봉사센터 고객응대서비스 이행표준

### ① 본 자원봉사센터를 직접 방문하시는 경우

- 자원봉사센터 관리자 및 자원봉사자들이 방문 시 항상 밝고 친절하게 맞이하고 응대하겠습니다.
- 내방고객이 10분 이상 기다리지 않도록 최선의 노력을 다하겠습니다.
- 직원 안내도를 설치하여 고객이 담당자를 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.
- 담당자가 자리를 비웠을 때에는 다른 직원이 그 일을 대행하여 처리하고 담당자가 있어도 대치할 수 있는 경우에는 담당자에게 용건을 전한 후 15분 이내에 고객께서 원하시는 방법으로 연락드리도록 조치하겠습니다.

### ② 전화로 문의 하시는 경우

- 전화는 벨소리가 울리면 지체 없이 받도록 하겠으며 친절한 인사와 함께 담당자의 소속과 성명을 밝히겠습니다.
- 고객의 문의상담내용에 대하여는 가급적 쉬운 용어를 사용하여 성실하게 답변하겠습니다.
- 담당자가 부재중인 경우에는 용건을 메모하여 전달하고 고객에게 1시간 내에 전화를 드리도록 하겠습니다.

### ③ 인터넷으로 문의하시는 경우

- 인터넷 홈페이지를 통해 센터 서비스에 대한 최신정보를 자세하게 소개하여 고객들이 쉽게 이용할 수 있도록 하겠습니다.
- 인터넷을 통해 대처 가능한 업무를 지속적으로 개발하여 늘려 나가겠습니다.

### ④ 고객의 소리를 처리하는 자서

- 고객 의견수렴
  - 인터넷 홈페이지, 전화, 팩스, 직접방문 등 다양한 경로를 통하여 고객의 의견을 항상 소중하게 듣겠습니다.
  - 전 화 : (053)476-1365
  - 팩 스 : (053)473-1364
  - 인터넷 : <http://gbvt1365.kr> → '고객소리' 코너
  - 우 편 : 42425 대구광역시 남구 중앙대로 38길 13-2
- 센터가 제공한 서비스에 대해서 불만족, 불만족을 느끼셨거나 개선하여야 할 사항이 있을 경우, 문서, 전화, 우편, FAX, 인터넷 등을 통하여 의견을 제시해 주시면 7일 이내에 검토하여 그 결과를 통보하여 드리겠습니다.

## ⑥ 잘못된 서비스에 대한 시정조치

- 센터 직원의 불친절이나 서비스결과에 대한 불만을 지적하신 경우 연락받은 즉시 사과하고 잘못을 바로잡도록 하겠으며, 고객의 요구사항을 최우선적으로 처리하여 드리겠습니다.
- 고객의 소리에 귀 기울이고, 고객의 요구를 신속히 처리하도록 하겠습니다.
  - 고객의 소리(VOC) 처리시간
    - 평일 : 09:00 ~ 18:00 (12:00~13:00 제외)
    - 토·일·공휴일은 휴무
    - 접수 및 처리결과를 E-mail을 통해 실시간으로 알림
- 지적사항에 대해서 아래와 같이 조치하여 신속한 서비스 개선을 실시하도록 하겠습니다.
  - 1차 : 지적사항에 대한 담당 팀을 통해 사후조치 할 수 있도록 신속히 안내함.
  - 2차 : 동일한 고객에 의한 동일내용의 지적사항이 재차 발생했을 경우 조치 결과 및 사과문을 발송함.
  - 3차 : 조치 결과가 제대로 반영되지 못할 시에 담당팀 및 담당자에게 주의 조치함



## 2. 윤리경영

### 경상북도종합자원봉사센터 윤리경영 헌장

우리 경상북도종합자원봉사센터 임직원은 경상북도의 자원봉사 관련 업무를 추진함에 있어 윤리적, 도덕적 가치관을 바탕으로  
솔직하고 투명한 업무수행은 물론 공정하고 충직한 업무자세로 주민에게 사랑과 신뢰를 받는 센터로서 다음과 같이 역할과 책임을  
다하고자 한다.

센터의 규정과 방침에 따라 맡은바 직무를 성실히 수행하여 고객의 입장에서 생각하고  
고객에게 만족이 되는 가치를 끊임없이 창출하여 제공한다.

센터 임직원으로서의 긍지와 자부심을 가지고 윤리적 기준에 따라 행동하고  
건전한 자원봉사 문화를 조성하기 위하여 노력한다.

성실과 도전을 기반으로 올바른 가치관을 확립하여 객관적이고 공정하게 업무를 처리하며  
더 나아가 최고의 역량을 발휘할 수 있도록 자기 개발에 힘쓴다.

직무와 관련하여 투명하고 공정한 거래를 위하여 향음, 금품 등을 일체 받지 않음으로써  
상호신뢰를 형성하여 공동의 발전을 추구한다.

직무상 취득한 정보를 누설하거나 직무이외에 목적에 이용하지 아니하며 직위를 이용하여  
인사 관여, 이권 개입, 일선, 청탁행위 등을 일체 하지 아니한다.

우리는 경상북도의 자원봉사 문화정착을 최고의 가치로 설정하고  
자원봉사 활성화를 위한 최선의 노력을 기울이고자 한다.

2013. 10. 1

경상북도종합자원봉사센터

## 경상북도종합자원봉사센터 임직원 행동강령

경상북도종합자원봉사센터의 조무 수행과정에서 지켜야 할 윤리적 판단기준

### ① 청렴하고 깨끗한 윤리관 확립

모든 임직원은 어떠한 경우라도 부정부패를 배척하겠다는 직업윤리와 결연한 의지를 가지고 청렴하고 깨끗한 직원 상을 확립하기 위하여 노력하여야 한다.

### ② 성실의무

임직원은 기관의 공지와 지부심을 가지고 항상 친절하고 성실한 근무자세를 견지하여야 한다.

### ③ 품위유지

임직원은 평소에 행하는 언행과 의사결정이 기관의 윤리적인 명성과 대외 신뢰도에 영향을 끼칠 수 있음을 명심하고 개인의 품위와 명예를 유지 발전시킬 수 있도록 노력하여야 한다.

### ④ 법규준수

임직원은 직무를 수행함에 있어 제반 법령과 규정을 준수함과 동시에 당시에 따라 공정하게 직무를 수행하여야 한다.

### ⑤ 책임완수

임직원은 기관이 추구하는 목표와 가치에 공감하여 기관의 업무방식에 따라 창의와 성실로써 맡은 바 책임을 완수하여야 한다.

### ⑥ 자기계발

임직원은 국제화·개방화 시대에 바람직한 인재상을 스스로 정립하고 끊임 없는 자기계발을 통해 이에 부합되도록 꾸준히 노력하여야 한다.

2014. 10. 1

경상북도종합자원봉사센터

## 경상북도종합자원봉사센터 반부패 청렴실천 결의서

우리는 경상북도종합자원봉사센터 조원으로서 충렴도와 투명성이 직원 경쟁력 확보에 가장 중요한 요소임을 인식하고 부패근절을 이제 선택이 아니라 생존의 문제라는 사실을 되새기면서 깨끗하고 투명한 업무추진으로 고객으로부터 신뢰받는 기관으로 앞장서 나갈 것을 다짐하면서 다음과 같이 결의한다.

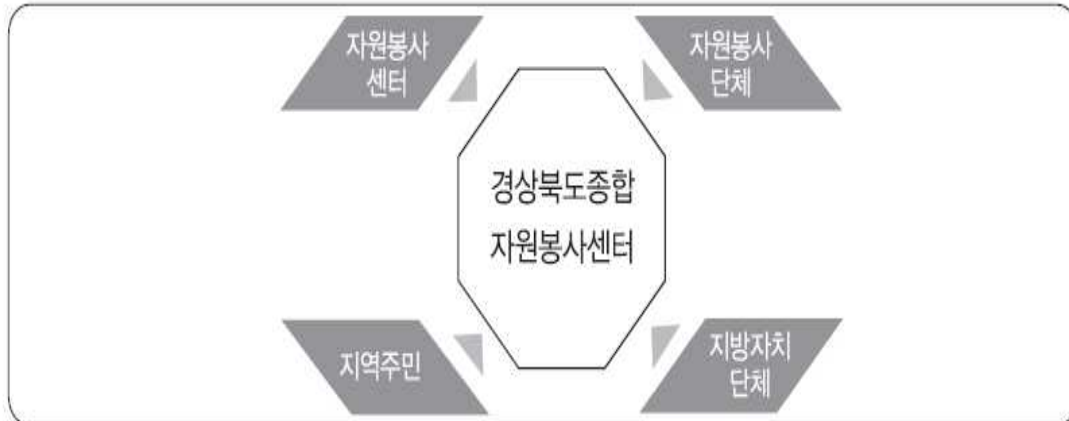


2014. 10. 1

경상북도종합자원봉사센터

## 7. 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.

#### | 자원봉사단체

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.

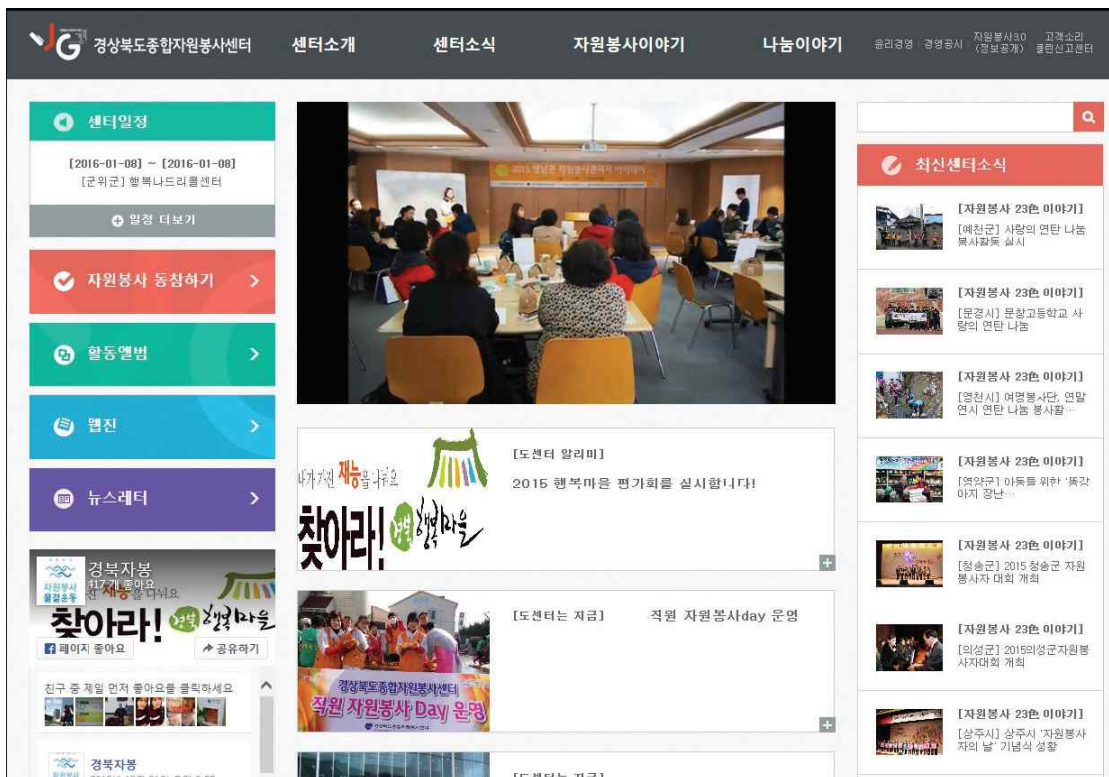
#### | 지방자치단체

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

## 8. 이해관계자 커뮤니케이션 채널 운영

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

### 1. 기관 홈페이지를 통한 기관 안내 및 자원봉사 정보 제공



### 2. SNS(페이스북) 및 네이버 밴드 운영

SNS 운영(페이스북)	즉각적 자원봉사 정보 제공 및 잠재고객 대상 자원봉사 홍보 및 친근성 제고
경상북도 자원봉사 관리자 밴드	관리자 간 네트워킹과 정보 교류, 공지사항 전달 등 소통 체계 마련
출동! 재난지킴이 봉사단 밴드	재난재해 상황 시 즉각적 대응을 위한 봉사단 밴드 운영 및 자원봉사 정보 공유



□ SNS(페이스북)을 통한 기관 안내 및 자원봉사 정보 제공



□ 네이버 밴드를 통한 기관 안내 및 자원봉사 정보 제공



### 3. 기관 뉴스를 통한 기관 안내 및 자원봉사 정보 제공

2015.09  
NEWS LETTER

자원봉사, 행복경북의  
금물귀다

경상북도자원봉사센터  
KYOONGBUK VOLUNTEER SUPPORT CENTER

글로벌 상생 프로젝트  
**찾아라! 뚝글 행복마을**

자세히 보기 >

THE SPECIAL  
글로벌 상생 프로젝트  
'찾아라! 뚝글 행복마을'

'경북 행복의 꿈' 뚝글을 품다  
찾아라! 경북 행복마을 사업,  
뚝글 울안바로서에 가다

울안바로서에 그간 경북도내 낙후된 마을을  
대상으로 자원봉사자들의 재능나눔 활동을 펼친  
'찾아라! 경북 행복마을' 사업의 강령과 기술을  
집약한 해외모델 사업이다.

TOGETHER  
함께 또 같이

**폐지줍는 어르신을 위한  
세상 단 하나뿐인 사랑의 리어카**

『사랑의 리어카』란, 경상남도자원봉사센터에서  
가용 발을 대상자를 선정하고 반퍼데크봉사단인  
맞춤 제작한 '특별한 리어카'이다.

**따뜻한 밥 한 끼로 나누는 사랑  
경주시 사랑의 밥차**

2014년 9월, 경주시통합자원봉사센터는  
BK기업은행과 '밥' 좋은 사랑의 밥차, 전달식을  
갖고, 올해 4월부터 발차 활동을 펼치고 있다.

ISSUE  
기획특집

**달린다 경상북도 출동!  
무조건 재난지킴이 봉사단**

어디든 무조건 달려갑니다!  
경상북도 재난복구의 든든한 지원군  
경상북도 출동! 무조건 재난지킴이 봉사단!

PEOPLE  
아름다운 사람들

**경상북도 출동! 무조건 재난지킴이  
봉사단 이상광 회장**

그 어느 때보다 자원봉사 활동을 할 때,  
내가 살아있음을 느끼기에 자원봉사는 더 이상 남을  
위한 것이 아닌, 나의 행복을 위한 것입니다.

STORY  
자원봉사 23색이야기

**봉화군-찾아라! 행복마을2호  
활동 실시**

봉화면 소지리를 중심으로 관내 37개 주민,  
사회단체 자원봉사자 250명이 참여한 가운데  
분야별 재능 나눔 자원봉사활동을 실시하였다.

**청도군  
자원봉사단체 리더워크숍**

지난 7일 1박2일간 포항 일대에서 우수 자원봉사단체  
리더 150명이 참석한 가운데 2015 청도군 자원봉사  
단체리더 워크숍을 실시했다.

NEWS  
도센터 소식

2015 경상북도 자원봉사 컨퍼런스

'찾아라! 뚝글 행복마을'

경상북도 우수 자원봉사자

## 9. 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, 윤리경영 헌장, 임직원 윤리강령, 임직원 행동강령, 반부패 청렴 실천 결의, 청렴 및 4대 폭력 예방교육 등)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

##### ▣ 윤리경영 시스템 구축 및 운영

‘14년까지 주요 추진실적	‘15년 주요 추진실적
<ul style="list-style-type: none"> <li>윤리강령 및 행동강령 개정, 시행</li> <li>반부패 청렴실천 결의서 제정 및 시행</li> <li>반부패 청렴실천에 따른 직원 서약서 작성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 행동강령 제정 및 시행</li> <li>국민권익위원회 제로미 시스템 등록</li> <li>성희롱 예방지침 제정 및 시행</li> <li>성희롱 고충 상담원 지정 및 운영</li> <li>성희롱 및 성폭력 심의위원회 구성</li> </ul>

##### ▷ 직원의 윤리경영 관련 숙지와 청렴의 일상 생활화를 위한 노력

구 분	2014년	2015년
주간회의를 통한 내부 공유 및	주간회의 시 투명하고 윤리적인 기관 운영을 위해	주간회의 시 임직원 행동강령 주요사항 및 기관 청렴도 관련

숙지	임직원 행동강령 등 낭독	기관장 점검 및 준수 지시
경영공시	예·결산, 직원 채용, 업무추진비 등 공개	이사회 및 운영인력 현황, 이사회 회의록, 정관·운영규정, 직원 채용 현황, 인건비 집행 현황, 업무추진비 내역, 복리후생비 집행 현황, 예산서 및 결산서, 기부금 현황, 입찰 정보 및 수의계약 현황, 경영평가 결과, 감사의 감사보고서 공개
고객소리, 클린신고센터	통합 신설	고객소리와 클린신고센터 분리, 클린신고센터 내용 보완
자원봉사 3.0(정보공개)	신설	자원봉사 관련 자료 상시 게시
윤리경영 교육	외부 강사 초청 2회 (성희롱 및 성폭력 예방교육, 윤리경영 교육)	4대 폭력예방교육(외부 강사) 1회, 전 직원 청렴 연수원 사이버 청렴교육 수강
4대 폭력예방 직원교육 만족도 조사 실시	-	1회
성희롱 고충 상담원 지정	-	2명 (박성옥 사무국장, 김태우 팀장)
성희롱 및 성폭력 심의위원회 구성	-	5명
여성가족부 폭력예방교육통합 관리 시스템 등록	-	1회
임직원 행동강령 개정 관련 국민권익위원회 제로미 시스템 등록	-	1회

▷ 홈페이지 및 SNS를 통한 정보공개 확대

구 분	2014년	2015년
홈페이지 내 윤리경영 공시	신설	3건

홈페이지 내 경영공시 공시	신설	22건
홈페이지 내 자원봉사 3.0(정보공개)	신설	6건
홈페이지 내 고객센터 및 클린신고센터	고객소리 및 클린센터 통합 운영	고객소리 별도 운영, 클린신고센터 보완 및 별도 운영
뉴스레터 발송 건수	-	2회
SNS(페이스북, 네이버 밴드)	신설	상시 운영
도·시·군자원봉사센터간의 자원봉사DB 공개 확대를 위한 아카이브 「새.시.봉」 운영	신설	상시 운영
외부 자원봉사 DB 제공(실적, 자료, 인터뷰)을 통한 결과물	-	1건 (경북행복재단)

▷ 홈페이지 및 SNS를 통한 정보공개 확대

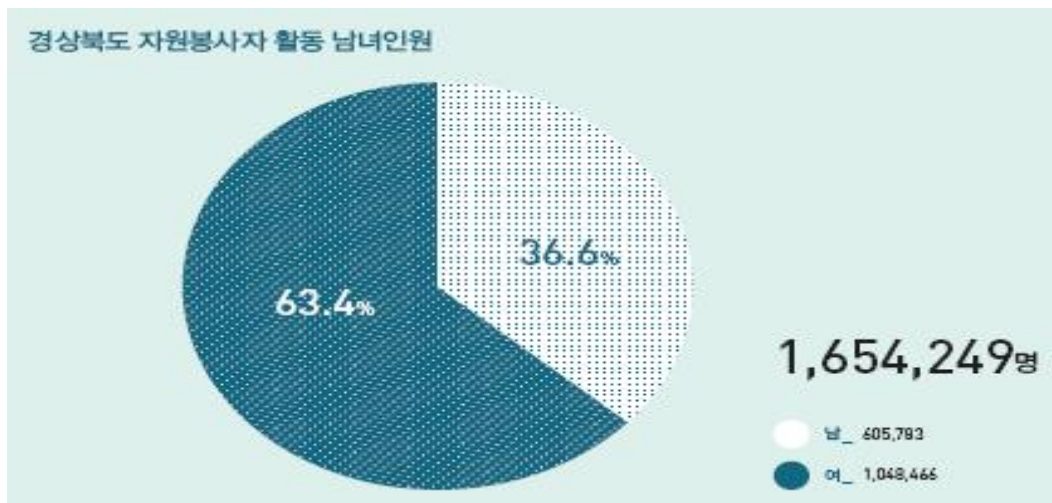
구 분	2014년	2015년
청렴 연수원 사이버 청렴교육	-	9명
직원 강의안 발표	신설	7회
하모니&시너지 직원 교육	신설	직원 1인당 교육시간 39.5시간
4대 폭력 예방교육 실시	성추행 및 성폭력 예방교육	4대 폭력 예방교육

▣ 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 통계





#### ▣ 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	
30대	40대	50대	사회복지	행정
6명	2명	2명	9명	1명

#### ▣ 직원의 복리후생

직원의 복지증진 및 일과 휴식의 조화로운 균형을 통해 지속적인 성장 동력을 유지하고자 맞춤형 복지제도 및 휴가 제도를 운영하고 있습니다.

▷ 직원의 복지증진을 위한 직원 맞춤형 복지제도 운영

- 전 직원 복지포인트 제도 실시
- 샌드위치 DAY 휴무제 실시
- 자원봉사 유급 휴가제인 ‘자원봉사DAY’ 운영
- 구성원 개인의 연가사용 장려
- 우수 직원 해외연수 기회 우선 제공 : 3명

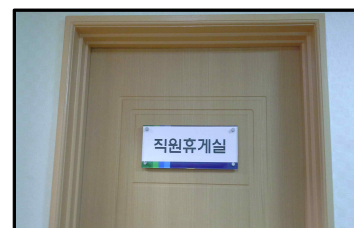
▷ 직원의 일과 휴식의 조화로운 균형을 위한 휴가제도 운영

구분	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

▣ 직원 휴게실 운영

직원들이 일과 휴식의 균형을 통해 삶의 질을 향상시켜 업무에 더 큰 집중력을 발휘할 수 있도록 근무환경을 조성함으로서 직원의 만족도 및 자부심 제고를 목적으로 직원 휴게실(전기 난방 판넬, 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.

## 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 정책을 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 10명(정규직 8명, 계약직 2명)의 직원들로 구성되어 있으며 정규직 대비 계약직의 비율은 25%입니다. 민간단체의 특성상 인력 이동이 많음에도 불구하고, 안정적인 고용을 유지하고 있습니다.



[직원 근로 형태, 남녀 비율, 이직률 현황]

구분	정규직	계약직	남	여	이직률
2012년	6명	2명	4명	4명	0%
2013년	6명	2명	4명	4명	0%
2014년	8명	2명	5명	5명	0%
2015년	8명	2명	5명	5명	0%

※이직률 : [이직자수÷(평균인원+이직자수)] × 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.

- ▣ **직원교육 필수 이수시간 제도화** : 직원 1인 연간 35시간 이상  
직원으로서 가져야 할 기본 직무교육과 더불어 담당 직무에 필요한  
전문 지식의 확보를 위하여 직원교육 필수 이수시간을 제도화하고  
있으며, 교육 참가에 따른 경비는 기관에서 지원하여 교육 참여율  
을 높이고 있습니다.

### 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

- **찾아라! 경북 행복마을 사업을 통한 재능나눔 자원봉사활동으로 환경보호 및 오지마을 불편 해소**

▷ 목적 : 경상북도 시민사회단체, 자원봉사단체, 기업체 등 인적·물적 자원의 확보를 통한 재능나눔 자원봉사활동으로 오지마을 불편 해소 및 문제점 해결

▷ 내용 : 재능나눔 자원봉사 활동, 경상북도 지역재생 프로젝트

구 분	2014년	2015년	증감률
예 산	213,895천원	254,111천원	119%
도단위 행복마을	3회	5회	167%
해외 행복마을	-	1회	-
행복마을 평가회	1회	1회	100%



2015년 예산집행 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 총 예산 : 254,111천원</li> <li>· 찾아라! 경북 행복마을 사업비 73,630천원</li> <li>· 지역재생 프로젝트 150,000천원</li> <li>· 지정기부금 30,481천원</li> </ul>
------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



구분	일시	장소	대상가구	참여단체	활동 내용
----	----	----	------	------	-------

**2015 UN Global Compact  
Communication On Engagement**

			(인원)	(인원)	
7호	3. 28	의성군 단밀면 위중1리	46가구 (89명)	23개 단체 (230명)	· 12개 분야 자원봉사활동
8호	4. 30	칠곡군 북삼읍 송오3리	559가구 (1,253명)	20개 단체 (238명)	· 14개 분야 자원봉사활동
9호	5. 9	포항시 장기면 창지리	84가구 (163명)	17개 단체 (209명)	· 16개 분야 자원봉사활동
10호	7. 22~24	울릉군 서면 남양1리	239가구 (470명)	23개 단체 (82명)	· 16개 분야 자원봉사활동
11호	8. 17	영천시 청통면 치일1리	70가구 (122명)	19개 단체 (130명)	· 13개 분야 자원봉사활동
몽골 (해외)	8. 23~29	몽골 울란바토르시 수흐바토르구 17동	17동 마을주민 159명 국영유치원	22명	· 마을 주거환경 개선활동 · 생활 서비스 지원 · 아동 후원물품 전달
평가 회	12. 16	The-K호텔 경주	시민사회단체, 행복마을 이장 및 지도자	100명	· 2015년 찾아라! 경북 행복마을 활동상 공유 · 차기 사업계획 협의 및 참여 유도 · 참가자 소감 나누기

▣ **환경보호와 관련한 사업 성과**

구 분		2014년	2015년
출동! 무조건 재난지킴이봉사단 운영	구성 인원	-	1,005명 (시단위 60, 군단위 30)
	주요 임무	재난재해 발생 시 피해복구 자원봉사활동	
	발대식(리더 교육)	-	1회(122명)
	간담회	-	3회(118명)
	자원봉사활동 실적	-	2,378명
후원금 및 후원물품 지원		-	네팔 대지진 지원 · 후원금 : 3,159,000원 · 후원물품 : 770점(수건, 물티슈, 의류, 치약, 칫 솔, 비누 등)

청소년 자원봉사 캠프 공모 및 진행	10개 프로그램 (자원봉사 프로그램)	5개 프로그램 (자원봉사 캠프)
뚝심이 자원봉사단 릴레이 활동지원 및 진행	76개 단체	69개 단체
경상북도 자원봉사 우수 프로그램 공모 및 진행	20개 프로그램	20개 프로그램
경상북도 자원봉사모범학교 운영	30개 학교 (중학교 12, 고등학교 18)	39개 학교 (중학교 19, 고등학교 20)
경상북도 자원봉사모범학교 대상 핸즈온 경북데이 운영	-	8회
우수 자원봉사자 불런투어	1회	1회

#### ▣ 자원 재활용

장바구니 및 에코 머그컵을 제작하여 이해관계자들에게 배포하여 일회용품 사용을 줄이는 활동에 적극적으로 나서고 있으며, 사무실 내 직원 개인별 머그컵 사용을 일상화 함으로서 일회용품 사용량 줄이기를 실천하고, 사무실에 종이컵 수거함 및 폐지 수거함을 설치하고 있습니다.



#### ▣ 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.



#### 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 결제는 클린카드 사용을 원칙으로 하고 있습니다.
- 경상북도종합자원봉사센터는 재정 투명성을 높이기 위해 온라인 전산 회계 프로그램을 도입하여 사용하고 있습니다.

##### ■ 활동 및 성과

###### ▫ 직원 윤리강령 및 행동강령 제정 및 실행

경상북도종합자원봉사센터는 투명하고 윤리적인 조직 활동을 핵심 가치로 추구하고자 조직의 가치를 반영한 직원 윤리강령 및 행동강령을 제정 및 실행하여 기관의 구성원들이 스스로 이를 점검토록 하여 할 수 있도록 하여 직원 개개인의 윤리의식을 더욱 높이는데 최선의 노력을 다하고 있습니다.

###### ▫ 반부패 청렴 실천 결의서 제정 및 실행

경상북도종합자원봉사센터의 직원으로서 청렴도와 투명성이 기관 경쟁력 확보에 가장 중요한 요소임을 인식하고 부패근절은 이제 선택이 아닌 생존의 문제라는 사실을 되새기면서 깨끗하고 투명한 업무추진으로 신뢰받는 기관으로 앞장서 나가기 위해 반부패 청렴 실천 결의서 제정 및 실행에 앞장서고 있습니다.

## ▣ 직원 청렴 및 윤리교육 실시

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

### ▷ 4대 폭력예방 교육 실적

- 일시 : 2015. 12. 7(월)  
09:00 ~ 12:00 (180분)
- 대상 : 9명(전 직원)
- 교육 내용 : 성희롱, 성매매, 성폭력, 가정폭력 예방교육
- 강사 : 우리인재교육원 김주성 강사



### ▷ 4대 폭력예방 직원교육 만족도 조사 실시

### ▷ 성희롱 예방지침 제정 및 시행 : 2015. 12. 1

### ▷ 성희롱 고충 상담원 지정 : 2명(박성옥 사무국장, 김태우 팀장)

### ▷ 성희롱 및 성폭력 심의위원회 구성 : 5명

### ▷ 여성가족부 폭력예방교육통합관리(<http://shp.mogef.go.kr>) 시스템 등록

### ▷ 청렴 연수원 사이버 청렴교육 관련 실적

- 일시 : 2015. 11월 ~ 12월
- 수료자 : 김태우 운영지원팀장
- 과정명 : 2개 과정(공공기관 대상 청렴교육)
- 상시학습인정시간 : 6시간

제 002816-317592 호

### 수료증

소 속 : (가리)  
(가리)

직 위[급] : 법인7급

성 명 : 김태우

과 정 : (사이버)제 3기 (공공기관 대상 청렴교육) 이준신장관의 청렴리더십

기 간 : 2015.11.25 ~ 2015.12.11

상시학습인정시간 : 4시간

위 사람은 교육지원과에서 소정의 교육과정을 마쳤으므로 이 증을 수여합니다.

2015년 12월 11일

국민권익위원회 청렴연수원장

본 수료증은 교육부로부터 증명용도로만 사용가능합니다.

제 303449-9310 호

### 수료증

소 속 : (가리)  
(가리)

직 위[급] : 법인7급

성 명 : 김태우

과 정 : (사이버)제 11기 (공공기관 대상 청렴교육) 대한민국 국가상징

기 간 : 2015.11.25 ~ 2015.12.11

상시학습인정시간 : 2시간

위 사람은 교육지원과에서 소정의 교육과정을 마쳤으므로 이 증을 수여합니다.

2015년 12월 11일

국민권익위원회 청렴연수원장

▷ 청렴 연수원 사이버 청렴교육 실시

- 일시 : 2015. 12. 23(수)
- 대상 : 9명(전 직원)
- 교육 시간 : 2시간
- 교육 내용 : 청렴 연수원 사이버

교육센터 동영상 교육



▷ 道 출자출연기관 대상 교육 및 외부 윤리경영 관련 교육 참여

- 道 출자출연기관 대상 교육 참여 : 5회

▣ 투명한 회계 관리제도

▷ 경상북도종합자원봉사센터는 재정 투명성을 높이기 위해 온라인 예산·회계 프로그램(휴먼소프트 <http://www.hsit.co.kr>)과 보조사업비 종합관리시스템을 사용하고 있습니다.

▷ 보조사업비 종합관리시스템(<http://imss.bccard.com/gyeongbuk>) 사용하여 보조금관리, 지출관리, 정산처리가 이루어지고 있다. 또한, 보조금 전용 결재카드(클린카드) 사용으로 보조사업별 1통장 1카드를 발급받아 지출의 투명성, 편의성, 효율성을 도모하고 있습니다.



▣ 내부감사 시스템 및 정보 공개

경상북도종합자원봉사센터는 운영규정에 있는 감사 및 회계 규정을 준수하고 있으며, 매년 법인 감사(2명)로부터 감사를 받고 있습니다. 또한 매년 3월에 전년도 세입·세출 결산내역 및 후원내역, 익년도 예산현황을 경상북도종합자원봉사센터 홈페이지 상에 공개하여 이해관계자들이 손쉽게 보실 수 있도록 하고 있습니다.



**Publication** 경상북도종합자원봉사센터  
42425 대구 남구 중앙대로 38길 13-2(남구 대명2동 15-126번지)

**Telephone** 053. 476. 1365

**Fax** 053. 473. 1364