

GANGDONG-GU
CITY MANAGEMENT
CORPORATION

경영실적보고서 | 2016

고객과 함께 행복을 창조하는 으뜸 공기업



강동구도시관리공단
Gangdonggu City Management Corporation

www.igangdong.or.kr

CONTENTS

SECTION 01	일반현황	1
SECTION 02	사업추진현황	5
SECTION 03	부분별 경영실적	
I·1·1	경영층 리더십	7
I·1·2	고객 및 주민참여	42
I·1·3	윤리경영	62
I·2·1	미션·비전 및 경영계획	80
II·1·1	조직관리	105
II·1·2	인사관리	126
II·1·3	노사관리	164
II·1·4	재무관리	180
II·2·1	시설·환경관리	203
II·2·2	재난·안전관리	228
II·2·3	공공성 증진노력	255
II·2·4	고객서비스 품질관리	290
III·1·1	사업수입	310
III·1·2	1인당 시설관리실적	312
III·1·3	안전사고 발생건수	314
III·2·1	대행사업비 절감률	315
III·2·2	사업수지비율	317
SECTION 04	공기업 정책준수	319
SECTION 05	우수사례	327
SECTION 06	건의사항	330

01

SECTION

일반현황



일반현황

01

SECTION

세부내용

설립근거 및 설립목적

주요사업범위

연혁

조직도

인력 현황

예산규모

재무상태 및 경영성과

주요 시설물 현황

01

일반현황



설립근거 및 설립목적

설립근거

- ◆◆ 지방공기업법 제76조 제1항
 - 지방자치단체는 제2조의 사업을 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 지방공단(이하 "공단"이라 한다)을 설립할 수 있다.
- ◆◆ 서울특별시강동구도시관리공단설립·운영에 관한 조례

설립목적

- ◆◆ 서울특별시강동구도시관리공단설립·운영에관한조례 제1조
 - 양질의 서비스제공과 수익성 확보로 지역발전과 주민의 복리증진에 기여
- ◆◆ 서울특별시강동구도시관리공단정관 제1조
 - 자치구의 시설 및 사업을 효율적으로 관리·운영함으로써 주민생활의 편의와 복지 증진에 기여함은 물론, 자치구청의 생산성 향상에 기여

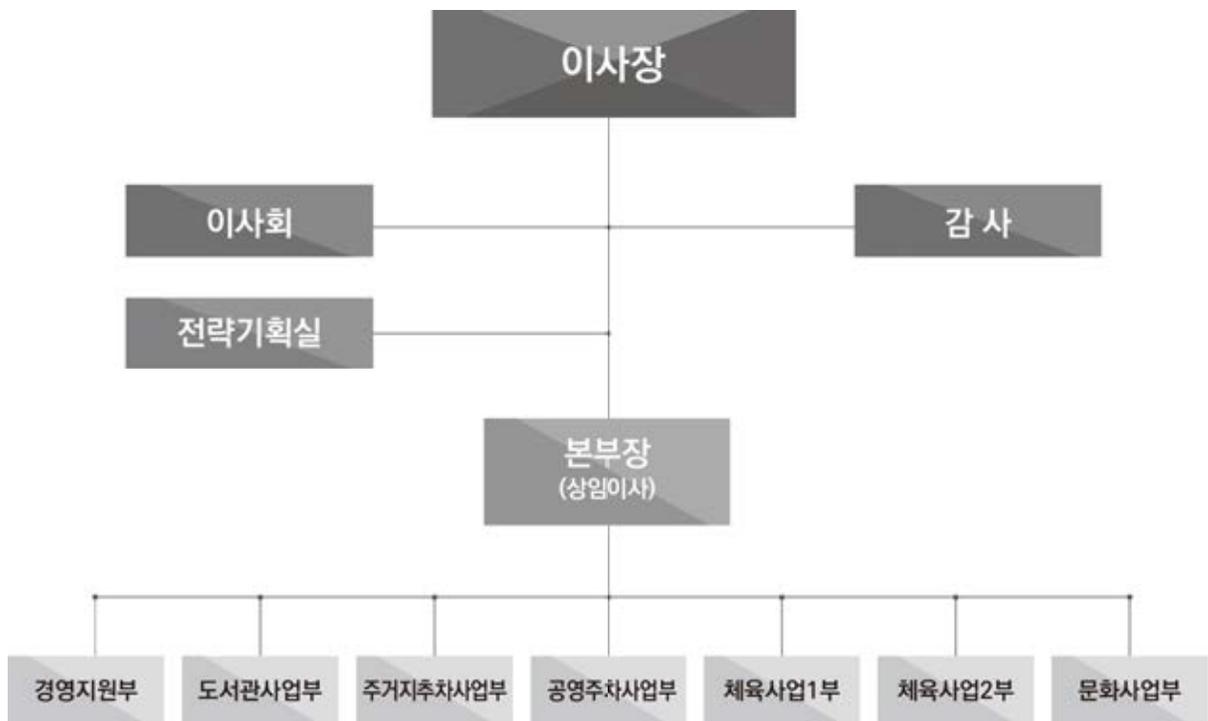
주요 사업범위

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

주요 연혁

구 분	주요내용
2003.11.18	강동구도시관리공단 창립 및 공단 업무 개시
2011.11. 8	2011년도 지방공기업 경영평가 최우수공기업 선정 (2년 연속)
2012. 7.11	일과 가정의 양립문화 확산 우수기관 표창
2013. 9. 9	2013년도 지방공기업 경영평가 최우수공기업 선정
2013. 9.12	인적자원개발 우수기관 인증 획득
2013.10.31	날씨경영 인증 획득
2014. 2. 5	지방공기업 발전 유공 및 표창
2014.11.19	국가품질경영대회 장관상 수상
2014.12.23	농촌 사회공헌 인증(서울시 자치구 공단 최초)
2015.10.20	정부3.0 우수기관 장관상 수상
2015.10.21	전국도서관평가 국무총리상 수상(암사도서관)
2015.10.28	온실가스·에너지 목표관리 우수기관 장관상 수상
2016.10.28	2016 전국도서관평가 문화체육관광부 장관상 수상(강일도서관)
2016.12. 5	대한민국 사회공헌 대상 수상(국회 상임위원장)

조 직 도



인력 현황

구 분	계	임원	일반직	사서직	기능직	업무직	전문직	임시직
정 원	123	2	31	20	18	38	14	정원없음
현 원	112	2	28	18	18	35	11	106

예산 규모

세외수입 목표

구 분	2016년(A)	2015년(B)	증감(C=A-B)	증감률(C/B)
합 계	11,787,389	12,109,480	△ 322,091	△ 2.65%
일반회계	6,438,060	6,654,009	△ 215,949	△ 3.24%
특별회계	5,349,329	5,455,471	△ 106,142	△ 1.94%

세출예산

구 분	2016년(A)	2015년(B)	증감(C=A-B)	증감률(C/B)
합 계	14,553,305	13,800,474	752,831	5.45%
일반회계	11,880,768	11,460,633	420,135	3.66%
특별회계	2,672,537	2,339,841	332,696	14.22%

재무상태 및 경영성과

재무상태표

[2016.12.31]

과 목	금액 (천원)	과 목	금액 (천원)
총 계	1,759,309	총 계	1,759,309
유동자산	1,471,763	유동부채	965,887
비유동자산	287,546	비유동부채	193,422
-	-	자본총계	600,000

손익계산서

[2016. 1. 1 ~ 2016.12.31]

과 목	금액 (천원)	과 목	금액 (천원)
총 계	12,879,911	총 계	12,879,911
영업비용	12,874,817	영업수익	12,874,817
영업외비용	5,094	영업외수익	5,094
당기순이익	-	-	-

주요 시설물 현황

체육사업(8개소)

[2017. 1. 1일 현재]

시 설 명	시설현황	운영개시일
온조대왕문화체육관	실내수영장, 다목적체육관, 헬스장 등 (연면적 7,954㎡)	2004. 3. 1
일자산제1체육관	배드민턴 8개 코트 (연면적 1,462.7㎡)	2008. 3.22
일자산제2체육관	헬스장, 탁구장 (연면적 325.24㎡)	2008.11. 3
동명인조잔디축구장	인조잔디축구장, 조깅트랙 (총면적 8,541㎡)	2005. 1. 1
해공골프연습장	36타석, 퍼팅연습장, 골프용품점 (비거리 : 53m)	2004. 2. 2
해공체육문화센터	실내체육관, 소체육관, 문화강좌실 (연면적 1,348㎡)	2003.11.21
강동그린웨이가족캠핑장	가족(49동), 오토(8동), 매화(23동) (총면적 17,500㎡)	2009. 8.22
강동유소년스포츠센터	수영장, 무용실, 다목적실, 풋살장 (연면적 2869.39㎡)	2014.12. 1

문화·복지·현수막사업(6개소)

[2017. 1. 1일 현재]

시 설 명	시설현황	운영개시일
강동구민회관	대강당, 전시실, 소회의실, 문화강좌실 등 (연면적 5,404㎡)	2005. 5. 1
민속의집	문화예술연습실 2개소 (연면적 261㎡)	2011. 3. 1
강동구 추모의집	예은 추모공원 내 봉안당 3,000기	2010. 9. 1
구립개나리어린이집	보육실 8개소, 독서방, 소강당 등 (연면적 691.34㎡)	2011. 3. 1
구립꿈사랑어린이집	보육실 4개소, 교사실, 주방 등 (연면적 274㎡)	2011.11.30
현수막지정계시대	18개소(108면)	2013. 1. 1

도서관 사업(4개소)

[2017. 1. 1일 현재]

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

주차사업(주거지주차, 공영)

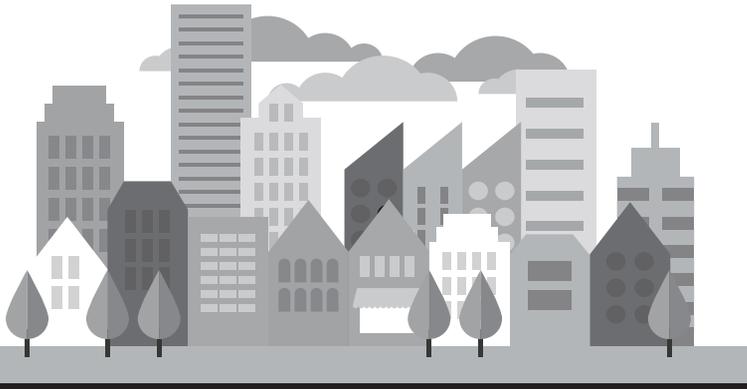
[2017. 1. 1일 현재]

시 설 명	규 모	운영개시일
주거지주차	17개동 관리, 부정주차단속 주차면수 : 8,730면	2005. 1. 1
공영주차장	20개소(노상, 노외, 부설) 주차면수 : 2,284면	2004. 1.15

02

SECTION

사업추진현황



사업추진현황

02

SECTION

세부내용

2016년도 주요업무 추진실적

2017년도 주요업무 추진계획

01

2016년도 주요업무 추진실적



2016년도 사업단위별 주요업무 추진실적

부서명	주요업무 추진계획
전략기획실	주민과 함께 동반성장! '경영자문 위원회' 위촉
	지역주민과 함께하는 농촌 사회공헌 시행
	CEO 현장경영, '고객감동 현장 속으로' 운영
경영지원부	직원들의 상상력을 발산하라~ '상상 원정대' 운영
	일자리 나눔의 첫 걸음. '시간 선택제 일자리' 도입
	어르신 일자리 창출, '시니어 인턴십' 도입
	방학을 이용한 대학생 직장체험. '국가근로 장학생' 운영
도서관사업부	조직 개편을 통한 지속가능 경영체계 구축
	주민과 함께하는 '2016 강동북페스티벌'
	강동 책 읽기 마라톤 대회 개최
주거지주차사업부	2016 길 위의 인문학. '토닥토닥 시네마 인문학' 운영
	생애 주기별 특화 프로그램 운영
	주거지주차 부정주차 요금 부과 징수제도 운영
공영주차사업부	고객 편의를 위한 주거지주차 안내 표지판 전면 교체
	주거지주차 업무 노하우 공유스터디 활동 시행
	건물형 무인주차장 텔레폰페이징 시스템 확대 운영
체육사업1부	공영주차장 스마트 안심존 화장실(비콘) 설치
	수익창출 극대화를 위한 강일동 노상주차장 신규구획 발굴
	U-Health Care 시스템 설치
체육사업2부	기관 간 협업 행정 (정보공유 등)
	ONJO 3.0 헬스장 운동 매뉴얼 업데이트 및 공유
	초등학교 3학년 『생존수영 프로그램』 운영확대
문화사업부	안전과 고객만족 향상을 위한 시설개선 공사
	FC서울 축구선수 초청사인회 및 축구클리닉
	강동구민회관 강의실 새단장 프로젝트
	배우고 나누는 기쁨! 구민회관 회원한마당 개최
	「New Start 2016」가족캠핑장 활성화 계획

02

2017년도 주요업무 추진계획



2017년도
사업단위별
주요업무 추진계획

부서명	주요업무 추진계획
전략기획실	빅데이터를 활용한 「사전민원 예고제」
	주민과 함께하는 「열린 서비스」
	융합형 · 주민 참여형 사회공헌 「아름다운 콜라보」
	선제적 재난대응 서비스 구축
경영지원부	재무건전성 강화를 위한 비상경영 체제 유지
	시스템 고도화를 위한 서버 · 보안장비 교체
	중장기 인적자원관리(HRM) 계획 수립
	투명 · 공정한 인사채용을 위한 필기시험 도입
도서관사업부	강동구립도서관 ‘책 이음 서비스’ 구축
	제1회 강동 TED 축제 개최
	도서관 시니어 인큐베이팅 ‘정보리 받’운영
	강동구립도서관 빅-픽처 프로젝트
주거지주차사업부	주거지주차 이용자 실거주 확인 및 요금감면 적격심사 시행
	주거지주차 구획배정 및 이용방법 개선
	시설물 관리 전산화 및 유지보수 시스템 강화
공영주차사업부	노상주차장 스마트폰 정산시스템 구축
	강동구청 부설주차장 번호인식시스템 구축
	주차서비스 향상을 위한 현장점검 및 친절교육 강화
체육사업1부	온조대왕문화체육관 ‘주말 자유헬스 프로그램’신설
	온조대왕문화체육관 시설 및 환경 개·보수 사업
	해공체육문화센터 고객맞춤 새단장 프로젝트
체육사업2부	지역학교 연계 ‘초등학교 실전 생존수영 교실’운영
	우리센터 무료 예체능 교실 운영
	강동 유소년스포츠클럽 3층 증축공사
문화사업부	그린웨이가족캠핑장 고객 친화적 시설개선 공사
	공동체 의식을 함양하는 도란도란 텃밭교실 운영
	재난대응 체계 구축 및 고객센터 역량 개선

03

SECTION

부분별 경영실적

- I·1·1 경영층 리더십
- I·1·2 고객 및 주민참여
- I·1·3 윤리경영
- I·2·1 미션·비전 및 경영계획
- II·1·1 조직관리
- II·1·2 인사관리
- II·1·3 노사관리
- II·1·4 재무관리
- II·2·1 시설·환경관리
- II·2·2 재난·안전관리
- II·2·3 공공성 증진노력
- II·2·4 고객서비스 품질관리
- III·1·1 사업수입
- III·1·2 1인당 시설관리실적
- III·1·3 안전사고 발생건수
- III·2·1 대행사업비 절감률
- III·2·2 사업수지비율



I · 1 · 1

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

경영총 리더십

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

지표관리 부서
및 책임자

전략기획실 실장 권혁선

가중치 3점

주요
추진실적
요약

경영층의 리더십

평가내용 1 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?

- ▶ 2016년 경영목표 달성 결의대회 개최 (2016.3.4.)
 - 경영여건 돌파를 위한 CEO의 의지 표명, 고객중심 경영의 지속 추진 당부
- ▶ 주민참여예산 및 보조금 유치 노력 → 3,518백만원 확보
 - 문화체육관광부 생활체육시설 개보수 사업 공모를 위해 이사장이 직접 세종시 정부종합청사 방문
→ 문화체육관광부 국비 802백만원 확보
- ▶ 인력 및 조직 구조조정을 위한 노력
 - 성과연봉제 도입 합의(2017년 시행 예정) 및 임금피크제 선제적 도입 완료
 - 지방공기업 맞춤형 컨설팅을 바탕으로 공단 조직체계 재구축 (1본부 1실 7부)
- ▶ 공단을 알리재 스마트 홍보 실시
 - 지역 내 10개 단지 200대 승강기에 설치되어 있는 미디어보드를 통한 공단 홍보 실시
 - 직원들의 아이디어를 통해 자체 홍보동영상을 제작하여 공단 홍보실시
- ▶ 2016년도 대외기관 수상실적
 - 2016년 올해의 공감경영 대상 수상 (2016.9.2. 한국언론인협회)
 - 대한민국 사회공헌 대상 수상 (2016.12.5. 대한민국 국회)
 - 대한민국 여성이 일하기 좋은 기업 대상 수상 (2016.12.15. GWTP)
- ▶ 직원 급여 현실화 및 생활임금 도입을 통한 근무의욕 고취

평가내용 2 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 갈등관리를 위한 노력과 성과는 적절한가?

- ▶ CEO가 직접 찾아가는 「고객감동, 현장속으로」 행사 실시 (총46회, 1,397명 참여, 117건 민원 청취)
- ▶ 자치단체, 지방의회와의 지속적인 협력관계 형성을 통해 구민의 복리증진과 시설운영의 효율성 극대화
 - 공단 운영에 관련 조례 및 시행규칙 개정 협조 (조례4건, 시행규칙1건 개정)
 - 주거지주차 부정주차요금 부과 및 징수 추진 관련 협조 (자치구 교통지도과, 구의회 건설재정위)
 - 자치구 사업에 대한 적극적 지원 선사축제, 구정홍보, 나눔카, 행사장소 제공 등
- ▶ 지역주민과 함께하는 공단 만들기
 - 지역 내 전문가로 구성된 경영자문위원회 운영 → 공단 사업에 관한 자문, 사회공헌 동참
 - 지역아동센터에 대한 도서기증, 간담회 실시, 어린이 가을캠핑 시행 등 다양한 지원 실시
→ 지역아동센터로부터 공단과 업무협약 체결 요청 → 2016.12.21.일 업무협약 체결
 - 지역 내 교육청, 학교, FC서울, 지역언론, 관내 학원, 스포츠 협회, 병원, 노인종합복지관, 아름다운 가게, 장애인 복지시설, 전통시장 등 다양한 기관의 소통과 협력 진행

01

조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과



1 목표달성과 경영상 발생하는 문제 해결을 위한 방안제시와 목표달성을 위한 노력

1 목표설정 분임토의



1 목표설정 워크숍



2 공단 설립목적

【설립운영조례】

제1조(목적)

강동구도시관리공단을 설립하여 양질의 서비스 제공과 수익성을 확보함으로써 강동구의 지역발전과 주민의 복리증진에 기여함을 목적으로 한다.

【공단 정관】

제1조(목적)

강동구청장이 지정한 시설 및 사업을 효율적으로 관리 운영함으로써 주민생활의 편익과 복지 증진에 기여함은 물론, 자치구정의 생산성 향상에 기여함을 목적으로 한다.

1 | 공단의 경영목표 ①



2 | 공단의 사명 ②

공단 사명	사회적 역할
<ul style="list-style-type: none"> 주민 복리증진 경영합리화 지역 발전 및 재정 증대 	<ul style="list-style-type: none"> 주민 생활편의 및 복지증진에 기여 공익사업운영 및 사업유지 자치구정의 생산성 향상에 기여 생활행정수요의 충족

3 | 목표달성을 위한 CEO 전문성 확보 노력

CEO의 주요경력

학력	서울시립대학교 도시과학대학원 도시행정학 석사
자격	사회복지사 2급 취득
주요 경력	<ul style="list-style-type: none"> 실무에 능한 행정 전문가 → 강동구 부구청장, 행정관리국장, 기획재정국장, 생활복지국장, 도시관리국장, 구의회사무국장 역임 40여년간의 공직생활로 다양한 행정 노하우 습득 (1971~2011)

CEO의 지역 유관기관 임원 활동

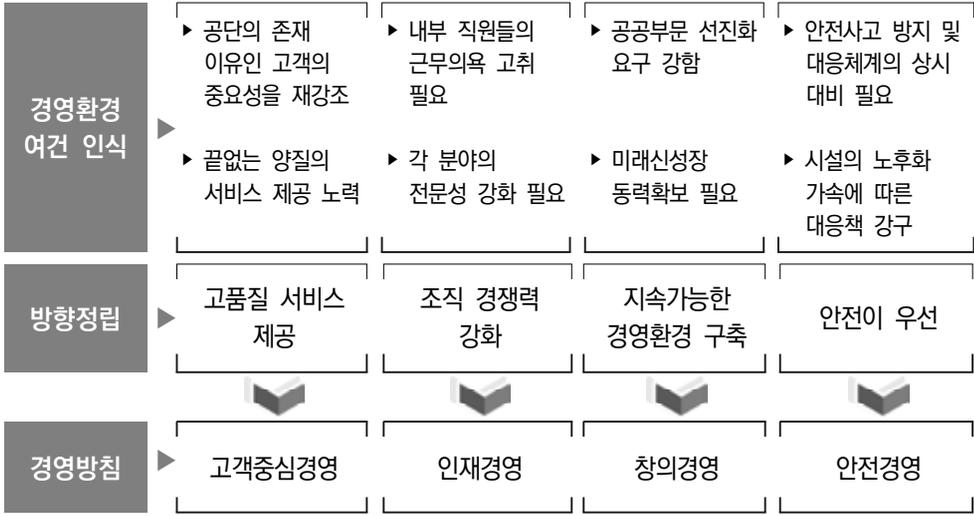
추진 실적	• 현) 강동구 체육회 고문
	• 현) 강동구 장애인체육회 자문이사
	• 현) 서울특별시 동부기술교육원 발전위원 (강동구 고덕동 소재)

전문성 확보를 위한 CEO교육 참석 실적 ①

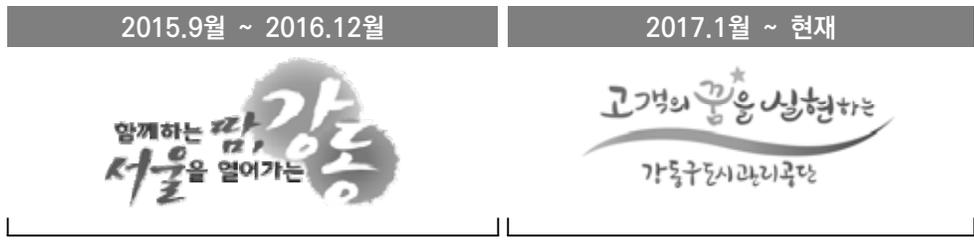
연번	교육명	일자	교육기관
1	2016 개인정보보호 교육	16.4.7	도시관리공단
2	임직원 재난안전교육	16.4.7	도시관리공단
3	지방공사 공단 CEO리더십 포럼	16.6.27~28	지방공기업평가원
4	근로기준법 사례교육	16.7.6	노동법률 동행
5	재난안전사고 예방교육	16.7.6	도시관리공단
6	행복한 세상을 만드는 청렴리더	16.8.31	자치구 감사과
7	사회적 경제 공공구매 박람회	16.9.21	일자리경제과
8	개인정보보호 법정교육	16.10.6	아이티엔티
9	2016 폭력예방 사이버 기관 교육	16.10.12~27	양성평등교육진흥원
10	녹색생활의 실천	16.10.24~11.11	환경정책연구원
11	제53회 전국 도서관 대회	16.10.26~28	한국도서관협회
12	수요자 중심으로 정책을 디자인하라	16.12.1~31	한국정보화진흥원

4 | 경영목표 달성을 위한 CEO 경영방침 제시 ②

CEO 경영철학



비전 달성을 위한 경영 슬로건 제작 ③

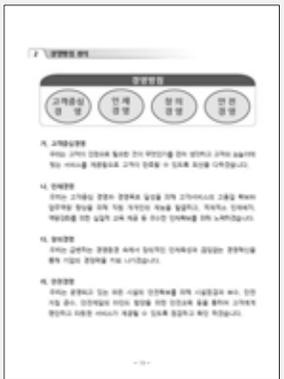


→ 구성원의 일체감과 창의적인 조직문화 조성, 목표달성과 비전 제시 효과, 함축적 의미 포함

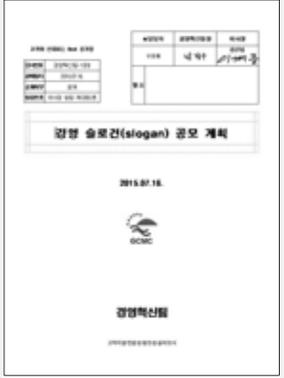
1 청렴리더 교육



2 중장기계획 경영방침



3 슬로건 공모 계획



3 공단페이스북에 슬로건 활용



❶ 비전 선포식



❷ 결의대회 선서



❸ 결의대회 단체사진



❹ CEO 신년사



❺ 조례 시 이사장 훈시



중장기 발전을 위한 목표제시 → 飛上! 2020 비전 선포식 ❶

추진
내용

- 일시/장소 : 2016. 1. 4(월) / 강동구민회관 소회의실
- 목 적 : 전 직원의 토론과 합의과정을 거쳐 재설정된 New Vision을 선포함으로 공단의 미래상 공유
- 참석대상 : 공단 전 임직원 참석

2016년 경영목표 달성 결의대회 ❷

추진
배경

- 2016년 어려운 경영여건 돌파를 위한 CEO의 의지 표명
- 고객중심 경영의 지속 추진을 통한 강동구민의 행복증진

추진
실적

- 시기/장소: 2016.3.4. / 강동구민회관 1층 소회의실
- 참여인원 : 공단임직원 77명
- 주요내용 : 2016년 경영목표 공유, 이사장님 훈시, 결의문 낭독

추진
성과

- 2016년도 어려운 여건 가운데 경영목표 초과 달성
※ 세외수입 목표 3.3% 초과달성

각종연설 시 경영철학 공유 ❸

취임식
(15.7.1)

- 다양한 서비스를 제공하여 구민의 복리증진이 우리의 임무
- 이사장의 경영이념
① 안전, ② 서비스에 대한 질적 향상, ③ 창의경영,
④ 조직의 경쟁력 강화

신년사
(16.1.4)

- 으뜸 공기업을 향한 당부
- 한 단계 더 진보된 조직을 통한 경쟁력 강화
- 고객서비스 향상에 대한 혁신과 변화
- 사업장별 수지균형 노력 강구

결의대회
(16.3.4)

- 변화의 시대에 적응해 나가는 유연한 대처능력과 혁신 필요
- 각자 맡은 바 책임을 완수하고, 본연의 업무에 충실

2분기 조례
(16.4.7)

- 2분기 주요사업 추진 철저 (북페스티벌, 회원한마당 등)
- 생각의 전환을 통해 창의적인 답을 찾자

워크숍
(16.6.25)

- 공단 발전을 위한 다짐 및 방향 제시
- 현장경영, 인재경영, 창의경영, 안전경영 강화

3분기 조례
(16.7.1)

- 고객감동 및 눈높이의 중요성 강조
- 맡은 분야에 대한 업무전문성 확보 및 인적네트워크 조성 필요
- 폭우 등 시설안전에 대한 문제해결 노력 경주
- 폭염 및 장마철 질병과 건강관리에 유의 당부

4분기 조례
(16.10.6)

- 구민으로부터 신뢰받고 감동 주는 공기업이 되자
- 팀워크와 조직의 단합된 힘이 매우 중요한 시기
- 창조적인 파괴를 통해 조직의 새로운 분위기 마련

송년사
(16.12.30)

- 외부환경의 어려움 속에서도 열심히 임해준 전직원 노고 치하
- 공단 조직체계 변화로 성장할 수 있는 기틀 마련
- 내년에는 고객에게 감동을 주는 한해가 될 수 있도록 노력

2016년도 사업현안에 대한 방향제시 (지시사항 관리) ①

팀 명	지시건수	완료	진행 중	처리불가	이행률
합 계	203건	198건	3건	2건	97.5%
창의경영팀	49건	46건	3건	-	93.9%
경영지원팀	22건	22건	-	-	100.0%
도서관운영팀	25건	25건	-	-	100.0%
주거지주차팀	19건	19건	-	-	100.0%
공영주차팀	20건	20건	-	-	100.0%
체육사업팀	24건	23건	-	1건	95.8%
문화사업팀	23건	22건	-	1건	95.7%
유소년파트	20건	20건	-	-	100.0%
전사업팀	1건	1건	-	-	100.0%

※ 지시사항 건수 전년대비 114건(128%) 증가
 ※ 본부장 지시사항 41건(완료40건) 미포함

1 지시사항 유형별 현황

구 분	건수	비 율
합 계	203	100%
업무개선	121	59.6%
시설안전	40	19.7%
고객만족	21	10.3%
홍보강화	7	3.5%
직원복지	5	2.5%
사회공헌	2	1.0%
기 타	7	3.5%

5 | 재정건전성 확보를 위한 노력

유소년스포츠센터 효율적 운영을 통한 수지 개선 ②

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 센터 비활성화 시간 및 유휴공간을 활용한 특화 프로그램운영으로 수입 증가 (※ 생존수영, 유아스포츠단 운영 등) 여름방학 수영특강 프로그램 개설 확대 FC서울 및 성인 풋살 동호회 풋살장 대관 및 신나는 주말체육학교 수영장 레인대관 실시하여 대관수입 발생 인력운영 개선을 통한 전년대비 인건비 56,018천원 절감 																
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 유소년스포츠센터 수지현황 (단위 : 천원) <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>2015년</th> <th>2016년</th> <th>증감</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>수입(A)</td> <td>894,038</td> <td>1,047,084</td> <td>153,046</td> </tr> <tr> <td>비용(B)</td> <td>1,184,321</td> <td>1,128,456</td> <td>△ 55,865</td> </tr> <tr> <td>수익(A-B)</td> <td>△ 290,283</td> <td>△ 81,372</td> <td>208,911</td> </tr> </tbody> </table>	구분	2015년	2016년	증감	수입(A)	894,038	1,047,084	153,046	비용(B)	1,184,321	1,128,456	△ 55,865	수익(A-B)	△ 290,283	△ 81,372	208,911
구분	2015년	2016년	증감														
수입(A)	894,038	1,047,084	153,046														
비용(B)	1,184,321	1,128,456	△ 55,865														
수익(A-B)	△ 290,283	△ 81,372	208,911														

2 유소년스포츠센터 풋살장



주거지주차 부정주차요금 부과/징수제도 시행 ③ NEW

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 시행일 : 2016.6.1.일 부터 대 상 : 주거지주차구획을 배정받지 아니하고 주차한 차량 부과금액 : 7,200원
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 단속건수 : 총5,244건 2016년 수입실적 : 37,670천원 수입 증가

3 부정주차 요금부과 보도



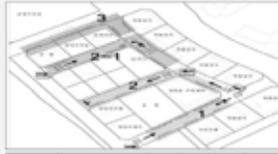
강동그린웨이 가족캠핑장 사이트 확장으로 세외수입 증가 ④

배경	<ul style="list-style-type: none"> 도심 속 캠핑장에 대한 이용 고객의 폭주로 예약의 어려움 발생 										
추진실적	<ul style="list-style-type: none"> 확장오픈일 : 2016.3.1.일 부터 캠핑사이트 49면 → 80면 운영 확대 (23면 증가) 										
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 캠핑장 수입 증가 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015년(A)</th> <th>2016년(B)</th> <th>증가(C=B-A)</th> <th>증감률(C/A)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>수입</td> <td>206,089천원</td> <td>290,164천원</td> <td>84,075천원</td> <td>41% 증가</td> </tr> </tbody> </table>		2015년(A)	2016년(B)	증가(C=B-A)	증감률(C/A)	수입	206,089천원	290,164천원	84,075천원	41% 증가
	2015년(A)	2016년(B)	증가(C=B-A)	증감률(C/A)							
수입	206,089천원	290,164천원	84,075천원	41% 증가							

4 신설 캠핑장 사이트



1 강일동 노상주차장 배치도



구분	면적	공적	공적면	민간면	면적비율
강일동	1,100㎡	100%	1,100㎡	0㎡	100%
강일동	1,100㎡	100%	1,100㎡	0㎡	100%
강일동	1,100㎡	100%	1,100㎡	0㎡	100%

2 공모사업 선정 결과



3 성당부지 주차구획



4 광진교남단 주차구획



5 국가근로 장학생 간담회



강일동 노상주차장 신설 및 확대 운영 1

추진 배경

- 강일동주민센터 주변 상업지구 내 노상주차구획을 신설 및 확대
- 운영하여 주차질서 확립 및 주차장 세입 증대

추진 실적

- 노상주차장 신설 및 확대 관련 자치구 교통지도과와 업무협력
- 강일동 노상주차장 36면 신설
- 강일동 노상주차장 12면 추가 설치

추진 성과

- 2016년 강일동 노상주차장 151,440천원 수입 창출
- 상업지구 내 주차난 해소 및 올바른 주차문화 확대에 기여

주민참여예산 및 보조금 유치 → 3,518백만원 확보 2

추진 배경

- 자치구 재정으로 시설개선을 위한 예산 부족
- 예산확보를 위한 중앙정부, 서울시 등 다양한 기관과의 협업관계 구축 노력

추진 실적

- 온조대왕문화체육관 리모델링을 위한 예산 확보 노력 **NEW**
 - 문체부 생활체육시설 개보수 사업 공모지원 : 802백만원
 - ※ **이사장이 직접 세종시 정부청사 방문 담당자 면담 실시**
 - 강동구 2016년도 2차 추경예산 : 802백만원
 - 행정자치부 특별교부세 : 600백만원
- 암사도서관 시설개선 공사 관련 예산 확보 : 63백만원
- 주민참여예산
 - 서울시 주민참여예산 : 총600백만원 확보
 - 강동구 주민참여예산 : 총60백만원 확보
- 구립도서관 보조금(국/시/비) 사업 : 총591백만원

추진 성과

- 총 3,518백만원 확보하여 자치구 재정 부담 축소, 노후 시설개선, 대고객서비스 강화의 효과 기대

주거지주차 신규구획 발굴 노력

추진 실적

- 2016년 신규구획 발굴 운영 : 총357면 신설
- 주요 구획 신설
 - 성당부지(암사3동) 주차구획 59면 3
 - 광진교남단 주거지주차구획 24면 4
 - 고덕전통시장 주거지주차구획 9면

추진 성과

- 2016년 수입 목표대비 7.3% 초과달성

수입목표(A)	실적(B)	증가(C=B-A)
3,116,414천원	3,343,812천원	227,398천원

공공지원 인력을 활용한 비용절감 3

인력분야	활용인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	20	2월~11월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	6	1월~12월	· 도서관 일반열람실 운영 지원
국가근로 장학생	59	학기중, 방학중	· 사무보조, 사서보조, 업무지원

사업수지 개선을 위한 실적 모니터링 및 대책 ①

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> BSC성과관리를 지표를 통한 공단 사업수지 관리 월1회 전략회의 시 사업장별 수지분석 보고 및 향후 대책 논의 이사장실 내부 사업수지 현황판 설치 및 사업별 수지현황 상시 파악
-------	--

주차장 토지사용료 납부주체 변경으로 예산절감 노력 **NEW**

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 서울시 - 강동구 간 협약으로 2001년부터 납부 대상 주차장 : 천호3동제2공영, 주양소핑영 노상 공영주차장 토지사용료 : 49,511천원 (5년간 납부액)
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 강동구 주관부서와의 협의를 통해 납부주체 변경 <ul style="list-style-type: none"> 납부주체 변경 : 공단 → 강동구 시행시기 : 2016년부터

6 | 인력 및 조직 구조조정을 위한 노력

공석이었던 본부장 채용으로 조직 지휘 역량 강화 ②

추진 배경	공단 내 이사장과 더불어 중요 임원의 오랜 기간 공석으로 조직의 지휘 역량에 문제가 있을 수 있음
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 채용실적 : 2016.3.15일자 심우열 본부장 채용 전 문 성 : 전직 구의원(상임위 부위원장), 법률 전문가

성과연봉제 도입 합의 ③ **NEW**

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 적용대상 : 전직원 (정원 내 인력) 성과연봉 비중 : 2~4급(15%이상), 5~9급(10%이상) 직원 동의 설명회 개최 : 2016.6.29.~30. 2016.12.27.일자 성과연봉제 관련 규정개정 완료
-------	---

임금피크제 선제적 도입 완료 ④

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 적용대상 : 전직원 (정원 내 인력) 성과연봉 비중 : 2~4급(15%이상), 5~9급(10%이상) 직원 동의 설명회 개최 : 2016.6.29.~30. 2016.12.27.일자 성과연봉제 관련 규정개정 완료
-------	---

급변하는 경영환경에 맞는 조직체계 재구축 ⑤

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 수탁사업 증대에 따라 효율적인 조직 관리를 위해 팀 신설과 사업장 재배분 추진 지방공기업 맞춤형 컨설팅 추진 (2016.8월, 지방공기업 평가원)
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 이사회의결 : 2016.12.22. 주요내용 : 1본부 1실 7팀 1파트 → 1본부 1실 7부 <ul style="list-style-type: none"> 복수본부 형태 폐지 및 창의경영팀을 전략기획실로 전환 부서장의 적절한 관리권한 범위 설정을 위한 체육사업부 분할 부서명 변경에 따른 부서장 및 차장 대리 직위 신설

① 수지분석 회의



② 본부장 취임 인사



③ 성과연봉제 설명회



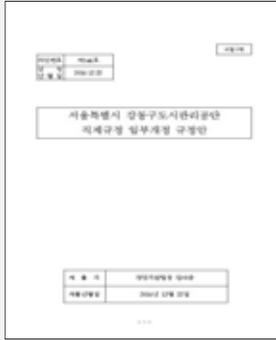
④ 임금피크제 언론보도



⑤ 직제규정 승인 공문



1 직제규정 이사회 부의안건



2 근무시간 변경계획



3 컨설팅 보도자료



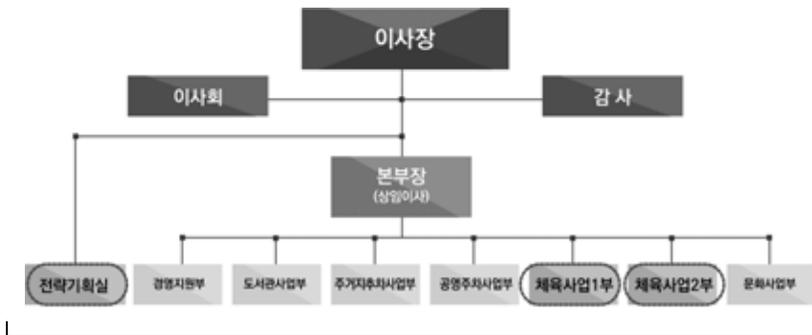
4 근로장학생 OT



5 해공TFT 운영계획



추진 실적 1



2 업무분석을 통한 무인관제주차장 주차관리원 근무시간 변경 NEW

추진 배경

운영이 안정화된 무인관제주차장에 대해 주차관리원 심야근무를 단축하여 근무자 퇴근 불편 해소, 초과근무 지양, 비용절감을 도모코자 함.

추진 실적

- 추진시기 : 2016. 5. 1 부터
- 대 상 : 무인관제주차장 6개소, 주차관리원 8명
- 추진내용 : 1일 근로시간 9시간 → 8시간으로 축소
1일 야간근무시간 4시간 → 2시간으로 축소
- 인 건 비 : 연 36,456천원 절감

3 시간선택제 일자리 창출 도모 NEW

추진 실적

- 시간선택제 일자리 컨설팅 실시 ③
 - 추진기간 : 2016.9월 ~ 11월
 - 추진기관 : 노사발전재단
- 시간선택제 일자리 시행내규 제정 (2016.12.22.)

성과

시간선택제 근무자 1명 채용

4 근로장학생 적극 활용 ④

추진실적

- 사업장별 국가근로장학생 사전 수요파악 및 적정인력 배치
- 2016년 근로장학생 총59명 배치

성과

- 대학생의 직장체험 기회 부여 및 사회적 책임 강화
- 무비용 고효율의 인력 활용을 통한 지속가능한 경영체제 확립

7 | 사업 활성화를 위한 노력

5 해공골프연습장 문제해결을 위한 TFT 운영 ⑤

배경

민간 수탁사업자의 사업포기에 따라 체계적인 대응방향을 수립

추진 실적

- 운영기간 : 2016.12월
- 구 성 : 본부장(팀장), 사업팀장 4명 (총5명)
- 검토내용 : 골프연습장 직영/위탁 여부 결정, 인력배치, 이용요금, 부대시설 운영계획, 운영활성화 방안 등

추진 성과

- 2017.1월부터 해공골프연습장 공단 직영운영 개시
- 스크린골프장의 경우 별도 민간위탁 시행

지역주민 대상 스마트 홍보 미디어보드 운영 시행 ① NEW

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 주민 대상으로 공단홍보를 확장할 수 있는 신규 홍보 매체 필요 • 사업장 신규 고객 유치를 위한 다각도의 홍보 필요
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 미디어보드 : 아파트 엘리베이터 안에 설치된 LED모니터 • 운영기간 : 2016.7월 ~ 현재 • 대상아파트 : 관내 10개 단지 200대 미디어보드 운영 • 홍보내용 : 공단 홍보 동영상, 사업장 프로그램 및 행사 홍보

자체 홍보동영상 제작 ②

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 제작완료 : 2016. 7. 5.(화) • 제작방법 : 공단 홍보를 위해 내부직원들이 자체 제작 • 영상내용 : 공단에서 운영 중인 체육·문화 시설 홍보 • 활용범위 : SNS 및 미디어보드를 통한 홍보 실시
-------	---

멀티미디어 홍보판 제작 설치 ③ NEW

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 설치시기 : 2016.1월 • 동영상 홍보가 가능한 LED 모니터 4개소 설치 <ul style="list-style-type: none"> - 공단본부, 온조대왕문화체육관, 구민회관, 청소년스포츠클럽센터 • 홍보 사진판 3개소 설치 : 공단본부, 온조대왕문화체육관, 청소년스포츠클럽센터
-------	--

SNS를 활용한 고객과의 소통 및 홍보강화 ④ NEW

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 추진시기 : 2016.7월부터 • 추진내용 : 페이스북, 네이버블로그, 카카오톡, 네이버밴드 이용 • 활성화 노력 : 공단 내부 14명 SNS기자단 운영 (홍보자료 제작) • 페이스북 : 페이지 좋아요 이벤트 시행
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 홍보자료 및 콘텐츠 190건 홍보 (2016년 실적) • 페이스북 친구 678명 확보

청소년스포츠 풋살장 활성화 방안 추진 ⑤

추진 방향	<ul style="list-style-type: none"> • 업무협약 대상인 FC서울의 인프라를 활용한 특화프로그램을 운영하여 풋살장 이용활성화 도모 • 이용률이 저조한 풋살장 시간대를 FC서울에 대관하여 건전한 경쟁관계 유지
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 풋살장 2개소 FC서울 대관 운영 (화,목,토,일) → FC서울 셔틀버스 운영 • 사회공헌활동 지원 → 공단에서 장소(풋살장)를 제공 강사 및 교구재 FC서울 지원 • FC서울 프로모션 혜택 지원 → 센터 이용회원 입단비 무료 및 유니폼 무료 증정

신규 사업 수탁을 위한 노력

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 천호역지하주차장 수탁을 위한 우리구 관리전환 검토 ⑤ • 천호도서관(가칭) 건축 관련 자문 및 시설개선 요구 <ul style="list-style-type: none"> → 천호도서관 특성화 전략 수립 • 장난감 대여 사업 관련 타당성 검토보고 및 구 주무부서 협의 • (구)서울승합차고지 부지 내 체육시설설치안 검토 및 의견제시 • 천호3동제2공영주차장 건립 관련 회의 참석 • 고덕천 에너지마루 수탁 협의
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 천호도서관, 천호3동제2공영주차장 공단 위탁 확정 • 고덕천 에너지마루 위탁 관련 조례 개정 시행

① 미디어보드



② 자체 홍보동영상



③ 멀티미디어 홍보판



④ FC서울 박주영 선수 초청



⑤ 천호주차장 검토보고



1 구민회관 강의실 개선



2 암사도서관 공사



3 축구장 차단기 설치



4 유아스포츠탄 확대운영 계획



5 추모의집 보도자료



6 강동북페스티벌



시설개선을 통한 쾌적한 이용환경 조성 노력 (2016년 실적)

추진 실적

- 구민회관 강의실 새단장 프로젝트 (100,000천원) ①
 - 시스템 냉난방기, 집기(책걸상) 교체, LED 조명 교체 등
- 암사도서관 녹색 사랑방 조성 공사 (70,000천원) ②
 - 주차장 보수공사, 테라스 어닝 설치, 옥상 휴식공간 정비공사
- 공영주차장 LED 조명 교체 공사 (99,998천원)
 - 건물형 노외주차장 5개소, 1,027개 LED 교체 공사
- 민속의집 시설개선공사 (25,000천원)
 - 지붕보수공사, 외벽 드라이비트 재도장, LED 조명 공사 등

동명근린공원인조잔디축구장 부설주차장 민원 해소 ③ NEW

추진배경

- 협소한 부설주차장으로 인해 이용고객의 지속적인 민원 접수
- 공원 내 추가 주차장 부지 확보 불가

추진실적

- 자치구 푸른도시과와 협의하여 주차장 출입구에 주차차단기 설치 (공사기간 : 2016.5.25.~31, 소요예산 : 17,753천원)

추진성과

- 부설주차장 내 장기주차 차량을 근절하여 이용고객 및 인근 주민 불편 최소화

유소년스포츠센터 유아스포츠탄 확대 운영 ④

추진 실적

- 2016년부터 기존 6세반만 운영하던 것을 7세까지 확대 운영
- 7세 돌고래반 24명 모집 운영

추진 성과

- 유소년스포츠센터의 유아스포츠탄 전문기관으로 입지 강화
- 추가수입 확보 : 연간 24,000천원

추모의집 활성화를 위한 안치 방식 개선 ⑤

추진배경

순번제로 지정되는 추모의집 고층 또는 저층 안치에 대한 사용자 불만 및 배정율 저조

추진실적

- 안치방법 개선 : 지정제와 순번제 배정 혼용 개선
- 신청자격 확대 (구 소속 공무원)

추진성과

2016.12.28.일자 강동구 장사 등에 관한 조례 개정 완료

사업 활성화를 위한 각종 축제 및 대회 개최 ⑥

추진 실적

- 도서관 사업 활성화를 위한 북페스티벌 개최 (2016.5.16.~21.)
 - 야외행사(천호공원), 4개 구립도서관별 자체행사
- 문화프로그램 활성화를 위한 제4회 구민회관 회원한마당 개최 (2016.5.10.~12.) → 발표회, 전시회, 우수회원 표창 등
- 제11회 온조대왕배 축구대회 (2016.10.23.~30.)
- 제10회 온조배드민턴 한마당 대회 (2016.5.22.)
- 제2회 강동유소년 풋살대회 (2016.6.26.)
- 온조대왕 라인댄스 페스티벌 (2016.2.20.) → 라인댄스 파티

행복크리에이터 고객모니터단 운영

추진 실적

- 운영기간 : 2016.3월 ~ 2016. 11월
- 참여대상 : 고객모니터 14명, 월 1회 보고서 제출
- 운영결과 : 완료 90건, 추진중 10건, 검토 7건, 불가 11건

8 | 노사문제 해결을 위한 노력

2016년도 노사평화선언 실시 ❶

추진
실적

- 일 시 : 2016.1.4. 시무식 진행 시
- 참석대상 : 노사대표 (이계중 이사장, 정병기 위원장)
- 내 용 : 노사 화합과 발전을 위한 선언문 낭독 및 합의

노사협의회 운영 : 연4회 개최 ❷

추진
실적

- 참석대상 : 노측위원 3명, 사측위원 3명(이사장, 본부장, 팀장)
- 주요내용 : 급여, 복지, 경영상황 등에 대한 업무 협의, 의결, 보고

2016년도 공단 한마음 워크숍 ❸

추진
실적

- 시기/장소 : 2016.6.25. / 강동그린웨이 야외교육장
- 참석인원 : 이사장, 본부장 및 전직원
- 주요내용 : 이사장 특강(공단이 나아가야 할 방향), 팀빌딩 프로그램

내부역량 강화 및 공감 확대를 위한 중간관리자 워크숍 ❹

추진
실적

- 시기/장소 : 2016.11.7. / 대명호천비발디파크
- 참석인원 : 차장급 이상 전직원
- 주요내용 : 조직개편, 내부조직 역량강화 방안 등

실무자 회의 개최 ❺

구분	시행일자	참석대상	참석인원
7차	2016.1.29	일반직 차장	7명
8차	2016.2.25	전문직	8명
9차	2016.3.25	사업장별 프로그램 디렉터	6명
10차	2016.5.25	경영평가 지표담당 등	12명
11차	2016.6.24	주거지부정주차 부과 실무자	6명
12차	2016.7.29	소규모 사업장 실무 책임자	5명
13차	2016.10.28	일반직 차장	7명

경영사항 공유를 위한 대내 개방 채널 확보

추진
실적

- 도서발간 : 중장기전략계획, 연도경영계획, 소식지, 브로슈어 등
- 심사분석 자료 공개 : 사업별 경영지표 공개
- 그룹웨어 정보공유 : 대내외 지침, 사규, 회의자료, 수지분석 등

직원 만족도조사를 시행하여 내부의견 수렴 강화

추진
실적

- 검사대상 : 공단 직원 102명 (※정원 내 인력)
- 검사기간 : 2016년 10월
- 검사방법 : 개인별 온라인 설문조사
- 검사업체 : (주)GWP코리아

직원 인성역량 검사 실시 ❻

추진
실적

- 검사대상 : 공단 직원 100명 (※정원 내 인력)
- 검사기간 : 2016년 4월 ~ 5월
- 검사방법 : 개인별 온라인 검사
- 검사업체 : 사람인

추진
성과

- 개인별 인성 역량 확인을 통한 잠재력 개발 및 취약 부분 보완
- 검사 결과에 대한 통계화를 통해 전보, 보직 등 인사 배치 활용

1 노사평화선언



2 노사협의회



3 한마음 워크숍



4 중간관리자 워크숍



5 실무자 회의



6 인성역량 검사



2 경영목표 달성을 위한 부문별, 부서별 추진체계 구축과 성과

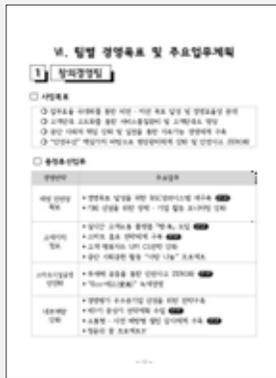
1 연도경영계획 수립절차

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

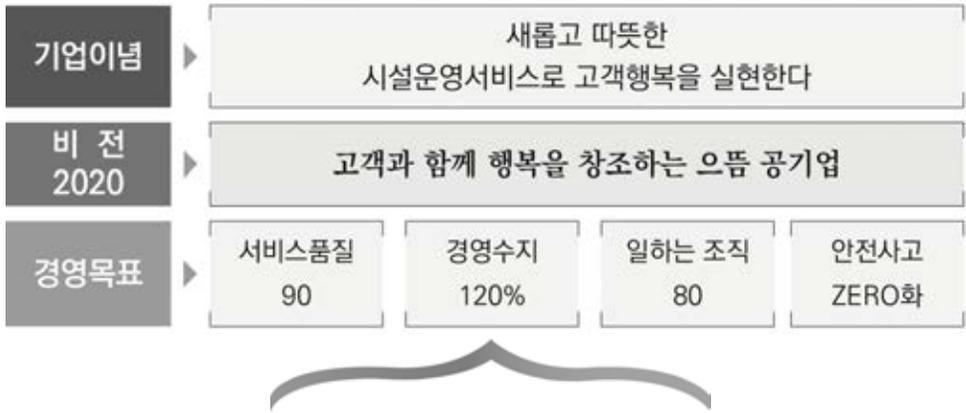
1 팀별 분임 토의



2 팀별 사업목표



1 | 부서별 사업목표 1



부서명 사업목표 2

- | | |
|------------|---|
| 창의 경영팀 | <ul style="list-style-type: none"> 업무효율 극대화를 통한 비전·미션 목표 달성 및 경영효율성 증대 고객만족 고도화를 통한 서비스품질관리 및 고객만족도 향상 공단 사회적 책임 강화 및 실천을 통한 지속가능 경영체계 구축 안전우선 핵심가치 바탕으로 현장관리체계 강화 및 안전사고 ZERO화 |
| 경영 지원팀 | <ul style="list-style-type: none"> 균형 재정집행을 통한 경영효율성 제고 직원 삶의 질 향상을 통한 상생 협력적 노사관계 유지·강화 사업운영 활성화를 위한 지원체제 강화 정확하고 공정한 인사운영체계 확립 |
| 도서관 운영팀 | <ul style="list-style-type: none"> 지역주민과 소통하는 지역 커뮤니티센터로서의 역할 강화 고객맞춤형 서비스 제공 노력(영유아, 청소년, 어르신, 다문화 등) 구립도서관 특성화 전략 구축 및 특성화사업 운영 강동구민의 독서문화 확대를 위한 다양한 프로그램 개발 |
| 주거지 주차 사업팀 | <ul style="list-style-type: none"> 신규 사업 확대노력을 통한 추가적인 수입원 확보 지역주민과의 소통을 통해 상생하는 주거지주차제 운영 투명한 배정과 부정사용 근절 노력으로 신뢰성 있는 주거지주차제 운영 고객 친화적인 주거지주차환경 조성 및 주차편의서비스 제공 |
| 공영주차 사업팀 | <ul style="list-style-type: none"> 주차시설 개선으로 주차장 운영 효율성 제고 및 선진 주차서비스 제공 지역사회와 소외계층에 나눔을 실천하여 공단 공공성 이미지 제고 고객만족을 우선으로 하는 운영 체계로 이용고객 만족도 향상 |
| 체육 사업팀 | <ul style="list-style-type: none"> 고객중심 업무혁신과 성과중심의 체질개선 노후시설 환경개선을 통해 안전하고 쾌적한 시설환경 제공 공공체육시설로서의 생활체육 저변확대 충실 |
| 문화 사업팀 | <ul style="list-style-type: none"> 노후시설 개선을 통해 안전하고 쾌적한 시설관리 구현 다양한 문화체육 프로그램을 제공하여 지역주민이 즐겨 찾는 문화시설 조성 고객 중심의 업무 개선을 통해 경영수지 개선 및 내부역량 강화 |
| 유소년 파트 | <ul style="list-style-type: none"> 정체성 확립과 프로그램 차별화를 통한 선순환적인 수익구조 창출 사회적 약자를 배려하는 운영환경을 조성하여 사회적 책임 전략적 실천 고객과의 소통과 참여를 확대하여 지속가능 성장을 위한 토대 마련 이용고객의 안전과 생명을 소중히 생각하는 시설환경 마련 |

2 | 부서별 79개 주요사업 추진을 통한 경영목표 달성 노력 ①

재정 건전성 확보 - 13개

창의경영팀	경영목표 달성을 위한 BSC성과시스템 재구축 외 1건
경영지원팀	재무건전성 강화를 위한 예산절감 및 수지개선
주거지주차팀	자투리땅 활용을 통한 주거지주차 구획 발굴 외 1건
공영주차팀	노상주차장 미납차량 요금 확인 홈페이지 개선
체육사업팀	온조체육관 특화프로그램 및 운영체계 개선 외 1건
문화사업팀	강동구민회관 고객 맞춤형 프로그램 리모델링 외 2건
유소년파트	초등학교 3학년 『생존수영 프로그램』 운영 확대 외 1건

고객 가치 창조 - 25개

창의경영팀	스마트 홍보 전략체계 구축 외 3건
경영지원팀	공단시설 행복사진 공모전
도서관운영팀	1인 1독서커뮤니티 갖기 운동 외 6건
주거지주차팀	제2기 "Good Parking 서포터즈" 운영 외 1건
공영주차팀	나눔UP! 행복UP! 주민과 함께하는 무료 지원 사업 외 1건
체육사업팀	배우고, 즐기고, 나누고 「3 & GO!」 사업 외 2건
문화사업팀	4색 특강을 통해 고객만족도 제고 외 2건
유소년파트	『우리 센터 무료 예체능 교실』 운영 외 2건

스마트 시설운영 선진화 - 24개

창의경영팀	무재해 운동을 통한 안전사고 ZERO화 외 1건
경영지원팀	시설물 유지보수업체 평가 시스템 운영 외 1건
도서관운영팀	암사도서관 녹색 사랑방 조성 외 2건
주거지주차팀	주거지주차구획 사용자 거주(재직)자 현장 전수조사 외 1건
공영주차팀	공영주차장 조명등 LED교체 설치 외 3건
체육사업팀	중앙감시반 자동제어 시스템 교체 외 3건
문화사업팀	강동구민회관 강의실 새단장 프로젝트 외 4건
유소년파트	안전과 고객만족 향상을 위한 시설개선 공사 외 1건

내부 역량 강화 - 17개

창의경영팀	제7기 중장기 전략계획 수립 외 3건
경영지원팀	효율적 인력활용을 위한 인성·역량 검사 외 5건
도서관운영팀	구립 도서관 사서인력 증원
주거지주차팀	주거지주차 업무노하우 공유스터디 활동 실시
공영주차팀	주차장 현장 속으로! - 현장의 비법 공유
체육사업팀	통합형 재난·안전 시스템 구축
유소년파트	프로그램 활성화를 위한 관리체계 전환 외 2건

← 심사분석에 의한 주요사업 추진성과 분석 ②

추진 실적

- 추진시기 : 반기 1회 심사분석 실시 (※ 보고회 포함)
- 추진내용 : 주요사업 추진 실적 분석, 부진사업 원인분석, 우수사례 도출, 결과공유 실시, 분석결과 성과평가에 반영

추진 성과

- 2016년 주요사업 추진 실적

사업수	정상추진	부진	계획변경	사업취소	우수사례	달성률
79건	76건	1건	1건	1건	20건	96.2%

① 연도경영계획 (주요사업계획)



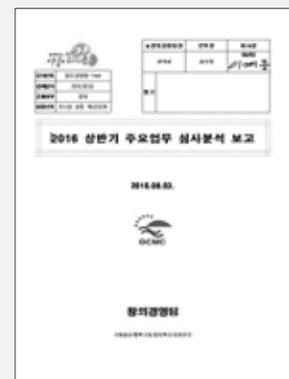
② 상반기 심사분석보고회



② 하반기 심사분석보고회



② 심사분석 보고서



1 BSC 운영계획



1 BSC실무위원회



2 BSC시스템 평가결과



2 성과평가 결과



3 | 경영목표 달성을 위한 부서별 성과지표 관리 1

전략 방향	전략목표	성과지표	부서별 Cascading										
			창의	지원	도서관	주거지	공영	체육	문화	유소년			
재정 건전성	흑자경영 기조 유지	효율적인 계약관리										●	
		영업외수익 관리실적										●	
		수입목표 달성률										●	
		대행사업비 절감률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
고객 가치 창조	고객만족도 고도화	CEO 현장경영	●									●	
		CS사내강사 활용률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		VOC(고객의소리)처리율	●										●
		외부고객만족도 조사	●										●
사회적책임 고도화	사회적책임 고도화	전화친절도 조사	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		보도실적 목표 달성률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		자체감사 운영실적	●										●
		사회공헌활동 참여율	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
공공정책 준수	공공정책 준수	정부정책이행 노력	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		프로그램 트렌드 분석											●
		신규 프로그램 개발											●
		연도경영계획 추진 달성률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
스마트 시설 운영 선진화	업무 프로세스 혁신	이사장지시사항 이행률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		직원 안전사고 발생비율	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		청결경영 노력도	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		에너지관리 선진화	에너지관리 증감율										●
내부 역량 강화	직원 교육 고도화	교육이수율	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		학습조 참여율	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		제안실적 목표 달성률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		업무편람 제작 및 업데이트	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
창의 조직문화 개발	창의 조직문화 개발	독서경영 참여율	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
		인적자원 관리	팀원 연차휴가 사용률	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

BSC와 연계한 추진실적 성과 2

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 평가시기 : 2016.7월 (상반기 평가), 2017.1월 (하반기 평가) 평가대상 : 8개부서 (팀평가), 정규직 전직원 (개인평가) 				
	추진 성과	2016년 4대 관점별 성과			
구분		재정건전성	고객가치 창조	스마트시설 운영선진화	내부역량 강화
상반기		100.00	97.90	97.32	88.60
하반기		98.75	97.16	97.89	88.14
추진 성과	우수부서				
	구분	1위	2위	3위	
	상반기	도서관운영팀	창의경영팀	경영지원팀	
	하반기	창의경영팀	체육사업팀	도서관운영팀	
<ul style="list-style-type: none"> 평가결과 활용 : 공단 종합인사평가에 40% 반영, 우수부서 포상 					

4 | 부서별 수지목표 달성을 위한 점검과 성과

(단위:천원)

구 분	목 표		성 과	
	수입	지출	수입	지출
합 계	11,787,389	13,797,750	12,173,007	12,755,017
경영지원팀	42,991	1,452,841	109,656	1,365,423
도서관운영팀	412,468	2,461,740	470,222	2,331,147
주거지주차팀	3,173,818	1,159,888	3,381,992	1,048,089
공영주차팀	2,545,173	1,848,257	2,841,195	1,714,417
체육사업팀	3,160,300	3,787,445	3,060,433	3,472,079
문화사업팀	1,193,636	1,798,034	1,262,425	1,695,406
유소년파트	1,259,003	1,289,545	1,047,084	1,128,456

매월 수지분석을 통한 점검 실시 ①

추진 실적

- 방 법 : 각 사업장별 달성 목표와 실적 분석, 결과에 대한 원인분석 및 대응책 제시
- 시 기 : 매월 3주 수요일 경영전략회의 시
- 참석인원 : 이사장, 팀장, 차장, 사업장 담당 등

추진 성과

- 수지분석 공유로 전사목표 달성을 위한 다짐의 계기 마련
- 수입 목표 대비 103% 초과 달성

실행목표를 통한 수지목표 관리 ②

→ 당초 예산목표보다 공격적으로 실행목표를 설정하여 수지 관리 실시

5 | 경영목표를 달성하기 위한 이사장 경영성과제도 운영 ③

구 분	이사장 경영성과계약
계약당사자	• 강동구청장 ⇄ 공단 이사장
계약기간	• 2015.7.1. ~ 2018.6.30. (3년간)
평가지표	• 이사장 경영성과계약 경영목표 • 행자부 지방공기업 경영평가
결과활용	• 연봉조정 기초자료 • 연임/해임여부 판단자료 • 평가급 지급률 결정 자료

이사장 경영목표

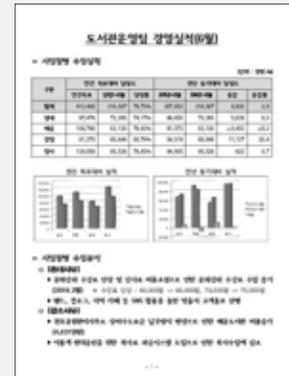
경영목표	세부 추진사항
① 차질 없는 공공서비스 제공	• 신속한 민원처리를 통한 서비스 개선 • 시설 안전사고 예방 및 개선노력
② 고객만족 증진	• 고객만족도 향상 노력 • 고객만족교육 및 시책 추진
③ 사회공헌활동 강화	• 윤리경영실천 및 사회공헌활동 추진
④ 정부정책 준수	• 정부정책의 준수 노력
⑤ 경영수지개선노력	• 연간 수입목표 대비 달성도 • 비용절감을 위한 노력
⑥ 사업운영활성화	• 사업시설 전년도 대비 등록회원 증감률
⑦ 발전적 노사문화 정착	• 노사협력을 위한 다양한 프로그램 운영

2016년 이사장 경영목표 이행실적평가에서 최고등급 획득

성과

- 경영목표 이행실적 평가등급 : S등급 (90점 이상)

① 수지분석 자료



② 사업수지 실행목표

V. 사업수지 실행목표

③ 경영성과계약서



1 올해의 공감경영 대상



2 대한민국 사회공헌대상



3 대한민국 여성이 일하기 좋은 기업 대상



4 도서관 운영평가 문체부 장관상



5 직원이 드리는 운동화



6 노인복지관 감사패



6 | 2016년도 공단 경영목표 달성 성과

2016년도 시행 행자부 지방공기업 경영평가 나등급 달성

추진
성과

- 2015년에 이어 2년 연속 경영평가 나등급 획득
- 2014년부터 3년 연속 종합점수 상승

행자부 시행 외부고객만족도조사 역대 최고점수 획득

추진
성과

- 2014년(85.04점) → 2015년(86.28점) → 2016년(89.54점)
- 지속적인 고객만족도 향상 노력으로 3년 연속 만족도 상승

내부만족도조사 점수 대폭 향상 (2016.11월)

추진
성과

- 2016년 60점 (2015년 49점) - ※ 조사방법 긍정지수 평가
- 전년대비 총11점 증가 (18.64% 증가)

2016년도 주요수상실적 **NEW**

추진
성과

- 2016년 올해의 공감경영 대상 수상 (2016.9.2.) ①
- 국회 주관 대한민국 사회공헌 대상 수상 (2016.12.5.) ②
- GPTW 주관 대한민국 여성이 일하기 좋은 기업 대상 수상(2016.12.15.) ③
- 2016년도 전국도서관 운영평가 문화체육부 장관상 수상(2016.10.28.) ④
- 서울시 보육 발전상 수상 (2016.10.20.)
- 보건복지부 2016 안심 보육환경 콘테스트 (2016.12.5.)

2016년도 주요인증실적

추진
성과

- 여성가족부 가족친화우수기업 재인증 (2016.12.20.)
- 농림축산식품부 농촌사회공헌 재인증 (2016.10.20.)
- 기상청 주관 날씨경영우수기관 재인증 (2016.10.31.)

직원이 드리는 운동화 (2016.4.7. 조례 시 증정) ⑤ **NEW**

추진
배경

- 직원들이 열심히 일할 수 있는 환경을 만들어 주신 것에 감사
- 현장경영에 매진하고 계신 이사장님의 열정에 대한 감사

서울시립 강동노인복지관 감사패 수상 (2016.12.) ⑥ **NEW**

추진
성과

- 매월 점심 자투리 시간을 활용한 노인회관 무료배식 활동 시행
- 꾸준한 봉사활동에 복지관장 공단을 직접 방문하여 감사패 증정

아름다운가게 감사장 수상 (2016.10.27.)

추진
성과

- 5년째 시행중인 아름다운가게의 물품 기부 및 판매 지원하는 사회공헌활동에 대한 감사의 표시로 공단에 감사장 수여

건강한 노사관계 형성을 통해 13년 연속 無분규 지속

추진
성과

- 공단 출범 2004.11월 ~ 현재까지 無분규
- 노사평화선언, 노사협의회, 각종 간담회 등 다양한 노력의 성과

경영층의 직원 동기부여 및 내부 소통 강화 노력과 성과

3

1 | 공정한 인사·평가제도를 통한 동기부여

공단 인사제도 개선

- 직종별 최저직급 수준 형평성 제고 : 일반직 8급 신설 **NEW**
- 직급별 승진 상한 조정 **NEW**

구 분	변경 전	변경 후
사서직, 기능직	5급	4급(팀장보직 可)
업무직	6급	5급

→ 최초 사서직 4급 승진 및 팀장 발령 시행 (2016.7.1.일자)

- 전직제도 도입 : 직종별 결원 범위 내에서 동일직급 전직 허용 **1 NEW**
업무직 → 일반직 2명 전직 시행 (2016.12.1.자)
절차 : 전직 신청 접수 → 전직심사 위원회 → 인사위원회 심의
- 전문직 고용안정 강화 및 동기부여 **2 NEW**
근로계약 3회 초과자에 한하여 평가를 통해 무기계약 체결 가능
무기계약 전환자의 경우 승진기회 부여
- 승진 후보자 명부 작성 비율 조정 : 다면평가 삭제 및 비율 조정

구분	근평	경력	훈련	다면평가	가산점
변경 前	60%	20%	10%	10%	3%이내
변경 後	65%	25%	10%	-	3%이내

- 승진을 통한 직원 동기부여 → 총16명 승진 실시 **3**
- 자치구 파견 팀장 전원 복귀에 따른 공단 직원 승진 기회 확대 **NEW**
2016.7.1.일자 자치구 파견 팀장 1명을 복귀하고 내부직원 승진 실시
- 사서직 팀장 발령 (2016.7.1.일자) **4 NEW**
기존 사무직 팀장 위주의 공단 조직에서 최초로 사서직 팀장 발령
- 부서장 명칭 변경 (팀장 → 부장) **NEW**
부서명을 팀에서 부로 변경 되면서 부서장의 명칭이 부장으로 변경
대외적인 이미지 상승 및 자긍심 향상에 기여

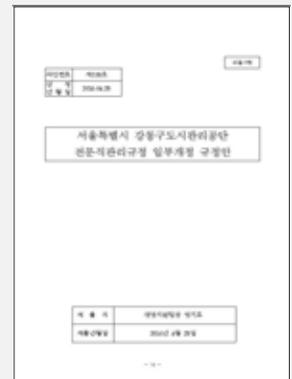
◆ 강동구청 직장어린이집 우선보육대상 지원 **NEW**

- ▶ 지원가능인원 배정 : 총4명 (연령별 1명)

1 전직임명



2 전문직 규정 개정



3 승진발령

구분	직종	직급	명칭	부서	비고
1	일반직	4급	팀장	사무직팀	승진
2	일반직	5급	팀장보직	사무직팀	승진
3	일반직	6급	팀장보직	사무직팀	승진
4	일반직	7급	팀장보직	사무직팀	승진
5	일반직	8급	팀장보직	사무직팀	승진
6	일반직	9급	팀장보직	사무직팀	승진
7	일반직	10급	팀장보직	사무직팀	승진
8	일반직	11급	팀장보직	사무직팀	승진
9	일반직	12급	팀장보직	사무직팀	승진
10	일반직	13급	팀장보직	사무직팀	승진
11	일반직	14급	팀장보직	사무직팀	승진
12	일반직	15급	팀장보직	사무직팀	승진
13	일반직	16급	팀장보직	사무직팀	승진
14	일반직	17급	팀장보직	사무직팀	승진
15	일반직	18급	팀장보직	사무직팀	승진
16	일반직	19급	팀장보직	사무직팀	승진
17	일반직	20급	팀장보직	사무직팀	승진
18	일반직	21급	팀장보직	사무직팀	승진
19	일반직	22급	팀장보직	사무직팀	승진
20	일반직	23급	팀장보직	사무직팀	승진
21	일반직	24급	팀장보직	사무직팀	승진
22	일반직	25급	팀장보직	사무직팀	승진
23	일반직	26급	팀장보직	사무직팀	승진
24	일반직	27급	팀장보직	사무직팀	승진
25	일반직	28급	팀장보직	사무직팀	승진
26	일반직	29급	팀장보직	사무직팀	승진
27	일반직	30급	팀장보직	사무직팀	승진
28	일반직	31급	팀장보직	사무직팀	승진
29	일반직	32급	팀장보직	사무직팀	승진
30	일반직	33급	팀장보직	사무직팀	승진
31	일반직	34급	팀장보직	사무직팀	승진
32	일반직	35급	팀장보직	사무직팀	승진
33	일반직	36급	팀장보직	사무직팀	승진
34	일반직	37급	팀장보직	사무직팀	승진
35	일반직	38급	팀장보직	사무직팀	승진
36	일반직	39급	팀장보직	사무직팀	승진
37	일반직	40급	팀장보직	사무직팀	승진
38	일반직	41급	팀장보직	사무직팀	승진
39	일반직	42급	팀장보직	사무직팀	승진
40	일반직	43급	팀장보직	사무직팀	승진
41	일반직	44급	팀장보직	사무직팀	승진
42	일반직	45급	팀장보직	사무직팀	승진
43	일반직	46급	팀장보직	사무직팀	승진
44	일반직	47급	팀장보직	사무직팀	승진
45	일반직	48급	팀장보직	사무직팀	승진
46	일반직	49급	팀장보직	사무직팀	승진
47	일반직	50급	팀장보직	사무직팀	승진
48	일반직	51급	팀장보직	사무직팀	승진
49	일반직	52급	팀장보직	사무직팀	승진
50	일반직	53급	팀장보직	사무직팀	승진
51	일반직	54급	팀장보직	사무직팀	승진
52	일반직	55급	팀장보직	사무직팀	승진
53	일반직	56급	팀장보직	사무직팀	승진
54	일반직	57급	팀장보직	사무직팀	승진
55	일반직	58급	팀장보직	사무직팀	승진
56	일반직	59급	팀장보직	사무직팀	승진
57	일반직	60급	팀장보직	사무직팀	승진
58	일반직	61급	팀장보직	사무직팀	승진
59	일반직	62급	팀장보직	사무직팀	승진
60	일반직	63급	팀장보직	사무직팀	승진
61	일반직	64급	팀장보직	사무직팀	승진
62	일반직	65급	팀장보직	사무직팀	승진
63	일반직	66급	팀장보직	사무직팀	승진
64	일반직	67급	팀장보직	사무직팀	승진
65	일반직	68급	팀장보직	사무직팀	승진
66	일반직	69급	팀장보직	사무직팀	승진
67	일반직	70급	팀장보직	사무직팀	승진
68	일반직	71급	팀장보직	사무직팀	승진
69	일반직	72급	팀장보직	사무직팀	승진
70	일반직	73급	팀장보직	사무직팀	승진
71	일반직	74급	팀장보직	사무직팀	승진
72	일반직	75급	팀장보직	사무직팀	승진
73	일반직	76급	팀장보직	사무직팀	승진
74	일반직	77급	팀장보직	사무직팀	승진
75	일반직	78급	팀장보직	사무직팀	승진
76	일반직	79급	팀장보직	사무직팀	승진
77	일반직	80급	팀장보직	사무직팀	승진
78	일반직	81급	팀장보직	사무직팀	승진
79	일반직	82급	팀장보직	사무직팀	승진
80	일반직	83급	팀장보직	사무직팀	승진
81	일반직	84급	팀장보직	사무직팀	승진
82	일반직	85급	팀장보직	사무직팀	승진
83	일반직	86급	팀장보직	사무직팀	승진
84	일반직	87급	팀장보직	사무직팀	승진
85	일반직	88급	팀장보직	사무직팀	승진
86	일반직	89급	팀장보직	사무직팀	승진
87	일반직	90급	팀장보직	사무직팀	승진
88	일반직	91급	팀장보직	사무직팀	승진
89	일반직	92급	팀장보직	사무직팀	승진
90	일반직	93급	팀장보직	사무직팀	승진
91	일반직	94급	팀장보직	사무직팀	승진
92	일반직	95급	팀장보직	사무직팀	승진
93	일반직	96급	팀장보직	사무직팀	승진
94	일반직	97급	팀장보직	사무직팀	승진
95	일반직	98급	팀장보직	사무직팀	승진
96	일반직	99급	팀장보직	사무직팀	승진
97	일반직	100급	팀장보직	사무직팀	승진

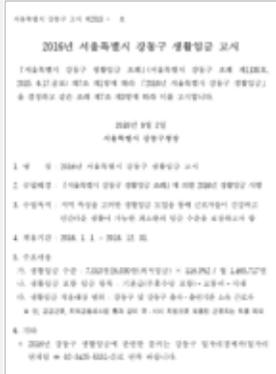
4 부장 명함



❶ 상반기 인사종합평가 계획



❷ 생활임금 고시



❸ 성과급 차등지급

구분	A	B	C	D	합
인원(명)	19	39	28	13	99
비율	19.2%	39.4%	28.3%	13.1%	100%
지급률	225%	205%	185%	175%	

* 2016년 상반기 업무 실적 우수자를 대상으로 하는 차등지급은 직종별(2016년 1월말) 기준
 • 최고 업무 실적 우수자 지급
 • 최고, 우수업무 실적 우수자 지급(각각 20%)
 • 최고업무 실적 우수자 지급(10%)
 • 우수업무 실적 우수자 지급(10%)

▶ 객관적 인사종합평가 실시 ❶

- 평가 실시 : 매년 6.30, 12.31을 기준으로 평가 시행 (반기1회)
- 평가 반영 : 연봉, 성과급, 승진 등의 인사자료로 활용
- 평가 기준

근무평정 (60%)		성과평가 (40%)		
인사평가 (팀장70%, 팀원60%)	다면평가 (팀장30%, 팀원40%)	전사평가 (20%)	부서평가 (50%)	개인평가 (30%)
직무역량 실적평가	역할수행에 대한 평가	전사적 성과 평가	부서 성과 평가	개인별 성과 평가
인사평가 가감점(±3%)				
대내외포상 및 징계 지적 등에 대한 평가				

2 | 적절한 보상을 통한 직원 근무의욕 고취

▶ 직원 급여 현실화 추진 NEW

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 타 공단 대비 열악한 급여수준으로 상대적 박탈감 및 사기저하 • 2016년 생활임금 적용 시 기간제 근로자 보수가 정규직 근로자 보수를 추월
추진 실적	자치구와 협의를 통해 2016년 연봉계약 시 정규직 급여 현실화 추진

▶ 기간제 근로자 생활임금 도입 ❷ NEW

추진 배경	공단 근로자의 건강하고 인간다운 생활이 가능한 최소한의 임금 수준을 보장하고자 함
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 도입시기 : 2016.1.1.일부터 • 임금수준 : 시급 7,013원 (최저임금 시급6,030원) • 적용대상 : 공단 기간제 근로자 및 외주용역 직원 139명

▶ 업무성과에 따른 개인 성과급 차등지급 ❸

구분	수	우	양	가
인원배분	19명	39명	28명	13명
지급률	224%	204%	184%	174%

동기부여를 위한 포상 (개인포상:59건, 부서포상:16건)①

연번	표창명	훈격	포상건수	부상	인사가점
1	지방공기업 발전 유공자	행자부장관	1명		0.8점
2	경영개선 유공자	구청장	3명		0.5점
3	모범구민 대상	구청장	1명		0.5점
4	선사축제 유공자	구청장	1명		0.5점
5	우수사원	이사장	4명	20만원	0.3점
6	친절사원	이사장	4명	20만원	0.3점
7	우수제안	이사장	9명	10만원	0.3점
8	고객행복상(점점직원)	이사장	5명	10만원	
9	모범사원(기간제)	이사장	9명	5만원	
10	성과평가 우수사원	이사장	2명	5만원	
11	우수 고객모니터	이사장	5명	5만원	
12	우수 사회복무요원	이사장	9명	5만원	
13	독서경영 우수직원	이사장	6명	7만원	
14	고객만족도 우수부서	이사장	3팀	50만원	
15	성과평가 우수부서	이사장	3팀	30만원	
16	시설환경 경진대회 우수부서	이사장	3팀	30만원	
17	정부3.0 우수부서	이사장	3팀	30만원	
18	우수학습조	이사장	2팀	30만원	
19	독서경영 우수모임	이사장	2팀	10만원	

※ 부상은 수상자(팀) 1명(1팀)이 수령하는 금액임.

3 | 후생복지를 통한 살맛나는 직장 만들기

일 가정 양립을 위한 유연근무제

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 유연근무 대상자 : 2013년 시행 이후 총25명 (2016년 8명) 신청사유 : 자녀양육, 대학원 재학 등
-------	---

출산장려 지원

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 산전후휴가 : 임신부 직원 17명 (2016년 실적 : 2명) 육아휴직 : 육아부담 직원 18명 (2016년 실적 : 2명) ※ 육아휴직에 따른 대직자 채용 실적 : 2명 (2016년 실적)
-------	--

강동구청 직장어린이집 우선보육대상 지원 ②

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 모집인원 : 총4명 (연령별 1명씩) 모집대상에 공단직원을 포함하여 일가정 양립에 기여
-------	---

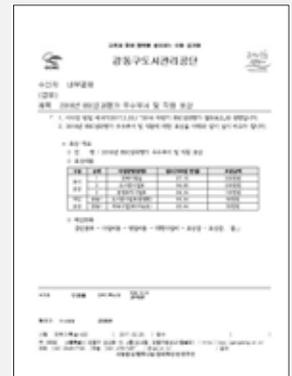
1 경영개선 유공자 포상



1 친절사원 포상



1 성과평가 우수 포상 계획



2 우선보육대상 안내 공문



1 온라인 복지물



2 연차 관련 성과지표

26. 팀별 연차휴가 사용률	
구분	연차발생률 / 연차사용률
정규직	98% / 95%
기간제 근로자	95% / 92%

3 동호회(풍월주인)



3 동호회(하이클리어)



4 휴게시간 개선 계획서



▶ 맞춤형 복지제도 시행 ①

추진 실적

- 공단 맞춤형 온라인 복지관 운영 (이지웰페어(주))
- 2016년 복지포인트 지급 실적

구분	수혜인원	사용금액
정규직	107명	103,846천원
기간제 근로자	139명	22,275천원

▶ 연차휴가 사용촉진 시행 ②

추진 실적

- 시행시기 : 2016.1월 ~ 12월
- 적용대상 : 연차휴가가 발생하는 전직원
- 촉진방법
 - 연차발생 대상 및 연차사용 한도일수 서면 통보
 - 미사용 연차 개인별통보 및 휴가사용시기 지정 서면 통보 요구
 - 성과평가지표에 팀원연차휴가사용률 평가

추진 성과

창의	지원	도서관	주거지	공영	체육	문화	유소년
99%	97%	100%	100%	94%	98%	95%	99%

▶ 직원 동호회 활동을 통한 긍정적 효율적 의사소통 ③

연번	동호회명	설립일	활동내용	회원수
1	공단산악회	05.12.10	정기산행을 통한 친목도모	14명
2	풍월주인	12.08.07	자연을 벗 삼아 친목을 도모	14명
3	하이클리어	14.01.05	배드민턴 운동을 통한 친목도모	18명
4	천분의 일	15.02.27	사진 촬영 기법공유 및 실습	10명
5	드림하우스	16.03.18	경제정보공유를 통한 경제지식 향상	11명

▶ 기타 후생복지제도

추진 실적

- 주말/휴일 근무자에 대한 대체휴무제도 운영
- 직원 휴양시설 운영을 위한 예산 확보 완료 (리조트 3구좌)
- 시간선택제 근무 도입 (규정개정 완료)
- 공가 활용 범위 확대 : 건강검진 및 혈액관리법 시행령에 따른 헌혈

4 | 열악한 현장 근무자에 대한 동기부여

▶ 1인근무 공영주차장 휴게시간 확보 노력 ④ NEW

추진 배경

- 1인근무 주차장 여건상 온전한 휴게시간사용에 불편이 있음
- 점심식사 및 생리현상 해결에도 어려움 발생

추진 실적

- 단시간 근로자 3명을 신규 채용
- 4개 노상주차장에 대한 휴게시간 교대근무 실시

CEO가 간다 ❶

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 일 시 : 2016.12월 대 상 : 공영주차장 주차관리원 총31명 내 용 : 이사장이 직접 현장을 순회하며 주차장 근무자에게 따뜻한 전통차를 제공하고 근무자 격려
-------	---

현장 우수근무자 포상 ❷

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상 : 공영주차장 현업직 근무자중 평가기준 : 수입실적 우수, 고객응대 우수 등 실적 우수자 2016년 총 4명 포상 (5만원 상품권 지급)
-------	---

5 | 직원 교육을 통한 성과 향상 노력

공단 맞춤형 커리큘럼

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 강동구도시관리공단의 업무특성 및 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축 및 제공
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석 (수요조사서 발간) 2단계 : 훈련기관 및 과정 분석정리 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 주요기관 선정 <ul style="list-style-type: none"> - 지방행정연수원, 대한산업안전협회 등 직무별 선정 공단 교육캘린더 작성 ❸ (3개 역량 66과정)

이수실적 종합분석

구분	2013	2014	2015	2016
이수시간	12,039	12,273	12,345	12,860
교육수혜(건)	1,051	1,328	1,241	1,356

직무(직급)별 의무교육 이수 실적 ❹

의무학습시간	1인당 평균이수시간		비고
	전체	기관지정	
관리자	70	28	교육대상자 전원 100% 이수 (기관지정학습: 자체교육 포함 주요 외부교육 지정)
일반직	80	32	
기능직	70	28	
전문직	70	28	
사서직	80	32	
업무직	60	24	

❶ CEO가 간다



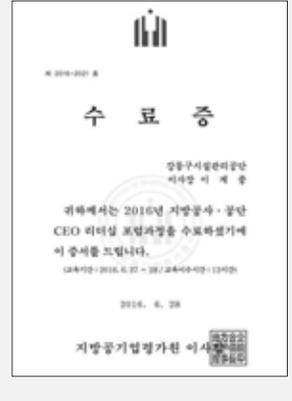
❷ 우수근무자 심의서



❸ 2016 교육캘린더

연월	교육명	구분	교육시간	교육인원	교육비	비고
1월	신년맞이	전체	100	31	0	
1월	신년맞이	관리자	100	10	0	
1월	신년맞이	일반직	100	21	0	
1월	신년맞이	기능직	100	10	0	
1월	신년맞이	전문직	100	10	0	
1월	신년맞이	사서직	100	10	0	
1월	신년맞이	업무직	100	10	0	
1월	신년맞이	총합	100	31	0	
2월	신년맞이	전체	100	31	0	
2월	신년맞이	관리자	100	10	0	
2월	신년맞이	일반직	100	21	0	
2월	신년맞이	기능직	100	10	0	
2월	신년맞이	전문직	100	10	0	
2월	신년맞이	사서직	100	10	0	
2월	신년맞이	업무직	100	10	0	
2월	신년맞이	총합	100	31	0	
3월	신년맞이	전체	100	31	0	
3월	신년맞이	관리자	100	10	0	
3월	신년맞이	일반직	100	21	0	
3월	신년맞이	기능직	100	10	0	
3월	신년맞이	전문직	100	10	0	
3월	신년맞이	사서직	100	10	0	
3월	신년맞이	업무직	100	10	0	
3월	신년맞이	총합	100	31	0	
4월	신년맞이	전체	100	31	0	
4월	신년맞이	관리자	100	10	0	
4월	신년맞이	일반직	100	21	0	
4월	신년맞이	기능직	100	10	0	
4월	신년맞이	전문직	100	10	0	
4월	신년맞이	사서직	100	10	0	
4월	신년맞이	업무직	100	10	0	
4월	신년맞이	총합	100	31	0	
5월	신년맞이	전체	100	31	0	
5월	신년맞이	관리자	100	10	0	
5월	신년맞이	일반직	100	21	0	
5월	신년맞이	기능직	100	10	0	
5월	신년맞이	전문직	100	10	0	
5월	신년맞이	사서직	100	10	0	
5월	신년맞이	업무직	100	10	0	
5월	신년맞이	총합	100	31	0	
6월	신년맞이	전체	100	31	0	
6월	신년맞이	관리자	100	10	0	
6월	신년맞이	일반직	100	21	0	
6월	신년맞이	기능직	100	10	0	
6월	신년맞이	전문직	100	10	0	
6월	신년맞이	사서직	100	10	0	
6월	신년맞이	업무직	100	10	0	
6월	신년맞이	총합	100	31	0	
7월	신년맞이	전체	100	31	0	
7월	신년맞이	관리자	100	10	0	
7월	신년맞이	일반직	100	21	0	
7월	신년맞이	기능직	100	10	0	
7월	신년맞이	전문직	100	10	0	
7월	신년맞이	사서직	100	10	0	
7월	신년맞이	업무직	100	10	0	
7월	신년맞이	총합	100	31	0	
8월	신년맞이	전체	100	31	0	
8월	신년맞이	관리자	100	10	0	
8월	신년맞이	일반직	100	21	0	
8월	신년맞이	기능직	100	10	0	
8월	신년맞이	전문직	100	10	0	
8월	신년맞이	사서직	100	10	0	
8월	신년맞이	업무직	100	10	0	
8월	신년맞이	총합	100	31	0	
9월	신년맞이	전체	100	31	0	
9월	신년맞이	관리자	100	10	0	
9월	신년맞이	일반직	100	21	0	
9월	신년맞이	기능직	100	10	0	
9월	신년맞이	전문직	100	10	0	
9월	신년맞이	사서직	100	10	0	
9월	신년맞이	업무직	100	10	0	
9월	신년맞이	총합	100	31	0	
10월	신년맞이	전체	100	31	0	
10월	신년맞이	관리자	100	10	0	
10월	신년맞이	일반직	100	21	0	
10월	신년맞이	기능직	100	10	0	
10월	신년맞이	전문직	100	10	0	
10월	신년맞이	사서직	100	10	0	
10월	신년맞이	업무직	100	10	0	
10월	신년맞이	총합	100	31	0	
11월	신년맞이	전체	100	31	0	
11월	신년맞이	관리자	100	10	0	
11월	신년맞이	일반직	100	21	0	
11월	신년맞이	기능직	100	10	0	
11월	신년맞이	전문직	100	10	0	
11월	신년맞이	사서직	100	10	0	
11월	신년맞이	업무직	100	10	0	
11월	신년맞이	총합	100	31	0	
12월	신년맞이	전체	100	31	0	
12월	신년맞이	관리자	100	10	0	
12월	신년맞이	일반직	100	21	0	
12월	신년맞이	기능직	100	10	0	
12월	신년맞이	전문직	100	10	0	
12월	신년맞이	사서직	100	10	0	
12월	신년맞이	업무직	100	10	0	
12월	신년맞이	총합	100	31	0	

❹ 이사장 외부교육 수료



1 이사장 주관 회의



2 실무자 도시락 간담회



3 상상원정대 운영체계도



3 상상원정대 보도자료



4 이사장 캐리커처



6 내부소통 강화 노력

각종 회의를 통한 커뮤니케이션 강화 1

추진 실적	회의명	주기	참석대상	주요내용
	전략회의	월1회	이사장, 본부장, 팀장, 차장, 관장 등	주요정책논의, 수지분석
	이사장관회의	월1회	이사장, 본부장, 팀장	업무보고
	본부장관회의	월1회	본부장, 팀장, 노측위원장	업무보고, 현업직 심의위원회

2016년 실무자회의 추진실적 2

사업 개요	<ul style="list-style-type: none"> 추진내용 : CEO와 실무직원과의 정기적 만남 실시 참석대상 : 차장, 전문직, 프로그램디렉터, 고객접점 직원 등 실무자 추진시기 : 2016연중 추진 			
추진 실적	구 분	시행일자	참석대상	참석인원
	7차	2016.1.29	일반직 차장	7명
	8차	2016.2.25	전문직	8명
	9차	2016.3.25	사업장별 프로그램 디렉터	6명
	10차	2016.5.25	경영평가 지표담당 등	12명
	11차	2016.6.24	주거지부정주차 부과 실무자	6명
	12차	2016.7.29	소규모 사업장 실무 책임자	5명
	13차	2016.10.28	일반직 차장	7명
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 현장의 소리를 경영에 반영한 Bottom up 방식의 조직문화 정착 공단 경영목표 및 비전 공유를 통한 신뢰 경영 			

상상원정대 운영 3

사업 목적	<ul style="list-style-type: none"> 브레인스토밍을 통한 경영개혁과 미래 신성장 동력 발굴 Bottom-up방식의 회의문화 정착을 통한 창의경영 실현 		
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 원정대 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 베이스캠프 : 이사장, 창의경영팀장 - 원정대원 : 총6명 (차장급 2명, 사업별 대원 4명) 아이디어 생성과정 		
	<p>1 STEP</p> <p>아이디어 생성</p> <p>확산</p> <p>영으로 승부 300:1 법칙</p>	<p>2 STEP</p> <p>아이디어 압축</p> <p>분류</p> <p>유사한 아이디어 묵기</p>	<p>3 STEP</p> <p>아이디어 선택</p> <p>구조화</p> <p>아이디어 구조화 그룹의 네이밍 작업</p> <p>수정/결합</p> <p>기존 아이디어를 수정/결합</p> <p>의사결정 기준 합리적 선택 + 직관적 판단</p>
추진성과	<ul style="list-style-type: none"> 이사장 캐리커처 만들기 4, 자체 홍보동영상 제작 등 17건 제안 		

飛上! 2020 비전선포식 ❶ NEW

추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 일시/장소 : 2016. 1. 4(월) / 강동구민회관 소회의실 • 목 적 : 전 직원의 토론과 합의과정을 거쳐 재설정된 New Vision을 선포함으로써 공단의 미래상 공유
-------	--

2016년 경영목표 달성 결의대회 ❷ NEW

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 시기/장소 : 2016.3.4. / 강동구민회관 1층 소회의실 • 참여인원 : 공단임직원 77명 • 주요내용 : 2016년 경영목표 공유, 이사장님 훈시, 결의문 낭독
-------	---

공단 위촉강사와의 상생협력 강화 ❸

사업 개요	위촉강사는 구민의 여가선용과 평생학습 제공 측면에서 상호 파트너 관계로 공단 운영방향에 대한 공유를 통해 상생발전 기회 마련 필요
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 위촉강사 현황 : 10개 시설 252명 • 주요내용 : 운영상 개선점 도출 및 애로사항 청취

참신한 Idea 도출을 위한 직원제안제도 시행 ❹

사업 개요	직원 제안제도를 통해 업무전반에 관한 창의적인 의견과 고안을 장려하고 이를 경영에 반영 업무의 효율화에 기여하고자 함.									
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 운영기간 : 2016년 연중 • 접수방법 : BSC시스템 → 지식경영관리 → 직원제안광장 • 제안심사 : 반기1회 (상반기, 하반기) 									
추진 성과	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>상반기</th> <th>하반기</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>접수건</td> <td>200건</td> <td>202건</td> </tr> <tr> <td>포상</td> <td>4건</td> <td>5건</td> </tr> </tbody> </table>	구분	상반기	하반기	접수건	200건	202건	포상	4건	5건
구분	상반기	하반기								
접수건	200건	202건								
포상	4건	5건								

다양한 소통의 통로 ❺

노사협의회	<ul style="list-style-type: none"> • 참석대상 : 노측위원 3명, 사측위원 3명(이사장 포함) • 주요내용 : 급여, 복지, 경영상황 등에 대한 업무 협의, 의결, 보고
한마음 워크숍	<ul style="list-style-type: none"> • 시기/장소 : 2016.6.25. / 강동그린웨이 야외교육장 • 참석인원 : 이사장, 본부장 및 전직원 • 주요내용 : 이사장 특강(공단이 나아가야할 방향), 팀빌딩 프로그램
중간관리자 워크숍	<ul style="list-style-type: none"> • 시기/장소 : 2016.11.7. / 대명홍천비발디파크 • 참석인원 : 차장급 이상 전직원 • 주요내용 : 조직개편, 내부조직 역량강화 방안 등
수시간담회	<ul style="list-style-type: none"> • 팀별 수시 간담회 개최 • CEO 경영철학 및 주요 현안 공지, 건의 및 애로사항 등
정례조례	<ul style="list-style-type: none"> • CEO주관 / 전직원 참석 (분기 1회 실시) • 기업경영설명회의 날(경영현황 등 주요사항 전달 및 포상)
CEO찾라인	<ul style="list-style-type: none"> • BSC홈페이지 'CEO코너'운영, 'Feel 通'운영 • 최고경영자와의 커뮤니케이션 활성화

1 비전선포식



2 결의대회 결의문

목표달성을 위한 결의문

강동구도시관리공단 전 임직원은 경영환경 변화에 빠르게 대처하고, 안전과 효율을 극대화하여 고객에게 최고의 서비스를 제공하기 위하여 다음과 같이 결의한다.

1. 우리는 모든 임직원이 최우선적으로 고객 중심의 서비스를 제공하여 고객 만족을 극대화 하겠다.

2. 우리는 고객과의 신뢰를 바탕으로 고객과의 상생협력 관계를 통해 고객에게 최고의 서비스를 제공하겠다.

3. 우리는 최고의 서비스 제공을 위하여 최우선적으로 노력하겠다.

4. 우리는 공단의 경영발전에 있어 전 임직원이 끊임없는 헌신으로 최선을 다할 것을 결의한다.

2016년 3월 4일
강동구도시관리공단 직원 전체가 대표 명사도, 공단장

3 위촉강사 간담회



4 BSC 직원제안광장



5 노사협의회 회의록



02

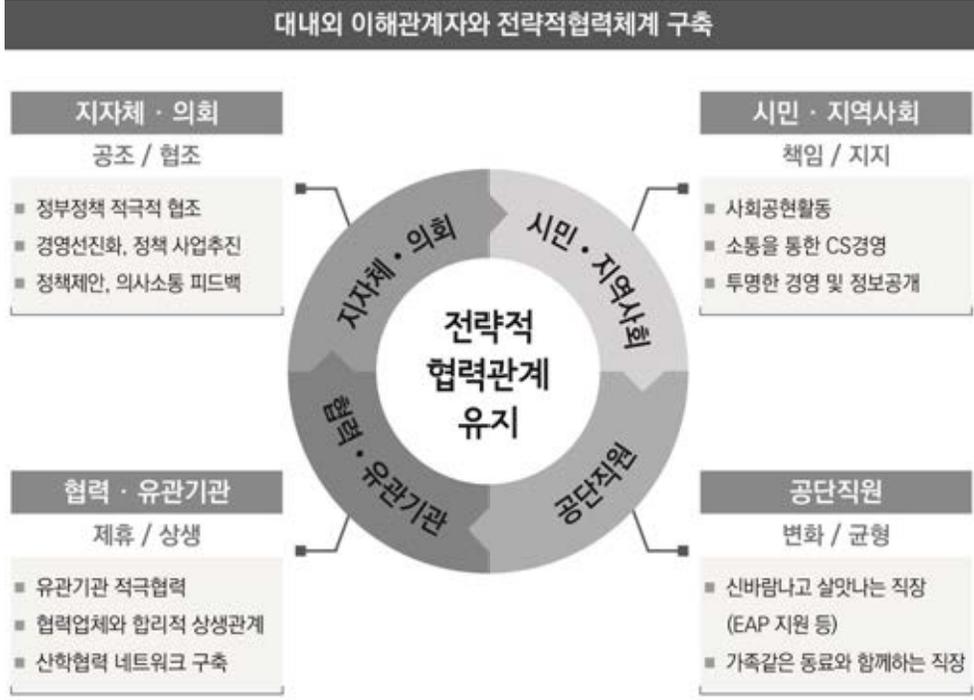
대내외 이해관계자와의 협력증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?



1 이해관계자와의 협력증진 체계 ①

① 이해관계자 대응전략

- ☞ 구청/구의회
 - 구정방향 주요정책에 대한 올바른 이해
 - 위수탁사업의 효율적인 관리운영으로 생산성 향상
 - 지역주민들의 삶의 질 향상을 위한 양질의 서비스 제공
- ☞ 지역주민/시민단체
 - 문화, 체육, 정보, 복지, 주차 등 양질의 서비스 제공
 - 지역사회와 소통하는 공공기관으로서의 역할수행
 - 투명경영 및 기업의 사회적 책임 완수
- ☞ 유관기관
 - 지역발전을 위한 상호협력체계 구축
 - 원활한 업무협조로 상호 Win-Win



2 지방자치단체와 의회와의 협력관계

1 | 지방자치단체와의 협력증진

정기적, 주기적 다양한 소통채널 확보 ②

구 분	확대간부회의	공단 당면보고	업무보고	업무협의
운영횟수	36회	12회	2회	수시
운영주기	월3회	월1회	연2회	수시
참석대상	이사장, 본부장	이사장, 실장	이사장, 본부장	본부장, 부장, 담당

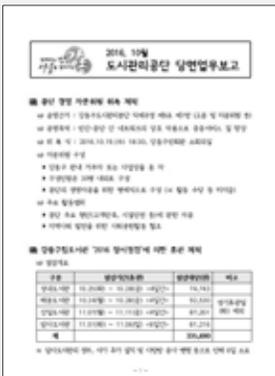
※ 단, 당면보고는 구청장, 부구청장, 관련국장(3), 기획예산과장/예산팀장 포함

구 간부를 당면직 비상임이사 및 비상임감사로 임명

추진 실적

- 비상임이사 : 자치구 행정안전국장, 건설교통국장 (총2명)
- 비상임감사 : 자치구 기획경영과장 (총1명)
- 공단 이사회를 통하여 주요정책에 대한 자치구와의 협의 채널

② 당면보고 자료



온조대왕문화체육관 리모델링 예산(국·구비) 확보 ① **NEW**

사업 개요	<ul style="list-style-type: none"> 2004년 1월 준공되어 건물 노후화 가속 및 시설안전 위협 국·시비 특별 교부금 예산 등을 활용한 전면 리모델링 추진
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 이사가장이 직접 문화체육관광부(세종시)를 방문하여 리모델링 필요성 강조 구청장에게 리모델링 공사에 대한 사업 설명회 개최 ② 국회의원, 시의회 및 구의회 관련 상임위 방문하여 예산 협조
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 국비 및 시비 39억원 확보하여 리모델링 계획 수립 2016.3월 현재 총 22억원 확보 완료 (국비, 구비 등)

유아체능단 운영 중단 및 전문시설 통합운영 건의 ③ **NEW**

사업 개요	<ul style="list-style-type: none"> 온조체육관에서 운영중인 유아체능단 운영 중단 (성인 전문 시설로 설계되어 어린이 안전사고 위험 상존) 셔틀버스, 보조강사 등 운영으로 매년 적자 폭 증가 어린이 전문 체육 시설인 유소년스포츠허브 통합운영
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 유아체능단 학부모 대상 설명회 개최 및 의견수렴 자치구 단체장 및 관련부서 협의 후 운영 중단 추진 2017년 2월 마지막 졸업생을 끝으로 운영중단 결정
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 유아체능단 운영 중단으로 체육프로그램 재편성 가능 매년 1억원 이상 발생하던 유아체능단 적자 보존 어린이 안전사고 발생 위험 사전에 제거 어린이 전문시설 통합운영으로 사업효율성 증대 및 시너지효과 창출

주거지주차 부정주차요금 부과 및 징수 추진 협력 ④

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 자치구 교통지도과, 구의회 시행시기 : 2016.6.1.일 부터 추진실적 <ul style="list-style-type: none"> 사업시행 관련 조례 개정 요청 건의 (공단 → 교통지도과) 자치구와 구의회 협의하여 강동구 주차장 조례 일부 개정 2016년도 부정주차요금 사업예산 편성 지원
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 단속건수 : 총5,244건 2016년 수입실적 : 37,670천원 수입 증가

승용차 요일제 할인 폐지에 업무 협조 **NEW**

추진 개요	<ul style="list-style-type: none"> 주차장 이용 시 요일제를 신청하면 이용요금 할인 적용 승용차 요일제 준수 여부를 점검해야 하나, 현실적으로 불가능 요금 부과에 대한 형평성 문제 발생 서울시 요일제 감면 폐지로 우리區 주차장 조례 개정 추진
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 구 교통지도과 및 자치안전과에 '승용차 요일제' 폐지 제안 구의회 조례개정 승인으로 2017년 1월부터 '승용차 요일제' 폐지

① 온조 리모델링공사
사업설명서



② 구청장에게 리모델링공사 설명



③ 유아체능단 설명회 자료



④ 부정주차요금 안내문



1 생활임금 적용 대상자

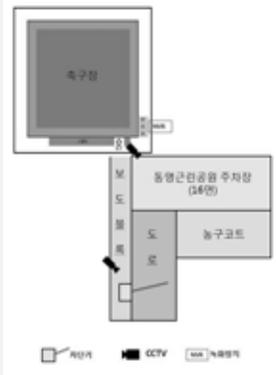
16년 생활임금 적용 대상자 현황

□ 우·보·우·홀세 출생자(공공주택임대주택 7,412세대 기준)
 ※ 우출생자(전생애) 1,893명
 ※ 홀세 출생자(전생애) 1,519명(1,519세대)

구분	연령	유사명	세대명	세대명	세대명	세대명
공공주택	0세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
	1세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
	2세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
	3세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
일반주택	0세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
	1세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
	2세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519
	3세	1,893	1,519	1,519	1,519	1,519

※ 세대별 생활임금 적용 대상자(세대명) : 1,519세대, 1,519세대, 1,519세대, 1,519세대

2 차단기 설치 도면



3 광진교 남단



4 ROCK festival



공단 운영예산 외 추가예산 확보

추진 실적

- 암사도서관 시설개선 공사 관련 예산 확보 : 63백만원
- 주민참여예산 (※ 공단에서 직접 예산설명회 참석하여 발표)
 - 서울시 주민참여예산 : 총600백만원 확보
 - 강동구 주민참여예산 : 총60백만원 확보
- 구립도서관 보조금(국/시비) 사업 : 총591백만원

비정규직 처우개선 관련 협력 1 NEW

추진 실적

- 자치구와 구의회에서 조례 제정 및 예산 지원을 통한 비정규직 (용역직원 포함)
- 생활임금 도입 : 2016년1월부터
 - 적용임금 : 7,013원 (16년 최저임금 6,030원보다 983원 증가)
 - 적용인원 : 103명(현업직, 용역직원 포함)

동명인조잔디축구장 부설주차장 시설 개선협조 NEW

추진일자

내 용

- 2016.3.30 이사장 현장경영 시 고객 건의사항 청취 (축구장 주차문제 해결 요구)
- 2016.3.31 강동구청 교통행정과 현장방문 (주차장 내 장기방치차량 대상 경고장 발부)
- 2016.4.18 강동구청 푸른도시과 현장방문 (주차장 차단기 설치 검토 및 계획 논의)
- 2016.5.4 강동구청 푸른도시과, 설비업체 현장방문 (주차 차단기 설치공사 세부사항 논의)
- 2016.5.31 주차차단기 설치 완료 (17,753천원 소요) 2

광진교 남단(공구거리) 신규 주거지주차구획 설치 3 NEW

추진 실적

- 협력기관 : 자치구 교통지도과, 천호공구상가연합회
- 추진시기 : 2016. 7월 ~ 8월
- 추진현황
 - 자치구에서 광진교 남단 도로 소통 개선공사 시행에 따른 노상주차장 운영 건의 (17면)
 - 공단에서 현장조사를 시행하여 노상주차장 보다 주거지주차 설치를 건의
- 주차구획 7면 추가 신설 건의
 - 인근 공구상가 활성화를 위해 공구상가연합회와 협의 실시

추진 성과

- 광진교 남단 신규주차구획 24면 신설
 - 공구거리 고객전용구획 16면, 주거지주차구획 8면
- 불법 주정차 심각한 공구거리 주차구획 재정비

강동구 선사문화 축제 지원 실적 4 → 5년째 시행

추진 실적

- 협력사항 : 강동구 대표축제라 할 수 있는『선사문화축제』에 공단이 메인 프로그램 기획하여 진행
- 행사명 : the ROCK festival
- 행사일시 : 2016.10.9(일) 17시 (암사동유적 주무대)
- 관람객 : 3,000여명

자치구와 함께하는 사회공헌 프로젝트

추진사업	방법	시기
다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 강동구 가정복지과 대상 : 넷째 자녀 출생가정 지원내역 : 매월 양육비 10만원 지원 	연12회
농촌사랑 봉사활동	<ul style="list-style-type: none"> 자치구 자매결연도시 지원 (부여) 자매결연 1사1촌 지역 농번기 일손지원 봉사활동 적극 참여 	연1회
설맞이 사랑의 떡국 떡 나눔	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 성내3동 주민센터 설을 맞이하여 관내 소외계층에게 사랑의 떡국떡 나눔 봉사활동 시행 	연1회
사랑의 교복 나눔 ①	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 천호3동, 성내1동 주민센터 공영주차장 유휴시설에 심은 포도를 판매하여 관내 저소득 가정 학생들에게 무료 교복지원 	연1회
따뜻한 겨울나기 ②	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 강동구 복지정책과 어려운 이웃을 위한 희망온돌 따뜻한 겨울나기 행사 참여 (직원 성금 1,300천원) 	연1회

강동구 아동친화도시 추진사업에 대한 적극적인 지원 ③

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 체육시설의 아동 관련 프로그램 개발 보급 확대 (거점시설 : 온조대왕문화체육관, 강동유소년스포츠센터) 문화시설의 아동 관련 프로그램 개발 보급 (거점시설 : 구립도서관, 강동주민회관) <p>※ 구립도서관의 '북스타트 운동'은 아동친화도시 조성의 중추역할</p>
-------	--

급변하는 경영환경에 맞는 조직체계 재구축 협력 ④

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 구청장승인 : 2016.12.27. 주요내용 - 복수본부 형태 폐지 및 창의경영팀을 전략기획실로 전환 <ul style="list-style-type: none"> - 부서장의 적절한 관리권한 범위 설정을 위한 체육사업부 분할 - 부서명 변경에 따른 부서장 및 차장·대리 직위 신설
-------	---

자치구 주관 강동그린웨이 걷기대회 홍보부스 운영 ⑤

추진일자	팀명	홍보테마	추진내용
5.28(토)	주거지 주차팀	주거지주차 부정단속	부정주차 요금부과 금액 안내로 부정주차 사전예방
6.25(토)	유소년센터 파트	여름방학 특강 홍보	롤렛을 이용한 재미있는 이벤트로 함께하는 참여형 행사 운영
7.23(토)	창의경영팀 경영지원팀	전 사업장 홍보	공단에서 운영하고 있는 전사업장 홍보, 전단지 배부
8.27(토)	문화사업팀	청춘극장 홍보	공단에서 운영하고 있는 전사업장 홍보, 전단지 배부
9.24(토)	공영주차팀	나눔문화 확산	공영주차장의 사회공헌 활동홍보로 지역사회 나눔문화 확산
10.22(토)	체육사업팀	체육관 프로그램	재미있는 게임을 활용해 프로그램 홍보

추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> 지역 주민을 위한 적극적 정보공유를 통한 정부3.0 실현 구(區) 주요행사의 메인 부스 운영으로 주민과의 교류 확대
-------	---

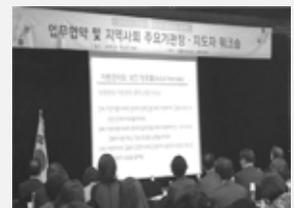
① 교복 나눔 행사



② 따뜻한 겨울나기 모금



③ 아동친화도시 업무협약



④ 조직개편 승인 문서



⑤ 걷기대회 참여



1 성당부지 주차장 승인



2 지정계시대 구정홍보



3 U-Health Care 시스템



4 나눔카 주차공간



▶ 암사동 천주교 성당부지 주차장 조성 ①

추진 실적

- 협력기관 : 강동구 교통지도과, 암사동 성당
- 위 치 : 강동구 암사동 450-1외 5필지
- 면 적 : 1,515.4㎡ (458평)
- 주차면수 : 59면
- 시 행 일 : 2016.5.1.

추진 효과

- 수입증대 : 15,892천원 (2016년도 실적)
- 암사동 일대 주차난 개선 (주거지주차 대기자 59명 배정)

▶ 주차장 토지사용료 납부주체 변경 협력

추진 실적

- 대상 주차장 : 천호3동제2공영, 주양소평역 노상 공영주차장
- 토지사용료 : 49,511천원(5년간 납부액)
- 서울시와 협약 당사자, 납부주체가 상이하며 실질적 수익 발생 안됨
- 협력결과 : 납부주체 변경 : 공단 → 강동구
→ 2016년부터 강동구에 예산편성 완료

▶ 운영현실을 반영한 조례 시행규칙 개정 협력

추진 성과

- 강동구립도서관 설치 및 운영 조례 시행규칙 (2016.12.28. / 규칙809호)
 - 도서관 자원봉사 신청방법 변경 (1365자원봉사 포털 이용)
 - 도서관 자료대출권수 조정 (5권 → 6~12권)

▶ 공단 시설을 활용한 구정 홍보 지원

추진 실적

- 공단 내 LED모니터(4개소) 홍보판을 통한 구정홍보 실시
 - 구청장 신년사, 그린파크 홍보, 자치구 페이스북 홍보, 선사문화축제 홍보 등 (2016년 실적)
- 공단 현수막지정계시대(18개소)를 활용한 구정홍보 실시 ②
 - 2016년 총163건 자치구 공공현수막 게시 실시

▶ U-Health Care 시스템 설치 ③ NEW

추진 실적

- 협력기관 : 강동구 보건소
- 추진내용 : 온조대왕문화체육관 1층 로비에 건강체크 시스템 구축을 위해 강동구 보건소와 협조
- 설치시기 : 2016.6월
- 설치제품 : 체성분 분석기, 혈압계, 키오스크 등

추진 성과

- 공 단 : 건강관리 시스템 구입 관련 예산 절감 효과
- 보건소 : 관내 건강 관리 시스템 설치 장소 무상 확보

▶ 주차장 내 나눔카 주차공간 설치 협조 (구 교통행정과) ④

계	노외주차장	주거지주차	부설주차장	구민회관	유소년센터
19구획	9구획	4구획	4구획	1구획	1구획

▶ 공단시설 구 행사장소 무료 제공

추진 실적

- 제공실적 : 2016년 74회, 30,810명 이용
- 대여시설 : 구민회관 대강당/소회의실, 해공체육관 대체육관 등

주요 자치단체 행사 지원현황

행사명	지원내용	협력기관
희망의 숲 조성사업	수목구매 및 식재행사 참여	강동구청
청소년동아리 경연대회	행사협조 및 장소 무료대관	강동구청
자원봉사의 날 ❶	강동구 자원봉사의 날 행사지원	강동구청
서울북페스티벌	서울시 주관 북페스티벌 행사참여	서울시청
무료 주차장 개방	각종 구 행사 시 주차장 무료개방	강동구청
자전거 이동수리	자전거 이동수리 장소 무료제공	강동구청
벼룩시장 행사	강동구 벼룩시장 행사 참여	주민센터
새해맞이 행사	새해맞이 일출 행사 협조	강동구청
장애인 일자리협조	장애인 채용 및 재활 협조	강동구청
공공근로 일자리사업	저소득층 일자리제공	강동구청

2 | 구의회와의 협력증진

정기적, 주기적 다양한 소통채널 확보 ❷

구 분	정례/임시회	행정사무감사 예산/결산심의	공단 업무보고	간 담 회
운영횟수	9	3	3	11
운영주기	정기/수시	정기	2/11/12월	수시
참석대상	이사장, 실장	이사장, 본부장, 실/부장		이사장, 본부장

※ 의원과의 수시 면담을 통해 업무공유 및 추진사항 협의

운영현실을 반영한 조례개정 협력 ❸

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 강동구 주차장 설치 및 관리 조례 (2016.5.4./조례1219호) <ul style="list-style-type: none"> - 주거지주차 부정주차 주차료 부과 및 징수 근거 마련
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 강동구도시관리공단 설립 운영에 관한 조례 (2016.12.28./조례1246호) <ul style="list-style-type: none"> - 공단에서 운영하는 사업 항목 조정 - 구민건강생활관 (삭제) → 강동유소년스포츠센터 (추가)
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 강동구 장사 등에 관한 조례 (2016.12.28./조례1247호) <ul style="list-style-type: none"> - 지정 안치제를 도입하여 안치방법 개선 - 자치단체 공무원까지 사용자 확대
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 강동구 주차장 설치 및 관리 조례 (2016.12.28./조례1251호) <ul style="list-style-type: none"> - 주차요금 할인 대상에서 승용차요일제 차량 제외 - 전기자동차에 대한 주차요금 감면 기준 신설

공단에 대한 예산지원

본 예산	전년대비 752백만원 공단예산 증가 (5.5% 증가)		
	2016년 본예산(A)	2015년 본예산(B)	증감(A-B)
	14,553,305천원	13,800,474천원	752,831천원
추경예산	온조대왕문화체육관 리모델링 예산 802,000천원 추경 편성		

❶ 자원봉사의날



❷ 구의회 행정사무감사



❸ 추모의집 보도자료



❹ 조례 개정 공고



1 박호근 시의원 면담



2 조례 개정 협의 보고



3 북페스티벌 구의원 방문



3 락페스티벌 구의원 방문



3 황인구 구의원과 간담회



국회의원, 시의원 협조 요청

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 박호근 시의원 ① <ul style="list-style-type: none"> → 천호역지하 주차장 공단 인수 추진 관련 협조 요청 • 진선미 국회의원 (안전행정위원회 소속) <ul style="list-style-type: none"> → 온조대왕문화체육관 시설개보수 관련 국비 지원 협조 요청 → 강동구민회관 시설개보수 관련 국비 지원 협조 요청 • 심재권 국회의원, 양준욱 시의장 <ul style="list-style-type: none"> → 강동구민회관 재건축 추진 협조 요청
-------	--

추진 성과	온조대왕문화체육관 시설개보수 관련 문화체육관광부 예산 802백만원 확보 • 구민회관 내진보강 국민안전처 예산 350백만원 확보 • 구민회관 재건축 타당성용역 예산 100백만원 확보
-------	--

운영현실과 맞지 않는 조례개정 추진에 대한 협의 ②

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 추진시기 : 2016.1월 • 참석자 : 조례 발의 구의원, 자치구 체육시설팀장, 공단 관계자 • 추진내용 : 체육시설을 이용하는 다자녀 가족의 사용자료 감면 폭 확대와 관련하여 조례 발의 의원과의 협의 시행
-------	--

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 다자녀가정의 사용자료 감면 폭 확대에 따른 공단 입장 설명 • 해당의원 조례개정 발의 철회
-------	---

공단 사업 관련 구의회 요구사항 반영내용

의원 명	요구사항	조치내용
송명화 의원	계약 관련 매뉴얼 마련 등으로 문제가 발생하지 않도록 조치 필요	전 사업장을 대상으로 찾아가는 회계/인사교육 실시
박재윤 의원	공영주차장 같은 유형의 반복적 사고에 대한 대책 마련 주거지주차 할인감면대상자 부적격 할인 전수조사 실시	CCTV 보강 실시 및 낙수피해 예방을 위한 주차장 방수공사 완료 주거지주차 감면 차량 적격심사 시행
박찬호 의원	유소년스포츠센터 생존수영 확대 검토	연간 280회 생존수영을 운영하고 수업시간을 기존 12시간에서 40시간으로 확대
김영철 의원	주거지주차 구획에 불법주차한 외제차에 대한 단속 대책을 수립	주거지주차 부정주차 차량 주차료 부과 시행

구의원의 공단 주요행사 참석 실적 ③

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 온조대왕 라인대스 페스티벌 2016.2.20.(토) • 구민회관 회원한마당 : 2016.5.12.(목) • 2016 강동 북페스티벌 : 2016.5.20.(토) • 제10회 온조배드민턴 한마당 대회 : 2016.5.22.(일) • 제2회 강동유소년 풋살대회 : 2016.6.26.(일) • 2016 선사문화축제 Rock Festival : 2016.10.9.(일) • 제11회 온조대왕배 축구대회 : 2016.10.30(일)
-------	---

지역주민, 시민단체, 유관기관과의 협력

3

1 | 지역 내 전문가로 구성된 경영자문위원회 운영 ① NEW

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 추진시기 : 2016.10월 ~ 현재 • 구성내용 : 지역내 교수, 기업인, 세무사 등 민간전문가 26명 • 시행주기 : 매월 1회 자문회의 실시
추진 성과	<p>(구)서울융합차고지 부지 내 체육시설 설계 관련 자문</p> <ul style="list-style-type: none"> • 해공골프연습장 위탁사업자 사업포기에 따른 운영방안 자문 • 경영자문위원회와 함께하는 사회공헌활동 확대 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 사랑의 떡국 떡 기부(48kg), 청소년 교복 지원(4벌→10벌)

① 경영자문위원회



2 | 강동구 지역아동센터와의 상호협력 시스템 구축 ② NEW

현황	강동구 관내 22개 지역아동센터 운영 중 (등록아동 600명)
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 마을학교지역아동센터에 마일리지 구매도서 기증 (2016.9.8.) <ul style="list-style-type: none"> → 나눔도서 489권, 4,068천원 상당 • 강동구 지역아동센터장들과의 간담회 실시 (2016.9.22.) • 행복 나눔, 어린이 가을캠핑 (2016.11.16. 70여명 참여) <ul style="list-style-type: none"> → 캠핑장 제공, 바비큐 파티, 소운동회, 소정의 선물 제공 등 • 강동구 지역아동센터 연합회와 업무협약 체결 (2016.12.21.)
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 소외계층 어린이를 위한 특화 프로그램 개발로 나눔 문화 확산 • 지역 유관기관과의 상호협력 시스템 구축

② 지역아동센터 도서 기증



② 지역아동센터와 업무협약



3 | 지역주민과 함께하는 농촌 일손돕기 시행 ③ NEW

추진 개요	공단 내부직원만 참여하던 기존 농촌봉사활동의 경우 농가에 실질적인 도움을 줄수 없어 지역주민과 함께하는 봉사활동을 시행
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 시기/장소 : 2016.9.30. / 충청남도 부여군 은산면 • 참여인원 : 지역주민 35명(공개모집), 공단임직원 14명
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 지역주민이 참여하는 사회공헌 프로그램 추진의 계기 마련 • 공단의 공공성 확보 노력에 대한 지역사회 홍보효과

③ 지역주민과 함께하는 농촌일손돕기



4 | 관내 초등학교와의 업무협약 체결 ④

추진 실적	<p>강명초등학교와의 업무협약 체결 (2016.4.4.)</p> <ul style="list-style-type: none"> → 강동유소년스포츠센터 인근 초등학교
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 주차공간이 부족한 유소년스포츠센터 고객의 학교주차장 이용 • 초등학교 학생의 유소년스포츠센터 풋살장 이용 <ul style="list-style-type: none"> → 학교 증축 공사에 따라 센터 풋살장 무상 이용

④ 강명초교 산학협력



1 생존수영 간담회



2 박주영 선수 초청 행사



제2회 유소년 풋살대회



3 강동북페스티벌



4 고객감동 현장속으로



5 | 교육청 · 초등학교 함께하는 생존수영교실 ⇒ 2년째 시행

추진 실적

- 협력기관 : 서울시교육청 및 관내 6개 초등학교 (강명, 대명, 천동, 묘곡, 고덕, 상일)
- 운영기간 : 2016.3.15. ~ 12.21.
- 운영장소 : 강동유소년스포츠센터
- 운영결과 : 6개 학교, 29개반, 725명 생존수영 교육 실시

추진 성과

- 2016년도 생존수영 수입금 : 76,349,400원
- **생존수영 참여학교 선생님과의 간담회 개최 (2016.11.15.) ①**
→ 이사장, 프로그램 담당자, 학교 선생님 (22명 참석)

6 | FC서울과 함께하는 유소년 풋살교실 ②

추진 실적

- 협력단체 : GS스포츠 FC서울 (K리그 프로축구단)
- 협력기간 : 2016. 1월 ~ 현재까지
- 협력내용 - 공 단 : 유소년스포츠센터 풋살장 2개소 지원
- FC서울 : 수강생 모집, 강사 및 교구재 지원, 기타 이벤트

추진 성과

- 유소년센터 풋살회원 : 월200명 (16년 기준)
- 유소년 풋살대회, 박주영 선수 초청 축구교실 이벤트

7 | CEO의 지역 유관기관 임원 활동 실적

추진 실적

- 현) 강동구 체육회 고문
- 현) 강동구 장애인체육회 자문이사
- 현) 서울특별시 동부기술교육원 발전위원 (강동구 고덕동 소재)

8 | 지역사회와 함께하는 강동북페스티벌 ⇒ 7년째 시행 ③

추진 실적

- 협력기관 : 한국점자도서관, 어린이책시민연대, 새마을문고강동지부회, 동부기술교육원, 천일어린이도서관, 강동어린이회관, 강동보건소, 세이브더칠드런, 강동구자원봉사센터, 서울교육청강동도서관, 아름다운가게 강동고덕점, 세빛뜨래 강동청소년자원봉사단 등
- 협력기간 : 2010년 ~ 현재 (연1회, 총7회 개최)
- 행사내용 : 공단 산하 4개의 구립도서관이 주관하는 북페스티벌
- 협력내용 - 공단 : 강동북페스티벌 주관 및 각종 행사 지원
- 협력기관 : 체험행사 및 참여부스 운영, 각종 이벤트 실시 등

9 | 지역주민(고객)과 CEO가 함께하는 「고객감동, 현장속으로」 ④

추진 실적

- 추진시기 : 2015.9월 ~ 2016.12월 (지속추진)
- 운영횟수 : 총46회, 1,397명 참여 (2016년 실적)
- 의견수렴 : 총145건 청취 (완료81건, 추진중37건, 불가27건)
※ 2016년 실적 : 총117건 청취 (완료60건, 추진중36건)

10 | 관내 병원과의 업무협약 체결 ①

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 달려라병원(정형외과)과 업무협약 체결 (2016.5.16.) • 연세정형외과와 업무협약 체결 (2016.10.11.) • 사랑플러스병원(정형외과)과 업무협약 체결 (2015.4.15.) • 강동경희대병원(종합병원)과 업무협약 체결 (2010.2.26.)
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 시설 이용자 대상 무료건강 특강 실시 • 공단 시설 내 안전사고에 따른 환자 발생 시 치료 지원 • 공단 임직원 병원 이용 시 할인 • 온조대왕문화체육관 건강계단 설치 지원 • 병원 내원고객 대상 도서지원 (단체대출) • 공단 각종 행사 지원 (경품 등)

11 | 지역언론과의 간담회를 통한 공단 정책 홍보 ⇒ 9년째 시행 ②

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 협력기관 : 지역언론 10개사 • 추진내용 : 공단 정책방향 설명 및 홍보 협력 • 간담회 : 2016.7.26., 2016.12.23. (총2회 실시)
-------	---

12 | 여성취업지원을 위한 취업특강 운영 ③

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 협력기관 : 서울시 여성능력개발원 • 협력기간 : 2012년 ~ 현재까지 (매년 2~4회 시행) • 협력내용 : - 공단 : 특강 수요자 모집 및 교육장소 제공 - 여성능력개발원 : 강사 및 상담사 제공
-------	---

14 | 커피바리스타 학원과의 여성취업교실 운영 협력 ④

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 협력기관 : 리 에스프레소 (민간 커피학원) • 협력기간 : 2012년 ~ 현재 • 협력내용 : - 공단 : 강좌에 대한 홍보 및 수강생 모집 - 학원 : 교육장소(관련 기구 포함) 및 강사제공
추진성과	2016년 추진실적 : 총88명 수강, 4,400천원 수입

14 | 온조대왕문화체육관 스피닝 교실 ⑤

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> • 협력기관 : 한국 스피닝 협회 • 협력기간 : 2011.6월 ~ 현재 • 협력내용 : - 공단 : 강좌에 대한 홍보 및 수강생 모집, 강습장소 제공 - 협회 : 강사 및 교구재(특수 사이클) 제공
-------	---

① 달려라병원과 협약



② 기자 간담회



③ 취업특강



④ 커피바리스타반



⑤ 스피닝 교실



1 배식봉사



2 배식봉사 관련 감사패



3 아름다운가게 판매도우미



4 무료도색 사업



5 동네서점과의 협약서



6 직업체험 관련 보도



15 | 서울시립 강동노인종합복지관 어르신 배식봉사 추진 ①

추진 실적

- 협력기관 : 서울시립 강동노인종합복지관
- 협력기간 : 2016.3월 ~ 현재
- 봉사내용 : 매월 2번째 목요일 어르신 식사보조
- 봉사 횟수 10회, 참여직원 121명 (2016년 기준)

추진 성과

강동노인종합복지관 감사패 전달 ②
- 이사장을 비롯한 공단직원의 지속적인 봉사활동에 감사의 뜻 전달

16 | 아름다운 가게와 함께하는 아름다운 동행 ⇒ 5년째 시행 ③

추진 실적

- 시행일시 : 2016.5월, 2016.10월 (총2회)
- 협력기관 : 아름다운 가게 강동고덕점
- 물품기증 : 공단임직원 2,279점 기증 (의류, 잡화, 가전 등)
- 판매지원 : 공단임직원 28명 일일 판매도우미로 봉사

17 | 장애인 복지시설 주차구획 무료도색 사업 ④

기관명	우성원	시각장애인 복지관
지원일자	2016. 10. 20.	2016. 10. 21.
종 류	장애인 복지시설	장애인 복지시설
주차구획	25면	58면

※ 사업연도별 주차구획 무료도색 실적

구 분	2016년	2015년	2014년
시 설 수	2개 시설	4개 시설	4개 시설
작업구획 수	83면	139면	80면

18 | 지역경제 활성화를 위한 관내 업체 일감주기 운동

추진 실적

- 100만원 이상 계약 건 중 소액은 가급적 관내업체 이용
- 영세업자의 수수료 부담 완화를 위해 가급적 현금 결제

추진 성과

- 2016년 관내업체 계약실적 650,000천원 (전체 계약금액 29%)
- 지역 영세 자영업 활성화에 기여

19 | 지역경제 활성화를 위한 동네서점 살리기 운동 ⑤

추진 실적

- 공단·동네서점 협동조합 간 MOU체결 (2016.4.1.)
- 동네서점 활성화 일환으로 도서 우선구매 추진

성과

- 2016년 동네서점 도서 180,000천원 구매 (전체 예산의 63%)

20 | 청소년 직업체험교실 운영 ⑥

추진 실적

- 운영시기 : 2016.10월 ~ 11월 (총3회 실시)
- 협력기관 : 청량중학교, 천호중학교 (학생 35명)
- 주요내용 : 스포츠센터 운영 및 지도에 대한 직업체험 실시

21 | 침체된 전통시장 살리기 운동

추진
실적

- 온누리상품권 2016년 연간 30,000천원 구매
- 전통시장 주차편의 제공을 위해 주차요금 50%감면 시행

22 | 고덕전통시장 고객전용 주거지주차장 운영 ①

추진
실적

- 위 치 : 고덕로 83길 (거리 길이 : 110M)
- 주차면수 : 9면
- 내 용 : 고덕전통시장 상인회에서 일괄 배정받아 전통시장 방문고객 전용으로 운영
- 시 행 일 : 2016. 6. 1.

추진
성과

- 고덕전통시장 내 방문차량 주차장 확보
- 주거지주차구획 설치에 따른 주차수입 발생 (2016년 1,260천원)

23 | 지역 유관단체 공단 시설 내 사무실 제공

연번	단체명	사용시설	허가기간	사용료
1	강동문화원	구민회관 2층	2016.1 ~ 12	무상
2	마을공동체 지원실	구민회관 1층	2016.1 ~ 12	무상
3	강동구 예술인 총연합회	구민회관 1층	2016.1 ~ 12	무상
4	민족통일협의회 강동지부	구민회관 2층	2016.1 ~ 12	유상
5	강동구 체육회	구민회관 2층	2016.1 ~ 12	유상
6	강동구 축구연합회	구민회관 2층	2016.1 ~ 7	유상
7	자유총연맹 강동지부	구민회관 2층	2016.1	유상
8	강동구 배드민턴연합회	일자산1체육관 2층	2016.1 ~ 12	유상

24 | MOU를 통한 유관기관 협력

연번	협력기관	체결일자	협력내용
1	가톨릭관동대학교	16.03.25	국가근로장학생 직업체험 기회 제공
2	한국노인인력개발원	16.08.29	노인일자리 확대 및 정부 3.0실천
3	두드림창의교육과학기술인(협)	16.10.18	과학문화 대중화 협력 (인문학 프로그램 등)
4	점자도서관	16.10.26	강동지역 시각장애인 독서 장려
5	마을기업코이로	16.12.01	협력 프로그램 개발
6	구립어린이집(4곳)	16.10월	단체도서대출 및 암사투게더 견학
7	한국방재협회	16.10.14	재난안전관리 직무교육 지원
8	해공노인복지관	16.12.12	여가프로그램 공동 개발 및 단체 도서 대출
9	국제영어대학원대학교	16.12.19	영어 전문 프로그램 공동 개발 및 특강 지원

25 | 유관기관 협력을 통한 사회공헌활동 ②

연번	협력기관	시행일자	협력내용
1	강동 바이크스쿨	16.11.12	저소득층 가족대상으로 문화 유적지 탐방
2	해공노인복지관	16.11.17	시각 장애인 텐덤 바이크 가을 나들이
3	성가정노인종합복지관	16.11.15	저소득 독거 어르신 주택 무료수리
4	푸른우리집 아동홈그룹	2016 연중	저소득 독거어르신 가을나들이
5	푸른우리집 아동홈그룹	2016 연중	저소득 아동 돌봄 서비스

① 고덕시장 주차



② 시각장애인 텐덤바이크



② 주택 수리 (해피하우스)



② 독거노인 가을나들이



② 아동 돌봄 서비스 협력





I · 1 · 2

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

고객 및 주민참여

- 1 고객·주민의 참여 및 만족도 제고를 위한 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?
- 2 고객 및 주민의 의견을 적극적으로 수렴하기 위해 노력하는가?
- 3 고객 및 주민의 의견을 공기업 경영에 적극적으로 반영하는가?

지표관리 부서
및 책임자

전략기획실 실장 권혁선

전략기획실 주임 최선애

가중치 2점

주요
추진실적
요약

고객 및 주민참여

평가내용 1 고객·주민의 참여 및 만족도 제고를 위한 경영체제를 적절하게 구축운영하고 있는가?

- ▶ 고객 만족도 제고를 위한 전략수립
 - 고객가치창조의 경영목표 달성을 위한 중장기계획 및 연도경영계획 수립
 - CS슬로건 제정 및 선포, CS캠페인 ‘고객참여서비스’ 전개
- ▶ 고객·지역주민과의 밀착 위한 실행 인프라 확대
 - 경영자문위원회, 고객모니터, 굿파킹 서포터즈 운영 → 주민과의 가교역할 수행
 - SNS 전담직원 배치 및 기자단(14명) 운영 → 주민과의 신속한 커뮤니케이션
- ▶ 내부 직원 상벌체계 강화로 적극적 환류 및 동기부여 → CS관련 포상 및 징계 강화

평가내용 2 고객 및 주민의 의견을 적극적으로 수렴하기 위해 노력하는가?

- ▶ 지역주민 홍보노력 강화 → 걷기대회 홍보부스 운영, 아파트 미디어보드 운영
- ▶ 주요언론매체를 통한 홍보실적 증대 → KBS, 한국경제, 매일경제, 머니투데이 등
- ▶ CEO 현장경영 확대 운영 : 2015년 7회 → 2016년 39회 운영, 의견반영실적 108건(74%)
- ▶ 고객·주민의견 수렴을 위한 다양한 채널 운영
 - SNS 활성화 → 페이스북, 블로그, 네이버 밴드, 카카오톡 등 채널확대 운영
 - 민관거버넌스 확대 → 지역아동센터, 동네서점협동조합, 전통시장상인회, 관내초등학교, 작은도서관, 병원(경희대학병원, 사랑플러스, 달려라병원), FC서울 등

평가내용 3 고객 및 주민의 의견을 공기업 경영에 적극적으로 반영하는가?

- ▶ 빅데이터를 활용한 민원예보제 시행으로 사전 예방활동 전개
- ▶ 고객 수요조사 및 만족도 조사를 통한 맞춤형 프로그램 개발
 - 이용자 만족도 조사 및 수요조사(22회), 기타 지역사회연계 프로그램 만족도 조사(3회)
- ▶ 고객·주민과 함께 ‘주민참여예산’ 확보 노력 및 성과 → 2017년 총7건 선정
 - 온조대왕체육관(2건), 가족캠핑장(1건), 공영주차장(1건), 해공도서관(2건), 성내도서관(1건)
- ▶ 고객의견수렴 통해 온조체육관 리모델링 추진노력 → 문화체육관광부 CEO방문, 국비 및 시비 22억 확보
- ▶ VOC 분석 통해 불합리한 규정 개정 → 환불, 양도, 할인관련 이용자 중심 규정 개정
- ▶ 각계 각층의 지역주민 니즈반영 및 기관성과 증대 실적
 - 주거지 주차구획 신규조성(광진교 남단, 암사동 천주교 성당부지)
 - 지역경제 활성화 노력(지역서점협동조합 MOU체결, 전통시장 방문고객 주차장 개소)
 - 초3학년 생존수영관련 담당교사 간담회 : 구와 구의회 건의해 수업시간 6시간→20시간 확대

01

고객·주민의 참여 및 만족도 제고를 위한 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?



1 고객 만족도 제고를 위한 장·단기 전략계획의 수립

1 경영방침

- 핵심가치 : 고객지향
- 경영방침 : 고객중심경영

고객중심경영

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

고객중심경영



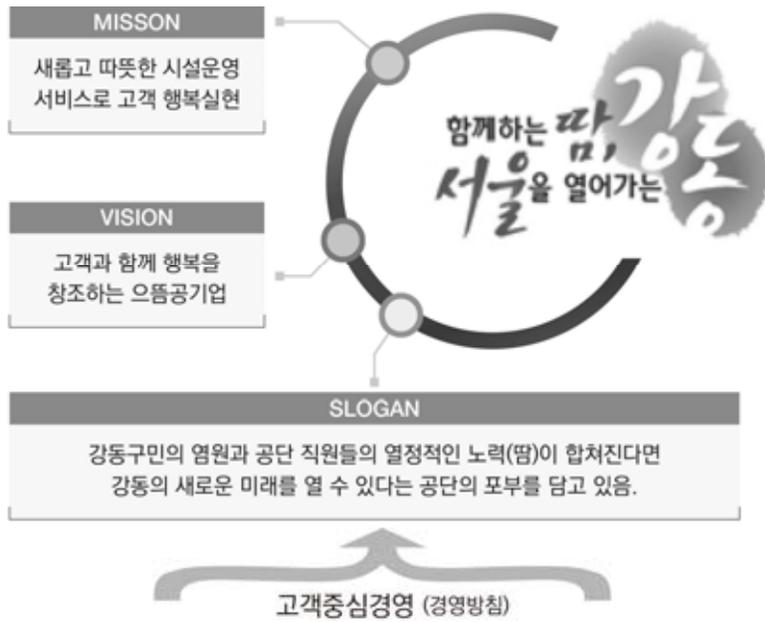
2 CS슬로건



3 고객참여서비스-CS캠페인



1 고객 만족도 제고를 위한 중장기 전략 및 추진과제



CS추진전략 및 10대 추진과제



2 | 중장기 전략과제에 따른 단기 실행과제

고객만족 경영을 위한 조직체계 구성 및 주요기능

전략과제	실행과제	추진내용	전략
1. CS교육체계화	차별화된 CS교육 방안 마련	· CS매니저 및 리더를 위한 CS특화교육 · CS접점직원 전문교육(감정관리 교육)	CS 핵심역량 강화
	상시 CS교육체계 구축	· 신규직원 CS교육 실시 · 접점직원 현장교육	
	CS우수기관 벤치마킹	· CS우수기관을 탐방하여 문제점을 개선하는 벤치마킹 추진	
2. CS핵심인력 전문화	OJT(내부직원 활용) 교육강화	· CS리더 양성 및 전문성 강화	CS 체계고도화
3. 사내강사 활성화	사내강사 전문성 강화	· CS사내강사 지속 발굴 · CS사내강사 심화양성(전문자격증 취득)	
4. CS전략 체계구축운영	중장기 CS경영 전략체계 재구축 CS워크숍 추진	· CS경영전략체계 확립 및 정비 · CS경영 중장기 추진 로드맵 제시로 지속적 CS활동체계 구축 · CS 슬로건을 제정하고 CS전략을 수정·보완, 고객응대매뉴얼 정비	
5. CS실행조직 체계정비	CS운영위원회 및 고객참여제도 운영	· CS경영 방향 제시 및 실행을 위한 위원회 운영 · 모니터단, 서포터즈, 경영자문위원회 운영	CS 체계고도화
	CS전담부서 및 접점부서	· CS전담부서 및 접점부서 적정성 판단 조직 재정비	
6. VOC통합관리 피드백 강화	민원예보제 시행	· 민원예보제를 통한 민원 사전예방	CS 체계고도화
	민원유형별 매뉴얼 제작 및 보급	· 유형별 고객응대 매뉴얼 마련	
	VOC 수집채널 다양화 및 통합분석 강화	· 다양한 VOC 채널 통합분석 · 분기별 분석 강화	
7. CS평가 및 보상체계 강화	서비스이행기준 재정립	· 이용자 중심의 서비스 이행기준 정립	CS 체계고도화
	자체서비스 품질평가 고도화	· 교차점검, 모니터링, 협력업체 서비스 점검등을 통한 서비스평가 강화	
	CS보상 강화	· CS우수직원 포상, 팀 성과평가 반영	
8. 고객 소통강화	현장경영 및 양방향 고객소통 강화	· CEO 현장경영 확대운영 · 실시간 고객설문조사 시스템 운영	고객참여 강화
9. 전사적 고객만족운동	고객감동서비스	· 전사적 고객만족운동(12년연속) 실행 · 전사적 고객감동이벤트 추진	
10. CS홍보 마케팅강화	CS캠페인 SNS 활성화, 멀티홍보	· 언론기관,미디어활용 홍보활동강화 (신문, 방송, 미디어보드, SNS 등)	

조직기능·인력별 실행 인프라 구축

구분	조직	기능 및 주요역할	구성
Plan (기획 운영)	이사장	• CS경영총괄	CEO
	CS경영 위원회	• 고객만족 중장기 전략수립 및 주요 과제 회의 및 문제해결 노력	CEO 소속 팀장 8명
	CS실무 위원회	• CS전략과제별 세부계획 수립 - VOC분석 및 피드백 - 고객감동업무 총괄	창의경영팀장 CS총괄담당 CS리더14명
Do (실행 조직)	CS실행조직 (CS매니저)	• 고객만족 세부실천과제추진, CS운동 주도적 전개, CS우수사례 지속 발굴, 고객모니터 관리 등 고객감동실무추진	매니저4명 고객접점12개소
	불만-ZERO 심의위원회	• 주차「불만제로 심의위원회」 - 주차분야 고객불만 즉각적인 처리 요청사항 심의	주차사업팀 직원7명
	CS사내강사	• CS사내강사를 양성하여 사내강사를 활용한 현장중심 CS교육 추진으로 직원의 서비스 내재화 및 역량강화	사내강사8명
	MOT조직 ①	• 고객접점 배치인력으로 고객응대, 이용안내, 회원관리, 불편사항 상담 및 처리 수납등,	고객만족센터 12개소
	SNS 기자단	• 고객과의 소통강화를 위해 정보제공 및 실시간 소통(민원,질문 답변)	사업별 기자 14명
Check (평가 조직)	경영 자문위원회	• 공단 경영전반에 걸친 전문 자문기구	분야별 전문가 25명
	고객 모니터	• 해당시설에 대해 지속적으로 모니터링을 실시하는 고객(연 1회 위촉)	고객 14명
	서포터즈	• 주거지주차 운영에 참여해 의견제시	고객 12명
Action	전부서	• 구성원의 CS역량강화 시행 • CS성과 환류 및 개선조치	전부서

① 고객만족센터(MOT조직)운영

사업장	고객만족 센터
주거지주차	6명
온조대왕체육관	5명
강동구민회관	2명
해공체육문화센터	2명
일자산1 체육관	2명
일자산2체육관	1명
가족캠핑장	1명
해공도서관	1명
강일도서관	2명
암사도서관	1명
성내도서관	1명
유소년스포츠센터	3명
총계	27명

② 경영자문위원회



③ 제12기 고객모니터단



④ SNS 기자단



고객 및 지역주민 실행조직 **NEW**

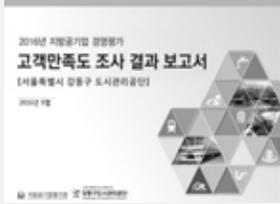
구분	주요내용
경영자문위원회② (25명)	지역 주민으로 구성된 전문가 집단으로 공단 사업과 연관된 (체육, 도서관, 어린이, 건축 등)교수, 경영인 등으로 구성.
고객모니터단③ (14명)	공단의 시설물을 이용하는 고객이 직접 고객접점서비스 및 제도 및 프로세스, 시설 환경점검, 의견제시 및 정책반영
굿파킹서포터즈 (12명)	주거지주차 운영과 관련 실제 이용하면서 느끼는 불편사항과 개선 사항을 제시하고 고객편의 증진을 위한 신설, 삭선 등 의견제시

고객과의 소통강화를 위한 SNS 기자단 운영 **NEW**

추진 배경	실시간 정보제공과 고객과의 신속한 커뮤니케이션이 가능하도록 부서별 SNS기자단을 선정하여 SNS채널 확대 및 운영 활성화 ④
추진 성과	2015년 북페스티벌 행사시에만 한정적으로 페이스북, 블로그 운영 → 2016년 연중 운영확대 및 네이버 밴드, 카카오톡 등 다양한 채널 운영

3 고객 및 주민 만족도 평가와 환류, 상벌체계 구축

1 경영평가 고객만족도조사



2 서비스품질 교차점검



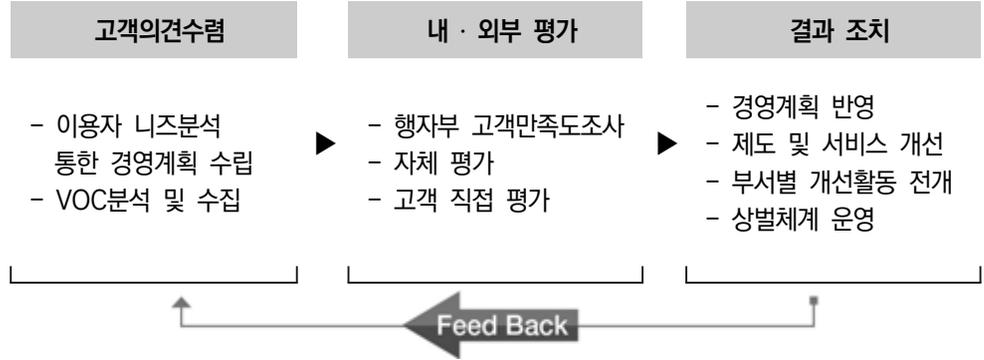
3 고객만족도조사 및 수요조사



〈스마트폰 활용한 설문조사 시스템 도입〉

1 | 고객·주민 만족도 제고를 위한 프로세스

고객의견 수렴 및 평가 환류 프로세스



고객만족도 제고를 위한 정례화된 평가체계

구 분	주요내용
외부평가	행정자치부경영평가 고객만족도조사 ¹ 공단 전 사업장, 연 1회 실시 고객불만요소 및 중점개선분야 도출
내부평가	서비스품질점검 ² 전화품질점검 시설환경점검 만족도 및 수요조사 ³ 고객서비스현장에 준한 서비스이행기준 점검, 서비스 응대 매뉴얼에 의한 MOT 점검, 전화응대 및 시설환경관리분야 주기적 점검관리
고객평가	시설별 서비스 및 환경점검 협력업체 서비스 점검 도서관·체육관·문화복지시설주차장 등 월 1회 모니터링 점검

2 | 객관성 확보를 위한 「외부 평가 시스템」 운영

‘행정자치부’ 경영평가 고객만족도 조사 결과

◆ 전년대비 3.2점 상승, 5순위 UP /

- 조사기관 : 지방공기업평가원
- 조사대상 : 공단 이용고객 400표본

구 분	2016년	2015년	2014년
점 수	89.5(3.2 ↑)	86.3 (1.3 ↑)	85.0
서울시 자치구 공단	8위	13위	11위

품질경영시스템 인증유지

◆ 한국서비스품질우수기업 (SQ) 인증(10년 연속 유지)

- 인증기간 : 2014.12.12.~2017.12.11.(3년간) 사후관리 심사 : 2016.6월
- 평가기관 : 한국서비스진흥협회(산업통상자원부 국가기술표준원)

고객서비스 품질관리 대외 경쟁력 인증 **NEW**

▶▶ '2016 올해의 공감경영 CEO' 수상 ①

- 수상일 : 2016.9.2.(조선호텔)
- 주최·주관 : 사)서비스마케팅학회, 사)한국언론인협회
- 수상내역 : 올해의 공감경영 CEO 고객행복 대상
- 평가항목 : 지역주민·고객과의 소통을 통한 서비스 개선실적 평가

▶▶ 2016년도 주요 수상실적

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 국회 주관 대한민국 사회공헌 대상 수상 (2016.12.5.) • GPTW 주관 대한민국 여성이 일하기 좋은 기업 대상 수상② (2016.12.15.) • 2016년도 전국도서관 운영평가 문화체육부 장관상 수상③ (2016.10.28.) • 서울시 보육 발전상 수상 (2016.10.20.) • 보건복지부 2016 안심 보육환경 콘테스트 (2016.12.5.)
----------	---

▶▶ 2016년도 주요 인증실적

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 여성가족부 가족친화우수기업 재인증 (2016.12.20.) • 농림축산식품부 농촌사회공헌 재인증 (2016.10.20.) • 기상청 주관 날씨경영우수기관 재인증 (2016.10.31.)
----------	---

3 | 정기적 「내부 평가 시스템」 운영

서비스(MOT) 점검	제품 만족도 조사	시설환경 및 안전점검
<ul style="list-style-type: none"> - 고객접점서비스 점검 - 전화철절도 점검 	<ul style="list-style-type: none"> - 체육문화 도서관 프로그램 만족도 조사 - 전문 강사 평가 - 수요조사 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용시설 재난 안전 점검 - 하절기 수영장 특별점검 - 동절기 동파방지 점검

부서별 자체 서비스 점검	<ul style="list-style-type: none"> • 점검기간 : 1차-2016. 7.14~15. 2차-2016.11.25~12.6. • 점 검 자 : 공단 사무직 직원 5명 • 점검내용 : 부설·노상·노외 주차장(19개소) 고객접점 서비스 점검
고객접점 서비스 점검	<ul style="list-style-type: none"> • 점검기간 : 2016. 11.~12. • 점 검 자 : 송파구시설관리공단 직원 6명 • 점검내용 : 해공체육문화센터, 공영주차장, 성내도서관, 유소년스포츠허브 등 고객접점 서비스 점검
협력업체 서비스 점검 NEW	<ul style="list-style-type: none"> • 점검기간 : 2016. 8.~9. • 점 검 자 : 고객으로 가장한 미스터리 쇼퍼 14명 • 점검내용 : 온조체육관(카페, 스포츠용품점), 일자산1체육관(스포츠용품점), 구민회관(여행사), 캠핑장(매점) 등

① 공감경영 대상수상



2016 올해의 공감경영 대상
2016 EMPATHY LEADER AWARDS OF THE YEAR

현장과 소통하는 '지역사회 동반자'



현장과 소통하는 '지역사회 동반자'... (기사 내용 요약)

② 여성이 일하기 좋은 기업 대상 수상



2016 GPTW 여성이 일하기 좋은 기업 대상 수상

③ 전국도서관 운영평가 문화체육부 장관상 수상



2016년도 전국도서관 운영평가 문화체육부 장관상 수상

1 시설환경 자체점검



강동구도서관어공단 수영장 특별점검 실시

<동부신문 7.21일자>

2 고객감동 현장속으로



<필라테스회원 의견수렴>



<라인댄스회원 의견수렴>



<동명축구장 의견수렴>

3 굿-파킹 서포터즈



전화서비스
품질점검

- 점검기간 : 1차-2016. 6. 2차-2016.12
- 점 검 자 : 구로구강서구시설관리공단 직원
- 점검내용 : 수신의 신속성, 응대태도, 전체적인 느낌 등

체육문화
프로그램/
강사평가

- 조사 및 평가기간 : 2016. 1.~12.
- 추진실적 : 총 27건 / 온라인(망고톡)16건, 현장설문 11건
- 추진성과 : 도서관 및 체육관 프로그램 수요조사 및 사후 만족도 조사 실시로 맞춤형 강좌 개발

이용시설
재난안전점검

- 점검기간 : 2016.7.25.
- 점 검 자 : 재난안전총괄부서 팀장 및 담당자
- 점검내용 : 온조대왕문화체육관 수영장, 유소년스포츠센터 수영장①

4 | 고객 눈높이의 「고객 평가 시스템」 운영

VOC(현장.온라인)

- 이사장 현장경영② (고객의견 청취)
- 홈페이지 고객의소리

서비스 모니터링

- 고객모니터 및 서포터즈 월1회 보고서 제출
- 경영자문위원회 월1회 회의 개최

SNS 실시간 고객소통

- ▶ 페이스북, 블로그, 네이버 밴드를 통해 실시간 고객과 대화

고객감동
현장속으로

- 운영기간 : 2016. 1.~12/ 총53회 1,564명과 대화
- 운영형태 : 이사장이 사업장 고객을 현장에서 만나 의견수렴
- 운영결과 : 완료 108건, 추진중 13건, 검토 6건, 불가 27건

행복크리에이터
고객모니터단

- 운영기간 : 2016. 3.~2016. 11.
- 참여대상 : 고객모니터 14명, 월 1회 보고서 제출
- 운영결과 : 완료 90건, 추진중 10건, 검토 7건, 불가 11건

굿파킹
서포터즈

- 운영기간 : 2016. 3.~2016. 12.
- 참여대상 : 주거지주차 이용고객 12명
- 활동내용 : 주거지주차면 식선, 신설, 환경개선, 제도개선 의견제시③

경영자문
위원회

- 추진시기 : 2016.10.~현재
- 구성내용 : 지역내 교수, 기업인 등 민간전문가 25명
- 시행주기 : 매월 1회 자문회의 실시

SNS 실시간
고객소통

- 운영기간 : 2016. 7.~ 현재
- 운영채널 : 페이스북, 블로그, 네이버 밴드, 카카오톡 등
- 운영내용 : 고객과 실시간 의사소통, 정보공유, 민원접수 등

5 | 내부평가 및 조직문화 진단을 통한 성과증대 노력

성과평가(BSC)를 통한 고객가치 성과지표 달성 측정: 31.68점

▶▶ 부서별 고객만족도 조사점수를 포함한 7개 지표 성과평가 및 피드백

추진
성과

	2014년 하반기	2015년 하반기	2016년 하반기
고객가치창조	30.00	고객가치창조 31.72	고객관점 31.68

6 | 내부평가 및 조직문화 진단을 통한 성과증대 노력

2016 경영평가 고객만족도조사 조치사항

- 전사적 대책회의 : 2016.10. 19.
- 사업장별 대책수립 : 2016. 10. 10 ~ 10. 31
- 차원별 만족도 및 VOC(불만족 요인/항상 및 저하요인) 따른 개선실적

구분	점검결과	조치사항
공영주차장 (89.6)	주차장 환경 및 시설이 노후화되어 개선이 요구됨	건물형 노외주차장 개선(벽면 방수공사, 주차장 진입로 캐노피 설치)
	서비스 과정에서 접근성과 대응성, 신속성 부분이 중점 개선과제로 도출	· 스마트폰 결제 시스템 구축 · 무인주차장 24시간 고객응대창구운영
	대기순위에 대한 공공증 해소를 위한 공개 요구	주차장 월정기권 대기자 명단 월1회 홈페이지 및 주차장 게시 ①
온조대왕 문화체육관 (91.2)	서비스 결과의 편익성과 충족성을 향상시킬 수 있는 방안 필요	· 굿드라이버 캠페인 실시 · 감면대상 전수 조사 실시
	· 노후된 시설로 건물·유지보수 환경개선 공사요청 · 고객 안전을 위한 정밀진단 및 안전관리 철저 요구	· 헬스장 노후장비 교체② · 서울시 주민참여예산 확보(보도블럭교체)③ · (안전)시설 및 환경개선 사업추진④ ▶ 지방재정 융투자심사 확정 및 2016년 생활체육시설(공공체육시설) 개보수사업 공모지원 선정 (2016.03.~05.) ▶ 수영장 전체시설 개보수 및 증축공사를 통해 안전성 강화
해공체육관 (86.7)	적절한 냉난방관리 요구	냉난방기 가동의 계절별 시간대에 맞게 냉난방 시스템 개선
동명축구장 (88.0)	중점개선분야 서비스 환경, 주차 공간 협소 및 주차관리 요청	동명근린공원 주차차단기 및 CCTV설치 및 주차장 차단바 설치
	노후된 인조잔디 보수작업 요청	인조잔디구장 전문 시공업체를 통한 노후된 인조잔디 평탄화 작업 및 보수작업 실시
강동 구민회관 (87.9)	중점개선분야 서비스 과정, 고객 입장에서 정보검색이 용이 하도록 홈페이지 수시점검 요청	홈페이지 정보수정, 안내 표지판 설치 및 외벽 현수막을 활용해서 다양한 정보 제공
가족캠핑장 (85.0)	중점개선분야 서비스 과정, 캠핑장 예약 및 이용안내, 이용수칙안내 미흡	캠핑장 이용관련 안내팝업 홈페이지 상시 게시 퇴영, 샤워실 이용 등 시설이용관련 안내발송 실시
성내도서관 (88.7)	· 중점개선분야 서비스 환경, 열람실 및 도서관 환경개선 요청 · 이용객을 위한 편의시설 확대요청	· 2017년 도서관 전체 리모델링을 통하여 쾌적한 열람 환경 제공 · 약취의 원인인 도서관 주변 하수 구에 약취 제거용 덮개설치
해공도서관 (88.8)	· 중점개선분야 서비스 환경, 열람실 및 도서관 환경개선 요청 · 이용객을 위한 편의시설 확대요청	· 자료실 및 열람실 바닥재 교체를 통한 환경개선 실시. (2017년 주민참여예산 편성) · 인터넷 시설 및 커뮤니티실 기능을 갖춘 복합문화공간 조성
강일도서관 (91.0)	· 중점개선분야 사회적 만족, 다양한 도서구비 및 프로그램 요청	· 희망도서 및 최신성과 작품성을 갖춘 다양한 장서 구비 · 이용자의 수요를 파악하여 참여율이 높은 프로그램 개발
암사도서관 (89.5)	· 중점개선분야 서비스결과, 다양한 도서구비 및 빠른 시간구비	· 주민 수요조사를 바탕으로 한 다양한 프로그램 개설 · 토론문화 형성을 위한 커뮤니티 공간 제공

1 공영주차장 대기자명단 <홈페이지 공개>



2 헬스장 노후장비교체



3 서울시 주민참여 예산확보 노력



<보도블럭교체 예산확보>

4 공공체육시설 공모지원사업 선정결과

2016년도 공공체육시설 개보수 선정 결과

□ 노후시설(30% 지원) (단위: 백만원)

시도	시군	사업명	금액
서울	송파구	공실중앙공원 노후물량시설 개보수	1,200
	동작구	동작구민체육센터 시설 개보수	275
	동작구	서림동민체육센터 시설 개보수	50
계		총계	1,525

□ 안전시설(60% 지원) (단위: 백만원)

시도	시군	사업명	금액	
서울	송파구	잠실 주경기장 식민채널 설치	800	
	송파구	잠실 주경기장 노후채널교체	500	
	서초구	서초구민체육센터 시설개보수	200	
	영등포구	영등포민체육센터 시설개보수	75	
	도봉구	도봉구민체육센터 수질정화 시설개보수	15	
	영등포구	영등포민체육센터 수질정화 시설개보수	85	
	강동구	강동대왕민체육센터 시설개보수	885	
	중구	회현동민체육센터 시설개보수	54	
	계		총계	2,985

<802백만원 확보>

조치 사항	<ul style="list-style-type: none"> 전화친절도 80점 미만 직원 : 전화응대 및 CS교육 실시 (상반기-9명, 하반기-7명)
--------------	---

협력업체 서비스 점검 결과 조치사항
 ▶▶ 협력업체 품질점검 : 평균 77점 ❶

구 분	협력업체	총점	고객응대 (40점)	제품품질 (20점)	시설환경 (40점)
해당사업장	협력업체				
해공도서관	스넥바	86	38	14	34
온조체육관	수영복 매장	71	26	14	31
	행복한 베이커리	72	34	14	24
일자산체육관	배드민턴 용품점	64	26	10	28
강동구민회관	꿈과 여행사	60	38	10	12
가족캠핑장	매점	74	31	10	33
유소년센터	수영복 매장	94	40	14	40
	플랑 베이커리	97	40	17	40
총 계		77점	34점	13점	30점

조치 사항	<ul style="list-style-type: none"> 친절교육 시행 : 고객응대점수가 낮은 온조 수영복매장, 일자산 배드민턴 용품점, 가족캠핑장 매점 직원 친절교육 시행. 제품품질이 낮은 해공도서관 스넥바, 온조 베이커리 개선검토 요청 시설환경이 열악한 구민회관 여행사, 가족캠핑장 개선 완료
--------------	---

적극적 환류를 위한 내부직원 상벌체계 운영

추진 배경 고객만족도 제고를 위한 평가 및 환류가 적절히 이뤄질 수 있도록 상벌체계를 체계적으로 구축하여 고객만족도 제고 기여

추진 경과

1. 동기부여를 위한 직원 포상 ❷

구 분	세부내용	포상내역
외부평가 결과	경영평가 고객만족도 점수	우수사업장 포상 ❸(1.2.3등/50.30.20만원)
내부평가 결과	고객접점 서비스 점검	고객행복상 총5명 (1인 10만원)
	공영주차장 서비스점검	주차관리 및 사회복무요원 6명(1인 5만원)
	환경개선경진대회	우수사업장 포상(1.2.3등/30.20.10만원)
	협업직 CS모범사원 포상	체육관도서관 점점직원 9명 (1인 5만원)
고객관점	CS친절사원 포상	CS우수사원 2명 (1인 20만원)
	고객의소리 칭찬게시판	친절사원 7명 포상
	우수 고객모니터	우수 고객모니터 5명 (1인 5만원)
	우수 서포터즈	우수 서포터즈 2명 (1인 5만원)

2. 점검결과 미흡분야 개선을 위한 직원교육 및 징계

- ☞ 인사규정상 주의 조치 및 친절교육 실시 ❹
- ☞ 서비스 개선활동 전개

1 협력업체 서비스 점검결과

1. 협력업체 서비스 품질점검
 ※ 협력업체 서비스 평균 점수 77점

2 동기부여를 위한 직원포상

3 고객만족도 우수사업장 포상계획

4 서비스 점검결과특별 감사조치

특정 감사 결과 보고

특정 감사 개요

- ☞ 감사대상 및 범위
- ☞ 감사목적
- ☞ 감사기간
- ☞ 감사결과
- ☞ 감사요청

02

고객 및 주민의 의견을 적극적으로 수렴하기 위해 노력하는가?



1 고객 · 주민에 대한 정보제공 및 홍보 노력

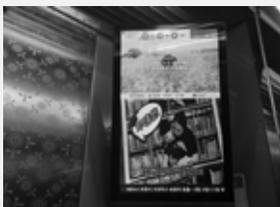
1 그린웨이 걷기대회



2 걷기대회 홍보부스



3 지역주민 스마트 홍보



1 | 고객 · 주민을 위한 적극적 정보제공 및 홍보 활동 강화

「강동그린웨이 걷기대회」 지역주민행사 홍보부스 운영 **NEW**

추진 개요 건강한 삶과 주민과의 소통을 테마로 매월 진행되고 있는 '강동그린웨이 걷기대회' 행사에서 홍보부스 운영 → 주민과의 소통 및 교류 확대 ①②

추진일자	팀명	홍보테마	추진내용
5.28(토)	주거지주차팀	주거지주차 부정단속	부정주차 요금부과 금액 안내로 부정주차 사전예방
6.25(토)	유소년센터파트	여름방학 특강 홍보	롤렛을 이용한 재미있는 이벤트로 함께하는 참여형 행사 운영
7.23(토)	창의경영팀 경영지원팀	전 사업장 홍보	공단에서 운영하고 있는 전사업장 홍보, 전단지 배부
8.27(토)	문화사업팀	청춘극장 홍보	공단에서 운영하고 있는 전사업장 홍보, 전단지 배부
9.24(토)	공영주차팀	나눔문화 확산	공영주차장의 사회공헌 활동홍보로 지역사회 나눔문화 확산
10.22(토)	체육사업팀	체육관 프로그램	재미있는 게임을 활용해 프로그램 홍보

추진 효과

- 지역 주민을 위한 적극적 정보공유 → 강동구청 추산 6,700명 참여
- 구(區) 주요행사의 메인 부스 운영으로 주민과의 교류 확대

지역주민 스마트 홍보 「아파트 미디어 보드」 통한 정보제공 노력 ③ **NEW**

추진 개요 아파트에 거주하는 지역주민을 대상으로 공단 홍보 동영상을 송출 및 공단 사업홍보 → 보다 많은 지역주민 참여 유도로 공익실현

추진일자	홍보지역	세대수	홍보테마
1차 - 송출 16'7~9월	고덕명일 암사동	9,197	· 공단 홍보동영상 · 온조, 유소년스포츠클럽 신규강좌 안내
2차 - 송출 16'10~12월	강일동 상일동	5,581	· 공단 홍보동영상 · 4개 도서관 정보제공, 락페스티벌 행사홍보
3차 - 송출 17'1~3월	성내천호 둔촌암사동	3,996	· 공단 홍보동영상 · 해공골프장 및 추모의집 이용안내

추진 효과

- 지역 주민을 위한 적극적 정보공유 → 총 18,774세대 정보제공
- 주민과의 활발한 교류로 공공성 증진 노력

언론사 및 미디어를 활용한 정보제공 노력

◆ 전년대비 보도건수 124건 증대 ↗

연도	보도자료 제출건수	언론 보도건수	보도비율
2016년	312건	579건	185%
2015년	257건	455건	177%
2014년	248건	433건	175%

추진
성과

- 보도자료 제출 전년대비 21% 증가, 보도비율 8% 증가)
- KBS, TBS 등 TV홍보를 통한 공단의 우수사례 전파
- 한국경제, 머니투데이 등 국내 30대 일간지 보도

주요 언론매체를 통한 홍보실적 **NEW**

◆ 일자산가족캠핑장 KBS '슈퍼맨이 돌아왔다' 방송보도 ①

추진
성과

- 서울시내 도심 속에서 가족·친구와 함께 여유로운 캠핑을 즐길 수 있는 숨은 명소로 소개 **방송 이후 문의폭주 및 이용률 증가**
- 방송일 : 2016년 4월 24일

◆ 헌집도 새집처럼 셀프 인테리어 특별강좌 TBS 방송 ②

추진
성과

- 최근 일반인들 사이에서 열풍이 일고 있는 셀프인테리어를 주제로 구립도서관에서 '헌집도 새집처럼 셀프 인테리어'가 TBS를 통해 방영
- 방송일 : 2016년 3월 11일

◆ '암사도서관 소개 및 주민 친화적 휴게장소 MAP' TBS 방송

추진
성과

- 사회적 추세에 따라 도서관 디지털 자료실을 축소해 주민휴게 공간과 다문화 자료실 등으로 리모델링한 암사도서관 우수사례 소개
- 방송일 : 2016년 3월 18일

◆ '대한민국 사회공헌 대상' 일간지 머니투데이 보도 ③

추진
성과

- 서울시 자치구 공단 최초로 '대한민국 사회공헌 대상' 수상
- 지속적인 사회공헌 실적을 인정받아 500:1 경쟁률 뚫고 대상 수상
- 보도일자 : 2016년 12월 13일

◆ '도라에몽 덕후 심형탁과의 만남'이 서울경기 케이블TV 방송 ④

추진
성과

- 도라에몽 덕후로 잘 알려진 방송인 심형탁씨와 팬들과의 격의 없는 만남을 서울경기 케이블TV에서 방송
- 방송일 : 2016년 10월 26일

◆ 기타 주요 언론사별 보도사례

언론사	보도일자	보도내용
경향신문	16.4.23	신간도서관 도서관에서 만난 해리(길 고양이 문제)
헤럴드뉴스	16.5.18	눈 뜨면 크게 보이는 서울도심 별별 축제(북페스티벌)
한국경제	16.9.7	현장과 소통하는 지역사회 동반자
머니투데이	16.12.13	강동구도시관리공단, 2016대한민국사회공헌대상 수상
매일경제	16.12.15	강동구도시관리공단, 여성이 일하기 좋은 기업 선정 ⑤

① KBS슈퍼맨이 돌아왔다



② TBS 특별강좌 방송



③ 머니투데이 보도



④ 지역케이블 방송



⑤ 매일경제 보도



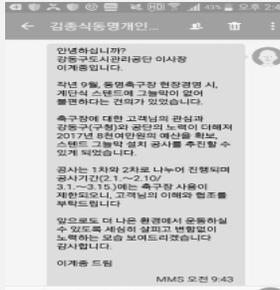
1 자체 홍보 동영상 제작



2 멀티미디어 홍보기기



3 현장경영 조치사항
개인별 문자로 피드백



4 페이스북으로 신속한
정보제공



5 공단 소식지 발행



신개념 '고객 맞춤형 멀티 홍보' 추진실적 **NEW**

기존 홍보 시스템

- 지역신문 위주의 지면 홍보
- 소식지, 홈페이지 등을 통한 홍보
- 수동적 형태의 홍보전략

고객 맞춤형 멀티 홍보 시스템

- 고객이 직접 참여하는 공단 홍보 동영상 제작 및 배포¹
- 멀티미디어 기기를 활용한 지속적 광역 홍보 실현²

추진
성과

- 기존 지면홍보 대비 가독률 향상(어린이, 어르신에게 효과적)
- 멀티미디어 기기를 활용하여 광역 전파가 가능하며, 저비용으로 지속적 홍보 효과 창출

「CEO현장경영」 의견수렴 조치사항 공개 **NEW**

추진
개요

현장경영을 통해 수렴한 고객의견 반영실적을 홈페이지 및 사업장 안내게시판에 게시하여 고객과의 신뢰성 증진 노력

추진
경과

- 공개방법 : 분기별 게시 → 사업장 안내게시판, 홈페이지
- 공개장소 : 해공강일암사성내도서관, 온조대왕체육관, 유소년스포츠센터, 강동구민회관, 해공체육관, 일자산체육관 등
- 개인별 피드백 : 현장경영 참여고객 문자메시지 발송(총1,968건)³

SNS를 활용한 신속한 정보제공 및 실시간 소통 **NEW**

▶ 일관성 있는 운영관리 → SNS 전담직원 배치 및 기자단 운영

구분	운영 내용	2016년
페이스북	공단소식 공유, 고객과의 양방향 대화 메신저를 통한 민원접수 및 답변처리 ⁴	신규 추진
네이버 밴드	온조대왕문화체육관, 유소년스포츠센터, 강동구민회관, 성내암사-해공강일도서관, 지역주민 소통창구 활용	신규 추진
블로그	공단대표 블로그, 4개 도서관 블로그 운영	확대 추진
카카오톡	고객감동 현장속으로 조치사항 피드백	신규 추진

기타 능동적 정보제공 노력

매체별	추진실적
구청 소식지	연12회 공단 프로그램 소개 및 행사 안내
공단 소식지	연1회 고객과 소통을 위한 매거진 발행 Vol.34호 발행 ⁵
백서 발간	연2회 경영평가 백서, 북페스티벌 백서 발간
유관기관 협조	연2회 달려라 병원, 사랑플러스 병원, 강동노인복지관 미디어 보드 홍보 영상 송출
정부3.0	연중 온조3.0 운동매뉴얼 보급(온라인, 타공단전파)

경영사항 공유를 위한 대내 개방 채널 확보

추진
실적

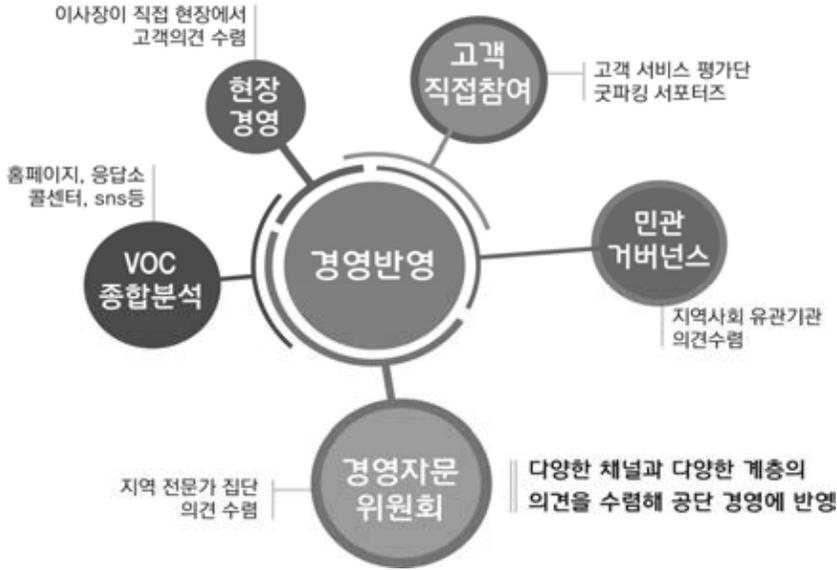
- 도서발간 : 중장기전략계획, 연도경영계획, 소식지, 브로슈어 등
- 심사분석 자료 공개 : 사업별 경영지표 공개
- 그룹웨어 정보공유 : 대내외 지침, 사규, 회의자료, 수지분석 등

다양한 통로를 통한 고객·주민의견 수렴 노력과 성과

2

1 | 고객·지역주민 의견수렴을 위한 소통채널 확대운영

편중되지 않은 고객·주민 의견 수렴을 위한 다양한 통로 마련



2 | 고객의견 수렴을 위한 노력 및 성과

「고객모니터단 및 굿파킹 서포터즈」 운영성과

사업 개요	고객이 직접 공단 정책 및 서비스를 모니터링하고 건의사항을 개선하여 고객 눈높이에 맞는 정책을 수립할 수 있도록 피드백														
추진 경과	<ul style="list-style-type: none"> ‘제12기 고객모니터단’ 의견 반영 실적 : 약 81% 반영완료 ❶ <table border="1"> <tr> <th>총계</th> <th>처리완료</th> <th>추진중</th> <th>검토</th> <th>불가</th> </tr> <tr> <td>118건</td> <td>96건(81%)</td> <td>7건(6%)</td> <td>4건(3%)</td> <td>11건(9%)</td> </tr> </table>	총계	처리완료	추진중	검토	불가	118건	96건(81%)	7건(6%)	4건(3%)	11건(9%)				
	총계	처리완료	추진중	검토	불가										
118건	96건(81%)	7건(6%)	4건(3%)	11건(9%)											
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> ‘굿파킹 서포터즈’ 의견 반영 ❷ <table border="1"> <tr> <th>구분</th> <th>계</th> <th>신설·삭선</th> <th>구획선/안내판</th> <th>불법주차</th> <th>구획정결</th> <th>기타</th> </tr> <tr> <td>합계</td> <td>74</td> <td>20</td> <td>15</td> <td>17</td> <td>11</td> <td>11</td> </tr> </table>	구분	계	신설·삭선	구획선/안내판	불법주차	구획정결	기타	합계	74	20	15	17	11	11
	구분	계	신설·삭선	구획선/안내판	불법주차	구획정결	기타								
합계	74	20	15	17	11	11									

「불만-ZERO 심의위원회」 운영성과

운영 목적	주차사업 운영 시 수시로 발생하는 민원에 대한 적극적이고도 탄력적인 응대를 위한 심의회 설치 → 내부직원 9명 구성 ❸
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 부정주차 단속 관련 이의신청, 구획선 신설 및 삭선 관련 등 미납요금 및 가산금 부과 관련 민원 처리

❶ 고객모니터단 모니터링 개선실적

고객 모니터링 Best 유격
강동구도시관리공단

수신자: 우수지원조 (공유)

제목: 2016년 고객모니터 활동 조사결과 최종 요약

* 운영년도 제12기 고객모니터 활동실적 기해다. 민원서비스추진율, 검토율에 대해 최종 처리율과 비교하여 제출해 주시기 바랍니다.

가. 처리현황 (단위: 건)

구분	연계	접수	처리	검토	불가	기타	합계	처리율	검토율	불가율	기타율
전체	90	12	9	6	5	13	7	8	6	9	15
중정종	10	6	1	1			2				
간담	7	1	1	1	1		1				2
불가	1	6		2	2	1					
계	118	18	16	16	16	9	8	9	9	9	17

나. 처리기간: 제11, 12호(단)

다. 제출일: 불일치 없음

라. 작성방법: 민원사항(수집) 중 검토에 대한 최종처리 여부 작성

붙임: 2016 고객모니터 활동 운영보고서(안) 1부, 문

❷ 굿파킹 서포터즈 개선실적



❸ 불만-ZERO 심의위원회

불만-ZERO 내부 심의위원회

구분	주거지주거 운영 및 부정주차요금 부과/징수 등
위원장	부장 정기호
위원	차장 명경남
위원	주임 김도연
위원	주임 김연주
위원	주임 변병훈
위원	주임 신소희
위원	파견공무원 이윤희
위원	파견공무원 박창근
간사	주임 권수아

CEO 현장경영 조치사항

① 온조체육관 탈의실 설치



② 강동구민회관 방음문 설치



③ 지하주차장 입출구 확장공사



④ 동명근린공원축구장 그늘막 설치공사



<동부신문 2.8일자>

⑤ 동명근린공원축구장 주차 차단바 설치



「CEO 현장경영」 의견수렴 및 반영실적

추진
목적

고객과 이사장이 직접 만남을 통해 현장에서의 소통강화로 고객 만족도 향상에 기여하고 고객이 공단 정책 및 시설운영에 참여해 발전방안 모색

- 만남유형 : 프로그램 개강·종강 시, 간담회, 커뮤니티 모임 등
- 추진실적 : 총 53회, 고객 1,564명과의 대화

구 분	운영기간	운영횟수	의견수렴	참여고객
2015년	9월~12월	7회	28건	167명
2016년	1월~12월	46회	117건	1,397명
계	16개월	53회	145건	1,564명

구 분	계	완료	추진중	검토	불가
2015년	28(100%)	21(75%)	1(3.5%)	0(0.0%)	6(21.5%)
2016년	117(100%)	87(74.3%)	12(10.2%)	6(5%)	21(18%)
계	145(100%)	108(74.4%)	13(8.9%)	6(4%)	27(18.6%)

◆ 주요 개선현황 (피드백 → 문자 1,968건 발송, 분기별 게시판 홍보)

의견수렴

- 채용화 노래교실 음향장비 교체요청
- 배드민턴 운동시 대체육관 햇빛차단요청
- 온조체육관 다목적강당 내 또는 1층에 탈의실 설치 요청
- 강동구민회관 다목적홀 방음 설치요청
- 나무이젤 알루미늄 이젤로 교체요청
- 지하주차장 차량 입출차 불편
- 생활요가 매트 구매 및 교체 요청
- 해공체육문화센터 공기청정기 비치요청
- 동명인조잔디축구장 스탠드 그늘막 설치 및 나무식재 요청
- 주차장이 협소해 불편하고 관리 요구
- 명절 연휴가 길어 휴관일이 길어지는 관계로 이용이 불편함
- 강일도서관 캘리그래피 수업공간이 협소하며 책상 추가 비치 희망
- 성내도서관 모기 및 벌레 퇴치에 신경써줄것
- 강의실 조명이 눈이 아픔. 좀 밝게 해주었으면 함
- 유소년스포츠센터 열정터의 창문으로 햇빛이 들어와 운동시 눈이 부심.

반영현황

- 음향장비 교체완료(2016.3.30)
- 쉴라 필름 섀팅 공사 완료(2016.4.13)
- 온조체육관 다목적강당 내 탈의실 설치 완료(2016.06.06) ①
- 2016. 10월 방음문 설치 완료 ②
- 알루미늄 이젤 10개 추가 구매 완료(2017.1.24)
- 지하주차장 입출차 불편에 따른 입출구 확장공사 완료(2016.08.03) ③
- 매트 구매 및 교체 완료(2016.4.25)
- 공기청정기 3대 구매 완료하여 설치(2016.12.01)
- 2017년 8,300만원 예산확보로 그늘막 공사 (2017.2월~3월) ④
- 주차장 차단바 설치 및 관리철거 ⑤
- 설명절 지역주민을 위해 체육시설 무료개방(2017.1.30)
- 책상 추가구매 비치완료(2016.11.25)
- 포춘기 설치 및 정확조 입구 해충퇴치기 설치완료(2016.11.30)
- 조명등(LED) 교체 공사완료 예정 (2016.12.18)
- 블라인드 등 전문업체에 의뢰하여 햇빛가리개 설치 완료(2017.2.10)

「반복 민원제기 고객」 CEO가 직접 의견 청취 노력 **NEW**

추진
성과

- 반복적으로 불만민원을 제기하는 고객, 이사장과의 대화통해 소통노력
- 온조체육관 탁구A반, 다이내믹 댄스로빅 회원 → 회원간 불협화음 해소
- 온조체육관 유아체능단 → 폐단관련 학부모 의견수렴 및 정책반영
- 해공체육관 배드민턴클럽 → 이용요금 개선 및 대관관련 협의

공단 「위촉강사 간담회」를 통해 고객의견 수렴

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 고객과 대면하는 위촉강사를 통해 고객육구 파악 • 위촉강사 현황 : 10개시설 252명 • 주요내용 : 프로그램 운영상 개선점 도출 및 애로사항 청취
------------------	---

3 | 민관 거버넌스 - 지역주민 · 유관기관 · 시민단체 의견수렴 성과

지역전문가 의견수렴 및 정책반영 「경영자문위원회」 - 월1회 **NEW**

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • (구)서울승합차고지 부지 내 체육시설 설계 관련 자문(교수) • 해공골프연습장 위탁사업자 사업포기에 따른 직영 운영방안 자문 • 지역사회공헌활동 활동 방향 자문①
------------------	--

강동구 「지역아동센터장 간담회」 통해 지원방안 논의 **NEW**

추진 성과	<p>지역아동센터장들과의 간담회를 통해 상생방안 협의②</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 지역아동센터에 도서관 마일리지로 도서 기증 (2016.9.8.) ☞ 행복 나눔, 어린이 가을캠핑 (2016.11.16. 70여명 참여)
------------------	---

「초등학교 생존수영 교사 간담회」 통해 생존수영 확대 **NEW**

추진 성과	<p>초등학교 선생님과의 간담회 통해 생존수영의 전문성 강화를 위한 수업시간 확대에 관한 의견 수렴 (6개학교, 29개반, 725명 참여)</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 강동구 및 구의회와 협의해 2015년 6회 → 2016년 20회 운영③
------------------	---

이해관계자 협력증진을 위한 「작은도서관 실무자 간담회」 **NEW**

추진 성과	<p>이사장, 구청 도서관팀장, 구청 작은도서관담당자, 공단실무자들이 모여 독서문화정착 및 주민 편의 증진을 위한 의견교류 ④</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 각동 새마을 문고 회장 23명 참석
------------------	--

지역육구 파악 노력 「지역 언론사 간담회」 → 9년째 시행

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 지역의 소리를 대변하는 지역 언론사(10개사)기자들과 의견교류 • 간담회 : 2016.7.26., 2016.12.23. (총2회 실시)⑤
------------------	---

주민과 함께하는 「융합형 사회공헌활동 프로그램」 개발 **NEW**

추진 성과	<p>공단의 사회공헌활동에 참여를 원하는 지역주민의 의견을 반영해 지역주민과 함께하는 농촌 일손 돕기 봉사활동 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 참여인원 : 지역주민 35명(공개모집), 공단임직원 14명 참여⑥
------------------	---

「CEO의 지역 유관기관 임원활동」 통한 의견수렴 노력 **NEW**

추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 현) 강동구 체육회 고문 · 현) 강동구 장애인체육회 자문이사 • 현) 서울특별시 동부기술교육원 발전위원 (강동구 고덕동 소재)
------------------	--

① 경영자문위원회 월례회



② 지역아동센터장 간담회



③ 관내 초등학교 교사 생존수영 간담회



④ 작은도서관 실무자 간담회



⑤ 지역언론사 간담회



⑥ 주민참여 융합형 사회공헌활동 운영

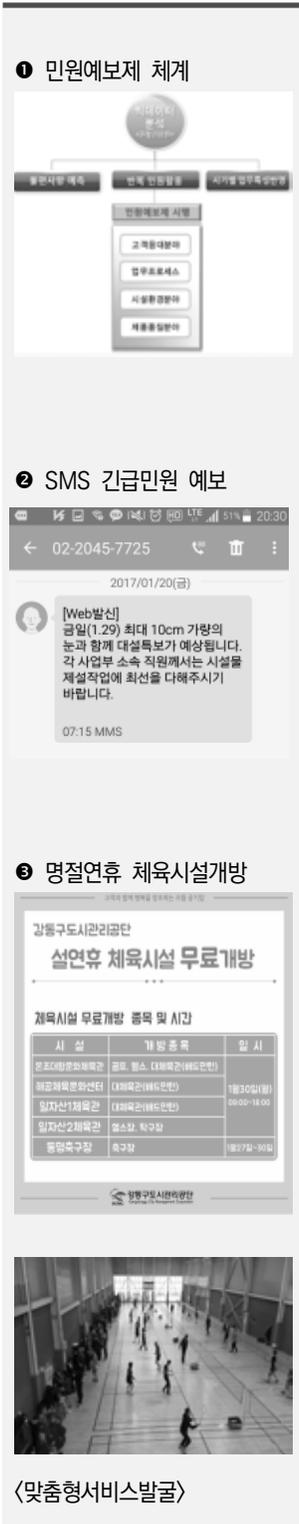


03

고객 및 주민의 의견을 공기업 경영에 적극적으로 반영하는가?



1 고객 및 주민의 의견의 종합적 분석 노력과 수준



1 | 다양한 채널로 접수되는 VOC 종합분석 NEW

3개년 민원자료 분석 사업장별 최상위 및 관련 키워드 도출

추진 배경

장기간 축적된 민원 데이터를 바탕으로 민원 예보제를 시행하여 고객 불만을 “사전예방”하고 고객중심 경영을 실현하고자 함.

- 3개년 민원(총1,112건) 분석 통해 최상위 및 관심키워드 추출 ①
- 주요 반복 키워드 사업별 분석, 월별, 계절별 분석
- 운영 프로세스

추진 과정

종합민원분석	민원예보 발령	사전점검 개선	고객중심경영
<ul style="list-style-type: none"> • 14~16년 민원 • 온오프라인 민원 • 시기별 반복민원 유형파악 • 최상위 키워드 및 • 관심키워드 추출 	<ul style="list-style-type: none"> • 정기(월별) • 전자문서 • 긴급(SNS)② 	<ul style="list-style-type: none"> • 팀별 사전점검 • 개선활동 • 민원저감 활동 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 불편 사전 예방 • 고객만족도 개선

추진 내용

- 계절별 반복민원 예보발령 → 사업장 대책 수립 및 실천
- 일반문의 반복방지 대책 마련 : ‘간단하게 묻기’ 게시판 추가설치, ‘자주하는 질문’ 업데이트
- 민원예보 발령으로 민원 예방 강구 (민원발생률 높은 사업장 중점) : 친절한 홈페이지, 팝업사이다, 시설·환경 개선 노력 등

수요자 이용자의 니즈 파악으로 맞춤형 서비스 개선실적 NEW

▶▶ 맞춤형 서비스 제공을 위한 고객 설문조사 실적 : 총 27건

추진 성과

- 스마트폰을 활용한 망고톡 설문조사 시스템으로 손쉽게 고객의견 반영 프로그램 수요조사, 만족도 조사, 강사 평가, 시설환경 개선관련 조사

유형	계	도서관	체육시설	문화시설
온라인조사(망고톡)	16건	9건	6건	1건
설문지조사	11건	8건	3건	-

- 명절연휴 체육시설 개방에 관한 고객 다수의 의견 반영 ③
- ☞ 수요자 중심의 맞춤형 서비스 발굴

고객 및 주민의견의 경영계획 반영 여부

2

1 | 고객 · 주민의 의견수렴 통한 경영계획 반영 노력

고객의 소리 종합분석 통한 시설·환경 개선 계획 반영 **NEW**

NO.1 <현장경영>	NO.2 <고객의소리>	NO.3 <SNS>
CEO현장경영 불편사항 접수	체육관 로비 아낌없이 들어주는 나무 설치	공단 SNS 의견수렴 (페이스북, 블로그 등)

추진
성과

1. 시설,환경 개선 관련 「CEO 현장경영 주요내용」 ①

구 분	내 용	피드백
주차문제	주차공간 부족	인근 초등학교와 협력하여 공간확보
시설개선	사위장 수압이 약함	가압펌프 설치하여 수압 상승
	강의실 방음문 설치	주민참여 예산으로 방음문 설치
	와이파이 설치	해공도서관 로비에 와이파이 설치
	강의실 조도개선	LED조명으로 전면 교체
환경개선	방역철저	방역업체에 요청하여 집중 방역

☞ 시설환경 관련 사항 53건 중 30건 개선완료(56.6%)

2. 「고객의 소리를 아낌없이 들어주는 나무」 운영방법 ②

STEP 01	STEP 02	STEP 03
고객이 로비 나무에 불편사항 기재	불편사항 매일 수거 후 항목별로 분류	불편사항 조치결과 팀장 직접 작성 피드백

☞ 시설환경 관련 사항 36건 즉시해결(옥외조명, 샤워기 교체 등)

3. 「SNS 운영」 ③ ☞ 고객들이 온오프라인을 통해 건의한 시설·환경 불편사항에 대한 개선실적을 사진이나 동영상 자료를 통해 홍보

주민과 함께 주민 참여예산 확보노력 및 연도경영계획 반영

사업
개요

강동구민회관, 온조대왕체육관 등 시설노후화로 고객민원이 증대하고 있으나 많은 예산이 필요하여 예산반영이 쉽지 않음.
→ 주민참여 예산 및 구비·시비 확보 노력을 통해 고객 불편 해소 노력

추진
경과

사업장명	주요내용
강동구민회관 주민참여예산	2016년 주민참여 예산으로 최종 선정(1억원 배정) 고객불편 우선순위에 따라 강의실 집기 및 비품교체, 강의실 LED조명 교체 및 강의실 확장 공사 실시④
온조대왕체육관 리모델링 예산확보	2004년 1월 준공되어 노후화 가속화 되어 고객불편 가속화 → 경영진이 직접 문화체육관광부 방문하여 리모델링 필요성 강조 (국비 및 시비 22억원 확보)⑤
암사도서관 도시재생사업	도서관 휴게공간 부족으로 고객 불편 초래 → 휴게 공간 확보 필요(서울시 예산확보), 지하주차장 노후화로 바닥면 및 벽면 파손 보수공사 필요

- 안전하고 쾌적한 시설환경 개선을 통한 고객만족도 향상
- 노후 위험시설 개선을 통해 고객 편의증진 및 안전사고 미연에 방지

① CEO 현장경영 후 정책반영



② 고객의 소리 나무



③ SNS 활용 고객소통



④ 서울시 주민참여 예산확보 노력



⑤ 공공체육시설 공공지원사업 선정결과

2016년도 공공체육시설 개보수 선정 결과

□ 노후사업(30% 지원) (단위: 백만원)

시도	사업	사업명	중점액
서울	체육구	강남동량체육관 노후개보수사업 개보수	1,200
	체육구	용인구민체육센터 시설 개보수	275
	체육구	사당문체체육관 시설 개보수	118
계		총계	1,593

□ 안전관리(50% 지원) (단위: 백만원)

시도	사업	사업명	중점액
서울	체육구	경실 주입기 및 서면체육경기	800
	체육구	경실 계구수정 및 노후차량교체	500
	체육구	서초구민체육센터 시설개보수	200
	체육구	중앙 문화체육관 조형기구 개보수	75
	체육구	중앙 문화체육관 구급장 시설물 정비사업교체	18
	체육구	광진 문화체육관 수영장 개보수	93
	체육구	강동구 온조대왕 문화체육관 시설 보 수건 개보	800
	체육구	최천 체육센터 시설개보수	344
계		총계	2,820

(802백만원 확보)

3 고객 및 주민참여를 통한 제도 개선 및 기관성과 증대 실적

1 | 고객·주민 의견을 통한 기관성과 증대실적

① 이용규정 개정



〈구민신문 2.20일자〉

② 동명근린공원축구장 주차 차단바 설치



③ 고덕전통시장 주차장 조성



④ 부정주차 요금부과 보도



체육문화도서관 이용규정 개정 → 이용자 중심 개정①

추진
성과

- 자의적 이용제한 규정에 따른 주민불편해소(회원증 양도 제한적 허용)
- 가입여성 할인 (만15~50세 → 만 12~55세로 변경)
- 회원모집 정원을 이용규정 및 약관에 명시

광진교 남단(공구거리) 주거지주차구획 신규 조성

추진
성과

- 인근 공구상가 활성화를 위해 '공구상가연합회 주차구획 신설요청'
- 공단에서 현장조사를 시행하여 공구상가연합회와 협의 실시
- ☞ 광진교 남단 신규주차구획 24면 신설 (고객전용구획 16면, 주거지구획 8면)
- ☞ 불법 주정차 심각한 공구거리 주차구획 재정비

동명인조잔디축구장 부설주차장 시설 개선②

추진
성과

- 이사장 현장 경영 시 '고객 건의사항 청취' → 축구장 주차문제 해결 요구
- 강동구청 푸른도시과와 협의해 주차 차단기 설치완료(17,753천원 소요)
- ☞ 축구장 이용고객 주차 편의 증진 및 고객만족도 향상 기여

암사동 천주교 성당부지 주차장 신규 조성

추진
성과

- 암사동 일대 지역주민의 주차난 해소
- 강동구청 교통지도과와 협의해 면적 1,515.4㎡ (458평) 59면 신설
- ☞ 수입증대 : 15,892천원 (2016년도 실적)
- ☞ 암사동 일대 주차난 개선 (주거지주차 대기자 59명 배정)

지역경제 활성화를 위한 동네서점 살리기 운동

추진
성과

- 동네서점과의 간담회 ☞ 동네서점들의 경영난 악화로 폐업위기 어필
- 지역경제 활성화를 위해 동네서점 협동조합 간 MOU체결 (2016.4.1.)
- ☞ 2016년 동네서점 도서 180,000천원 구매 (전체 예산의 63%)

고덕전통시장 고객전용 주차장 운영③

추진
성과

- 전통시장 활성화를 위한 고덕전통시장 상인들의 방문고객 전용 주차장에 대한 의견이 있었음.
- ☞ 구와 협의해 고덕전통시장 내 방문차량 주차장 확보
- ☞ 주거지주차구획 설치에 따른 주차수입 발생 (2016년 1,260천원)

주거지주차 부정주차요금 부과 및 징수 추진 협력④

추진
성과

- 주거지 주차면의 부정주차 단속에 대한 민원이 빈번하고 지속적임
- 자치구와 구의회 협의하여 강동구 주차장 조례 일부 개정
- ☞ 2016년 단속건수 : 총5,244건 → 이용자 만족도 제고
- ☞ 2016년 수입실적 : 37,670천원 수입 증가



I · 1 · 3

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

윤리경영

- 1 윤리경영 체제를 적절하게 구축하고 있는가?
- 2 부패방지와 청렴유지를 위한 노력과 성과는 적절한가?
- 3 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

지표관리 부서
및 책임자

전략기획실 실장 권혁선

전략기획실 주임 김영일

가중치 3점

주요
추진실적
요약

윤리경영

평가내용 1 윤리경영 체제를 적절하게 구축하고 있는가?

-  **중장기 윤리경영 추진 체제 구축 운영**
 - 윤리경영 추진전략 및 로드맵 이행으로 지속 가능한 윤리경영 체제 확립
 - CEO 윤리경영 철학 선포 및 윤리경영 추진위원회 운영으로 윤리경영의 추진력 확보
-  **임직원 업무관련 범죄 고발규정 등 내부규정 제도화**
 - 임직원 업무관련 범죄 고발규정 제정 운영
 - 비리(불공정) 행위자(부정당업자) 내부 제재
-  **관련 조직·기능·인력(클린센터 등)의 운영 등 내부감사시스템 구축**
 - 공단 홈페이지 클린신고센터(부조리신고 포함) 운영
 - 기타 사회공헌현장, 계약서비스현장을 통해 공단 윤리경영의 제도적 수준 제고

평가내용 2 부패방지와 청렴유지를 위한 노력과 성과는 적절한가?

-  **청탁금지법 시행 대비 종합 계획 수립 및 이행**
 - 청탁금지법 시행 제도적 기반 및 운영체제 구축
 - 전직원 청탁금지법 교육 이수, 준수 서약서 작성 및 다짐 결의식 개최
-  **부패방지와 청렴유지를 위한 노력과 성과**
 - BSC(Balanced Scorecard)를 통한 윤리경영 실천
 - 반부패/청렴 경영시스템 자가진단 실시
-  **정기 감사 등을 통한 내부통제시스템 운영 수준 향상**
 - 강동구 감사담당관에 의한 종합감사 수검 (2016. 10. 10. ~ 10. 21.)
 - 강동구의회에 의한 행정사무감사 수검 (2016. 11. 17. ~ 11. 25.)
 - 공단 협력업체 서비스 품질 실태점검 시행(총 8개 업체)
 - GIP(GCMC Info Pioneer)를 통한 내부통제 정보 제공

평가내용 3 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

-  **각종 봉사활동 활동 등을 통한 지역사회 공헌**
 - 2016년 공단 사회공헌활동 '사랑나눔' 프로젝트 이행(사랑나눔 1,800시간 달성)
 - 공단 경영자문위원회와 함께 꿈사랑 교복 지원(2013~2017년 총29명 지원)
 - 지역주민의 독서, 문화복지 증진을 위해 성내도서관 - 마을기업코이로 MOU 체결
-  **공정사회를 위한 현업직 심의위원회 운영(2016. 9 ~)**

01

윤리경영 체제를 적절하게 구축하고 있는가?

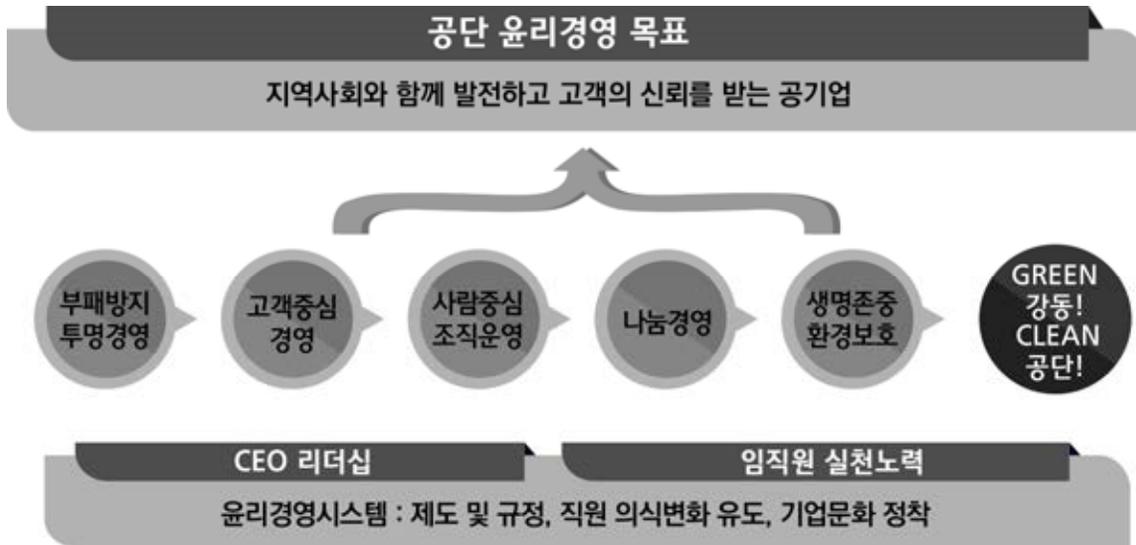


1 임직원 업무관련 범죄 고발규정 등 내부규정 제도화

1 | 윤리경영 추진 체계

◆ 청렴 · 윤리경영 일류화 프로젝트인 ‘청·윤(청렴·윤리)의 꿈’ 시행 4번째 해로, 조직문화 투명성 및 신뢰성 안착을 위한 프로그램을 추진하여 지속가능한 경영체계 공고에 기여

윤리경영 추진전략



윤리경영 로드맵



◆ 윤리경영 5단계에 진입했으며 지속가능한 윤리경영 체계를 확립하고 지방 공기업으로서의 사회적 책임을 다하여 윤리경영 신(新) 문화를 창출하고자 함

2016년도 윤리경영 목표

윤리경영의 일류화

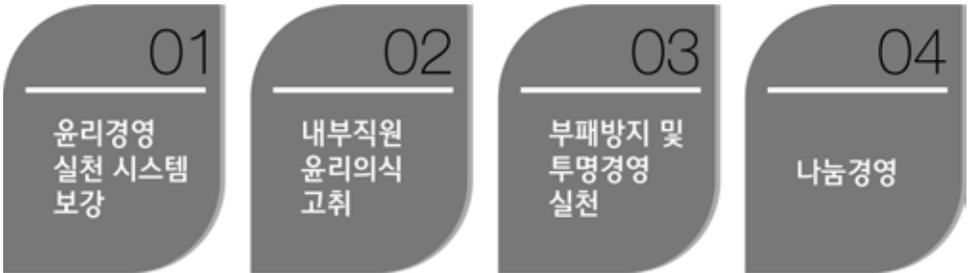
CEO 윤리경영 철학 ①

清心正行 맑은 마음 바른 행동

윤리경영 추진위원회 ②

구분	역할
이사장 (위원장)	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리경영 목표 승인 • 윤리경영 추진계획 검토, 결재 승인
창의경영팀장 (행동강령책임관)	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리경영 실행 및 운영 총괄책임 • 윤리경영관련 최고경영자 부재 시 역할대행 • 임직원행동강령 개정 및 실천
각 팀장 (윤리경영추진관)	<ul style="list-style-type: none"> • 각 팀별 윤리경영계획 검토 / 진행점검 • 윤리경영환경 파악 및 유지관리

윤리경영 추진분야



* 나눔경영은 공단 사회공헌활동 '사랑나눔' 프로젝트로 별도 시행 ③

2 | 임직원 업무관련 범죄 고발 규정 제정 운영 ④

추진 목적	공단 임직원이 그 업무와 관련하여 범죄행위를 범한 경우에 고발대상과 절차를 정하여 이를 엄정히 이행토록 함으로써 직원의 부정행위를 방지하고 청렴한 기업문화를 구현하는데 기여 (제1조)
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 고발대상과 고발주체 확인 (제2조 및 제3조) • 고발여부의 판단 구체화 (제4조) • 고발시기 및 절차 명시 (제5조) • 고발처리상황 관리 (제6조) • 고발대상사건 묵인에 대한 책임 (제7조)
기대 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 업무관련 범죄 행위에 대한 강력한 조치로 직원 경각심 제고 • 일체의 위법행위 근절로 깨끗한 근로문화 정립 • 부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률(청탁금지법)과 보조를 같이 하여 직원 청렴활동 강조

① CEO 윤리경영철학

"清心正行 : 맑은 마음 바른 행동"

윤리경영이란 '정직하고 투명한 윤리경영을 통하여 사회에 대한 신뢰를 높이고 사회적 책임을 다하여 기업의 지속가능성을 높이고, 궁극적으로 고객과 주주, 직원, 협력사, 지역사회 등 이해관계자에게 이익을 창출하여 사회에 공헌하는 것'을 의미한다.

본 공단은 '윤리경영'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 윤리경영을 위한 '행동강령'을 제정하여, 윤리경영을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '윤리경영'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 윤리경영을 위한 '행동강령'을 제정하여, 윤리경영을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '윤리경영'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 윤리경영을 위한 '행동강령'을 제정하여, 윤리경영을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '윤리경영'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 윤리경영을 위한 '행동강령'을 제정하여, 윤리경영을 실천하는 데 노력하고 있다.

② 사회공헌현황

사회공헌현황

본 공단은 '사회공헌'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 사회공헌을 위한 '행동강령'을 제정하여, 사회공헌을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '사회공헌'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 사회공헌을 위한 '행동강령'을 제정하여, 사회공헌을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '사회공헌'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 사회공헌을 위한 '행동강령'을 제정하여, 사회공헌을 실천하는 데 노력하고 있다.

③ 사랑나눔 프로젝트

사랑나눔 프로젝트

본 공단은 '사랑나눔'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 사랑나눔을 위한 '행동강령'을 제정하여, 사랑나눔을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '사랑나눔'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 사랑나눔을 위한 '행동강령'을 제정하여, 사랑나눔을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '사랑나눔'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 사랑나눔을 위한 '행동강령'을 제정하여, 사랑나눔을 실천하는 데 노력하고 있다.

④ 범죄고발규정

범죄고발규정

본 공단은 '범죄고발'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 범죄고발을 위한 '행동강령'을 제정하여, 범죄고발을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '범죄고발'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 범죄고발을 위한 '행동강령'을 제정하여, 범죄고발을 실천하는 데 노력하고 있다.

본 공단은 '범죄고발'을 경영의 핵심 가치로 삼고, 범죄고발을 위한 '행동강령'을 제정하여, 범죄고발을 실천하는 데 노력하고 있다.

1 해당 시행령 조문

제92조(부정당업자의 입찰 참가자격 제한)
 ① 지방자치단체의 장은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 계약상대자, 입찰자 또는 제30조제2항 본문에 따라 지정정보처리장치를 이용한 견적서 제출자(계약상대자, 입찰자 또는 지정정보처리장치를 이용한 견적서 제출자의 대리인, 지배인, 그 밖의 사용인을 포함한다)에 대해서는 법 제31조에 따라 해당 사실(고용계약, 하도급계약 등을 체결한 자의 행위에 기인하는 경우에는 그의 위반행위를 방지하기 위한 의무 미행을 게을리한 것을 뜻할 수 없는 정당한 사유가 있는 경우는 제외

3 비리(불공정) 행위자(부정당업자) 내부 제재

추진 배경

- 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제92조 (부정당업자의 입찰 참가자격 제한)①
- 공정한 사회를 만들고자 하는 자구노력 강화 필요

추진 내용

- 주요 입찰 공고 시 부정당업자 제재 명시(공단 홈페이지)
 → 입찰참가자격이 없는 자가 입찰에 참가한 경우에는 지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률 시행령 제92조의 규정에 따라 부정당업자로 제재함.

<법령 상 주요 부정당업자>

- 계약을 이행할 때 부실하게 하거나 조잡하게 하거나 부당하게 하거나 부정한 행위를 한 자
- 조사설계 용역계약 또는 원가계약 용역계약에서 고의 또는 중대한 과실로 조사설계 금액이나 원가계산금액을 적정하게 산정하지 아니한 자
- 정당한 이유 없이 낙찰된 후 계약을 체결하지 아니한 자 또는 계약을 체결한 이후 계약이행을 하지 아니하거나 계약서에 정한 조건을 위반하여 이행한 자
- 입찰, 계약 체결 또는 이행과정에서 입찰자 또는 계약상대자 간에 서로 상의하여 미리 입찰가격, 수주물량 또는 계약의 내용 등을 협정하였거나 특정인의낙찰 또는 납품대상자 선정을 위하여 담합한 자 등

2 관련 조직 · 기능 · 인력(클린센터 등)의 운영 등 내부감사시스템 구축

2 UN 글로벌 콤팩트



UN 글로벌 콤팩트 지속 참여 ②

※ 서울 자치구 공단 최초로 UN 글로벌 콤팩트 가입(2012년)

인권

- 원칙 1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.
- 원칙 2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.

노동규칙

- 원칙 3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
- 원칙 4. 모든 형태의 강제노동을 배제하며,
- 원칙 5. 아동노동을 효율적으로 철폐하고,
- 원칙 6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.

환경

- 원칙 7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
- 원칙 8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
- 원칙 9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.

반부패

- 원칙10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

클린신고센터(부조리신고 포함) 운영 ❶

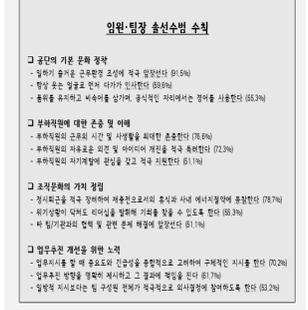
운영 목적	구민과 공단 직원이 함께 협력하여 비폐를 신고하고 추방함으로써 깨끗하고 청렴한 강동구도시관리공단을 만들기 위한 제도
신고 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 자진신고 <ul style="list-style-type: none"> - 민원인으로부터 본의 아니게 금품을 받은 경우 - 제3자가 전달하여 돌려줄 방법이 없는 경우 등 • 부조리신고 <ul style="list-style-type: none"> - 공단직원이 직무와 관련하여 금품을 수수하거나 향응을 제공하는 경우 - 공단직원이 직위를 이용하여 부당한 이익을 얻는 경우
신고 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 홈페이지(www.igangdong.or.kr) 내 클린신고센터에 신고 • 클린신고센터 담당 이메일을 통한 신고 • 클린신고센터 직통전화(02-2045-7725)를 통한 신고 • 공단 클린신고센터로 우편접수



임원·팀장 출선수범 수칙 제정 운영 ❷

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 임원·팀장 출선수범 수칙 제정을 계기로 공단 내에 자연스럽게 윤리경영 실천 확산 도모 • 윤리경영의 모범이 되는 리더십 정립으로 공단의 인적자원 경쟁력 강화
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 적용대상 : 강동구도시관리공단 임원·팀장 • 기본방향 <ul style="list-style-type: none"> - 임원·팀원의 입장이 아닌 하급직원 시야에서 본 리더의 덕목 - 임원·팀원이 출선수범을 이끌어 낼 수 있을 것 - 공단 임직원으로서 지켜야 할 기본 덕목과 모범 <p>〈임원·팀장 출선수범 수칙〉</p> <ul style="list-style-type: none"> - 첫째, 공단의 기본 문화정착 - 둘째, 부하직원에 대한 존중 및 이해 - 셋째, 조직문화의 가치 정립 - 넷째, 업무추진 개선을 위한 노력
기대 효과	임원·팀장의 모범상 제시를 통해 조직 구성원으로 하여금 청렴하고 윤리적인 업무추진 유도

출선수범 수칙



기타 윤리경영 체계 구축을 위한 노력 ❸④

- ◆ 사회공헌현장 : 우리는 지역사회의 동반자이자 사회 구성원인 기업 시민으로서 다음과 같이 사회공헌활동의 적극적 실천을 다짐한다.
- ◆ 계약서비스현장 : 강동구도시관리공단은 고객에게 가깝게 다가가는 혁신 공기업으로 건전한 계약문화를 정착시키는데 앞장서겠습니다.

사회공헌현장



계약서비스현장



02

부패방지와 청렴유지를 위한 개선노력과 성과는 적절한가?



1 부패근절 교육(세미나 포함) 등 비리 · 부패행위 예방노력

1 청탁금지법 시행계획



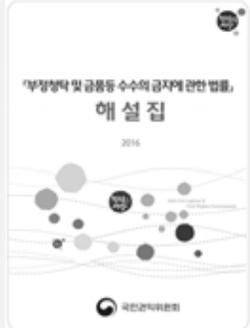
2 청탁금지법 요약

「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 요약

- 「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」이란?
 - 제정일자
* 입법예정 : 국가의 권·공무직 공무원의 공문 등 업무행위와 관련하여 가능하도록 하여 국민신뢰 확보
 - 시행일 : 2016. 9. 28
 - 주요내용 : 부정청탁, 금전, 금품, 호, 수습, 교차
 - 적용범위
○ 국가 : 지방공무원, 임제공무원 또는 임용예정인 공무원, 각급 학교장
○ 공무직 : 지방공무원, 임제공무원, 임용예정인 공무원
○ 공무원수용인 : 기업, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 유관기관, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 공공기관에 준하는 기업
○ 임직인(공직자) : 임직인(공직자)이거나 공공기관에 준하는 기업, 유관기관, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 공공기관에 준하는 기업
(「청탁금지법」 제25조 제1항)

구분	부정	주요 내용	비고
범위	부정청탁	국·지방공무원 및 임제공무원, 임용예정인 공무원, 임제공무원, 임용예정인 공무원	
대상	청탁	공직자 또는 임제공무원이 직무수행과 관련하여 청탁을 받거나 청탁을 하는 행위	
수용인	공공기관	기업, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 유관기관, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 공공기관에 준하는 기업	
대상	청탁	공공기관에 준하는 기업, 유관기관, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 공공기관에 준하는 기업	
대상	청탁	공공기관에 준하는 기업, 유관기관, 공공기관, 공공기관에 준하는 기업, 공공기관에 준하는 기업	

3 청탁금지법 해설집



4 직종별 매뉴얼



1 「청탁금지법」시행 대비 종합 계획 NEW

「부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률」 시행(2016. 9. 28.)에 따라 초기 혼란을 최소화하고 청렴한 공직문화 조기 정착



추진배경

- ▶ 「청탁금지법」 시행 초기, 적용대상이 광범위하고 법률에 대한 이해가 부족하여 상당기간 혼란이 불가피할 것으로 예상 ②
- ▶ 「청탁금지법」 주요 내용에 대한 공단 직원 및 고객의 이해도를 높여 법 위반사례 발생을 예방하도록 적극적인 교육과 홍보 등 철저한 대책 필요 ③

추진방향

- ▶ 직원과 고객에 대한 지속적인 교육과 홍보를 실시하여 법령 준수에 대한 자발적 공감대 형성 및 청렴 실천의식 강화 ④
- ▶ 사전 구축한 관련 시스템(클린신고센터 등) 운영을 활성화하여 「청탁금지법」의 원활한 시행 및 조기 정착 노력
- ▶ 「강동구도시관리공단 임직원 윤리강령」 및 「강동구도시관리공단 임직원 행동강령」 개정을 통해 공단 운영기준 합리화

2 | 「청탁금지법」 시행 추진 실적 ① NEW

「청탁금지법」 제도적 기반 및 운영체계 구축

◆ 청탁방지담당관 지정 운영

주요업무

- 부정청탁 금지 및 금품 등의 수수 금지에 관한 교육 및 상담
- 「청탁금지법」에 따른 신고·신청의 접수, 처리 및 내용의 조사
- 법 위반행위를 발견한 경우 법원 또는 수사기관에 사실 통보

◆ 국민권익위원회 「공익유관단체 임직원 행동강령 표준안」에 따른 임직원 행동강령 개정①

◆ 유사업 중 타 기관(공단) 윤리강령을 참고한 임직원 윤리강령 개정

전직원 대상 「청탁금지법」 교육 ②

◆ 「청탁금지법」 시행 대비 전직원 집합교육 실시(청탁금지법 제19조 관련)

구분	1차	2차	3차	4차
교육일시	8.30.(화)	8.31.(수)	9.7.(수)	9.8.(목)
교육장소	강동구청 5층 대강당			
교육인원	총88명(이사장님 포함)			
강사	정현영 소장(국민권익위원회 청렴전문강사)			
비고	현장근무, 수업 등의 사유로 참석하지 못한 직원은 소속 부서장 책임하에 교육 완료함			

「청탁금지법」 집중 학습기간 운영

◆ 기 간 : 2016. 9. 28. (수) ~ 10. 31. (월)

학습내용

- 전자결재 게시판 공지를 통한 청탁금지법 적용사례 게시
- 적용사례를 통한 청탁금지법의 주요내용 및 관련 법조항 숙지
- 기타 국민권익위원회 제공 각종 교육자료 및 사례집 등 공유

전직원 「청탁금지법」 준수 서약서 작성 ③

- 관련근거 : 청탁금지법 제19조
- 대 상 : 청탁금지법 대상 전 직원
- 내 용 : 청탁금지 서약 내용확인 및 자필 서명

청탁금지법」 조기 정착 분위기를 조성하기 위한 『다짐 결의식』 개최 ④

- 일 시 : 2016. 10. 6. (목)
- 장 소 : 구민회관 1층 소회의실
- 내 용 : 이사장 포함 전 직원 '부정청탁 및 금품등 수수금지' 다짐 결의

1 행동강령 개정안

윤리사 행동강령 운영지침 일부개정안

다 개정내용

공직자들의 공정한 직무수행을 꾀하려는 부정청탁과 금품등의 수수 금지에 관한 법률은 내용으로 "부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률" 및 동일 시행령이 제정(2016. 9. 28. 시행)되고 이와 관련하여 "공무원 행동강령" 및 "지방자치단체 행동강령"이 제정(2016. 9. 28. 시행)됨에 따라 운영 및 평가기준을 정비하려는 것임.

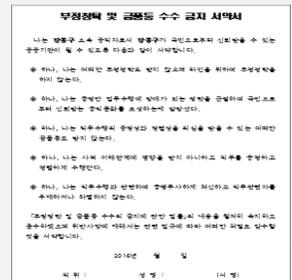
다 주요내용

가. 예외적으로 수수가 허용되는 상황은의 각각 소정(안 제12조)
공공의 수수 금지 규정에도 불구하고 예외적으로 수수가 허용되는 중시술, 경조사비, 상봉의 가격을 "부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률" 시행령의 기준과 동일하되 기관장의 자율적인 판단에 따라 기관별 행동강령에 더욱 엄격한 기준을 마련할 수 있도록 함.
나. 위촉강의등의 사례는 수수 및 금품 제한 규정 도입(안 제13조)
1) 윤리강령의 적용과 관련하여 그 지역, 직역, 상 별행위를 통하여 요청받은 위촉강의등에 대한 대가 상환을 "부정청탁 및 금품등 수수의 금지에 관한 법률" 시행령의 기준과 동일하여 도입하여 기관장의 자율적인 판단에 따라 기관별 행동강령에 더욱 엄격한 기준을 마련할 수 있도록 함.

2 청탁금지법 교육



3 서약서



4 다짐 결의식



1 청탁금지법 벌칙조항

구분	법률	처벌
공무원	제11조(공무원의 청탁금지)	1. 청탁을 받거나 청탁을 행한 공무원이 청탁을 받은 날부터 3월 이상 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
	제12조(공무원의 청탁금지)	1. 청탁을 받거나 청탁을 행한 공무원이 청탁을 받은 날부터 3월 이상 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
공기업 임직원	제13조(공기업 임직원의 청탁금지)	1. 청탁을 받거나 청탁을 행한 공기업 임직원이 청탁을 받은 날부터 3월 이상 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
	제14조(공기업 임직원의 청탁금지)	1. 청탁을 받거나 청탁을 행한 공기업 임직원이 청탁을 받은 날부터 3월 이상 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
정치자금 관리자	제15조(정치자금 관리자의 청탁금지)	1. 청탁을 받거나 청탁을 행한 정치자금 관리자가 청탁을 받은 날부터 3월 이상 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.
	제16조(정치자금 관리자의 청탁금지)	1. 청탁을 받거나 청탁을 행한 정치자금 관리자가 청탁을 받은 날부터 3월 이상 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다.

2 청탁금지법 교육자료



3 청탁금지법 팝업이미지



4 청탁금지법 리플릿



▶ 「청탁금지법」 본격 시행 대비 전 직원 SMS 발송(2016. 9. 27.)

메시지 내용

청탁금지법(일명 김영란법)이 9월28일부터 시행됩니다.
그 동안 고객 또는 이해관계자 등으로부터의 호의(선물, 음료, 다과 등)가 이제 자칫 법률 위반 행위로 이어질 수도 있으니 모든 공단 직원은 각별히 주의하시기 바랍니다.

▶ 「청탁금지법」 관련 교육 및 정보 제공 지속 ①②

주요내용

- 청탁금지법 미 이수자(현업직)에 대한 사업장 순회 교육 실시
- 「청탁금지법」 해설집 파일 배포 및 사전속지 안내
- 국민권익위원회 등 관련기관「청탁금지법」자료 수시 확인, 전파

▶ 고객 대상 「청탁금지법」 협조 홍보

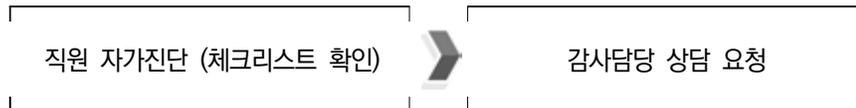
주요내용

- 공단 홈페이지 「청탁금지법」 시행 팝업 게시(2016. 9. 27. 완료) ③
- 공단 소식지 「청탁금지법」 안내 자료 게재
- 고객 및 직무관계 대상 홍보 리플릿 배부 ④
 - 강동구 제작 「청탁금지법」 리플릿을 제공받아(2,800부) 전 사업장 배포
 - 위탁업자 및 계약당사자 등 직무관계자 대상 「청탁금지법」 리플릿 배부

▶ 「청탁금지법」 관련 상담·신고 창구 운영

주요내용

- 「청탁금지법」 관련 상담 절차 확인



- 「청탁금지법」 직종별 매뉴얼에 따른 자가진단 체크
- 자가진단 결과 부정청탁 또는 수수금지의 판단이 명확하지 않은 경우 상담
- 「청탁금지법」 위반 신고 시기
 - 부정청탁의 신고 : 최초 거절의사 표시 후 동일한 부정청탁을 다시 받았을 때
 - 금품등의 신고 : 금품등을 받거나 제공의 약속 또는 의사표시를 받았을 때
- 「청탁금지법」 관련 신고 절차
 - 신고방법 : 서면신고 원칙
 - 신고기관 : 공단 청탁방지담당관(감사담당), 강동구 감사담당관, 국민권익위원회 등

3 | 기타 부패방지과 청렴유지를 위한 노력과 성과

BSC(Balanced Scorecard)를 통한 윤리경영 실천 **NEW**

추진 목적	BSC 성과지표를 통한 조직 내 부패방지 및 청렴유지 노력으로 제도적 윤리경영 실천 ①								
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> 성과지표를 통한 윤리 및 사회적 책임 고도화 								
	(지표명) 자체감사 운영실적								
	<table border="1"> <tr> <td>측정목적</td> <td>효율적 내부통제 시스템 운영을 통한 윤리경영 강화</td> </tr> <tr> <td>평가방법</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적 : 1건 이상(50점), 1건 미만(0점) 감사 개선사항 : 3건 이상(50점), 2건 이상(30점), 2건 미만(20점) </td> </tr> <tr> <td>평가내용</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적과 감사를 통한 개선사항 발굴 노력 평가 외부감사 실시년도는 평가하지 않음 </td> </tr> <tr> <td>목표 값</td> <td>자체 감사실적 연1회 이상 및 감사를 통한 개선사항 3건 이상 발굴</td> </tr> </table>	측정목적	효율적 내부통제 시스템 운영을 통한 윤리경영 강화	평가방법	<ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적 : 1건 이상(50점), 1건 미만(0점) 감사 개선사항 : 3건 이상(50점), 2건 이상(30점), 2건 미만(20점) 	평가내용	<ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적과 감사를 통한 개선사항 발굴 노력 평가 외부감사 실시년도는 평가하지 않음 	목표 값	자체 감사실적 연1회 이상 및 감사를 통한 개선사항 3건 이상 발굴
	측정목적	효율적 내부통제 시스템 운영을 통한 윤리경영 강화							
	평가방법	<ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적 : 1건 이상(50점), 1건 미만(0점) 감사 개선사항 : 3건 이상(50점), 2건 이상(30점), 2건 미만(20점) 							
평가내용	<ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적과 감사를 통한 개선사항 발굴 노력 평가 외부감사 실시년도는 평가하지 않음 								
목표 값	자체 감사실적 연1회 이상 및 감사를 통한 개선사항 3건 이상 발굴								
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> 자체 감사실적을 성과와 연계하여 조직 내 부패 원천 차단 공단 전직원 고도의 윤리의식 제고 								

반부패/청렴 경영시스템 자가진단 ②

추진 개요	<ul style="list-style-type: none"> 추진 목적 <ul style="list-style-type: none"> 기업의 지속가능성 영역 중 반부패/청렴 활동 수준 측정 자가진단 요소 : 총 20개 진단 지표로 구성 																																																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>분야</th> <th>중분류</th> <th>소분류</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">반부패 (Anti-Corruption)</td> <td rowspan="6">기업 문화 및 절차 (Company Culture and Procedures)</td> <td>반부패 환경 조성</td> </tr> <tr> <td>반부패 위험요소 평가</td> </tr> <tr> <td>인식 개선</td> </tr> <tr> <td>반부패 절차</td> </tr> <tr> <td>에이전트와 다른 기관들</td> </tr> <tr> <td>협력 활동 (Joint Actions)</td> <td>협력 활동</td> </tr> </tbody> </table>	분야	중분류	소분류	반부패 (Anti-Corruption)	기업 문화 및 절차 (Company Culture and Procedures)	반부패 환경 조성	반부패 위험요소 평가	인식 개선	반부패 절차	에이전트와 다른 기관들	협력 활동 (Joint Actions)	협력 활동																																																
분야	중분류	소분류																																																											
반부패 (Anti-Corruption)	기업 문화 및 절차 (Company Culture and Procedures)	반부패 환경 조성																																																											
		반부패 위험요소 평가																																																											
		인식 개선																																																											
		반부패 절차																																																											
		에이전트와 다른 기관들																																																											
		협력 활동 (Joint Actions)	협력 활동																																																										
추진 결과	<p>종합결과 : 총 20개 지표 중 '보통' 포함 긍정적 척도값이 17개로 85% 차지 → 가장 우수한 항목은 <반부패 절차>, 가장 취약한 항목은 <반부패 위험요소 평가> 로 나타남 ③</p>																																																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">소분류</th> <th rowspan="2">지표 갯수</th> <th colspan="3">지표별 해당 척도 갯수</th> <th colspan="2">(단위 : 개)</th> </tr> <tr> <th>매우미흡</th> <th>미흡</th> <th>보통</th> <th>충분</th> <th>매우충분</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>반부패 환경 조성</td> <td>4</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>반부패 위험요소 평가</td> <td>4</td> <td></td> <td>2</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>인식 개선</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>반부패 절차</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>에이전트와 다른 기관들</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>협력 활동</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>20</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>9</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	소분류	지표 갯수	지표별 해당 척도 갯수			(단위 : 개)		매우미흡	미흡	보통	충분	매우충분	반부패 환경 조성	4		1	1	2		반부패 위험요소 평가	4		2	2			인식 개선	4			2	1	1	반부패 절차	4			1	1	2	에이전트와 다른 기관들	2			1	1		협력 활동	2			2			계	20	0	3	9	5
소분류	지표 갯수			지표별 해당 척도 갯수			(단위 : 개)																																																						
		매우미흡	미흡	보통	충분	매우충분																																																							
반부패 환경 조성	4		1	1	2																																																								
반부패 위험요소 평가	4		2	2																																																									
인식 개선	4			2	1	1																																																							
반부패 절차	4			1	1	2																																																							
에이전트와 다른 기관들	2			1	1																																																								
협력 활동	2			2																																																									
계	20	0	3	9	5	3																																																							

① BSC 운용계획

2016년도 BSC 운용계획(안)

2016년 BSC(Balanced Score Card) 기본 운용계획 수립을 통해 경영목표 달성을 위한 전략계획을 수립하고, 객관적 평가기준과 공정한 보상체계 구축으로 조직성과 확대에 기여하고자 함.

- 추진근거**
 - 강동구도시관리공단 제6기(2012-2016) 중장기 전략계획
 - 7경쟁육성 달성을 위한 BSC과시도별 세부계획, 2016 연도경영계획
- 추진장점**
 - 중장기과 일치적인 성과평가를 시행하여 적정한 성과기준 마련
 - 사업계획 추진목표 달성을 반영하는 평가 시행
 - 평가결과에 따른 피드백을 강화하여 경영목표 달성에 필요한 정보 활용
- 운영개요**

평가연	평가항	평가기준	평가방법
2016.1.1~12.31	팀 평가 : 7개, 1개 사업장 : 1개	상한치 : 1.1~4.30 하한치 : 1.1~4.31	팀별 실적 평가 7인제 실적 평가

 - BSC 평가조직 운영

구분	상위 지휘	중간 지휘
주요 직책	<ul style="list-style-type: none"> 경영지원팀장 인사팀장 경영기획팀장 경영지원팀장 	<ul style="list-style-type: none"> 팀장 팀장 팀장 팀장

② 자가진단 계획



③ 자가진단 결과

○ 반부패/청렴 경영시스템 자가진단 세부 결과 ○

구분	진단목표 및 내용	진단결과
1	반부패 환경 조성 - 기업 문화 및 절차 (Company Culture and Procedures)	충분
	반부패 위험요소 평가	미흡
2	인식 개선	충분
	반부패 절차	충분
3	에이전트와 다른 기관들	충분
	협력 활동	충분

2 정기 감사 · 불시감사 등 실질적 내부통제시스템 운영 수준

1 | 내부감사 및 통제시스템 (감사/인사조직/회계)

2016 공단 정기 감사 시행 ①②③

추진 배경

- 추진목적 : 예산집행/업무수행의 적법·타당성 및 운영현황 분석
- 추진주기 : 매년 자체 정기 감사를 실시하고 3년 주기로 구청 감사담당관이 주관하는 감사 시행(2016년 해당)

추진 내용

- 감사주체 : 강동구 감사담당관
- 감사기간 : 2016. 10. 10.(월) ~ 10.21.(금) <기간 중 10일>
- 감사범위 : 2014. 7. 1. ~ 감사일 현재까지 처리한 업무전반
- 감사 중점사항 : 경영관리(조직, 인사 등) 실태 및 성과

추진 결과

- 행정상 처분요구 : 총21건(시정 3건, 주의 12건, 개선 6건)
- 재정상 처분요구 : 총2건 957,392원(세입·추진 각1건)
- 신분상 조치요구 : 총18명(회계 2명, 주의 13명, 주의촉구 3명)

강동구의회 행정사무감사 수검

추진 내용

- 감사주체 : 강동구의회
- 감사기간 : 2016. 11. 17.(목) ~ 11.25.(금)
- 감사분야 : 강동구 행정기구 설치 조례에 규정된 사무 전반
- 감사결과 : 추경예산 명시이월 관련 등 총 6개 시정요구사항

협력업체 서비스 품질 실태점검 시행 ④ NEW

추진 목적

공단 입주업체(8개 업체)의 서비스 품질을 점검하여 결함을 발견하고 협력업체와의 상생 노력을 통해 서비스 품질을 개선

추진 내용

- 점검일시 : 2016. 8. 16. ~ 9. 12.
- 점 검 자 : 고객모니터 요원
- 점검방법 : 서비스 점검표를 활용한 미스터리 쇼핑

추진 결과

구 분	총점	고객응대 (40점)	제품품질 (20점)	시설환경 (40점)
해당사업장				
해공도서관	86	38	14	34
온조체육관	71	26	14	31
일자산1체육관	72	34	14	24
구민회관	64	26	10	28
가족캠핑장	60	38	10	12
유소년	74	31	10	33
스포츠센터	94	40	14	40
총 계	77	34	13	30

추진 효과

- 점검결과를 협력업체와 공유하여 서비스품질 향상 도모
- 공단과 협력업체 간 친절교육 마련 등 협력체계 구축

① 연간 자체감사 계획

2016년도 연간 감사 계획

공공기관에 관한 법률 및 그 시행령에 따라 조직 운영에 2016년도 연간 감사 계획을 수립하여 정기·특별감사(내외)를 실시할 계획으로, 주요 감사 대상은 다음과 같다.

I. 추진 근거

- 공공기관의 운영에 관한 법률 및 그 시행령
- 강동구도시관리위원회(강동구)장 제28호
- 공인: 감사담당관 '지속가능 경영' 및 '물가지 관리'계획

II. 추진 방안

- 효과: 능률성 제고를 위한 운영평가 및 서비스 향상에 기여
- 효과: 위약성: 내부의 조율·조정·통제 체계로서 체계적, 합리적
- 강동구 감사담당관 및 각 과(팀)에 대한 감사 계획 수립
- 고민: 모든 장(팀)에 대해 '대행'하는 상황 인지

III. 세부 계획

- 부담감사
- 2016년은 우리 공단에서 행정, 인사업무, 운영관리(인사) 등 주요 업무에 대한 감사 실시 예정으로, 감사대상은 운영관리(인사) 등 주요 업무에 대한 감사 실시 예정

② 강동구 종합감사 계획

구분	인사	재정	행정	총계
2016년	1	1	1	3
2017년	1	1	1	3
2018년	1	1	1	3

2016년도 강동구 도시관리공단 종합감사 실시계획

2016.08.26.

감사담당관

③ 강동구 종합감사 결과

2016년도 강동구 도시관리공단 종합감사 결과보고

강동구 도시관리공단은 운영현황에 대해 실시한 감사결과를 토대로 경영성과를 향상시키고, 원리 운영상 문제점을 개선, 개선사항을 운영현황에 적용하고, 투명성을 높이고자 함.

1. 감 사 계 요

- 감사기관: 강동구 행정사무 감사, 제2호
- 2016년도 행정사무 감사계획: (구)행정사무 감사 제71호 2015.12.31.)
- 2016년도 행정사무 감사계획: (구)행정사무 감사 제71호 2015.12.31.)
- 감사대상: 강동구 도시관리공단
- 감사기간: 2016. 10. 10(월) ~ 10. 21(금) <기간 중 10일 간>
- 감사범위: 2014. 7. 1. ~ 감사일 현재까지 처리한 업무전반
- 감사방법: 서류검토(문서·인사 등) 실태 및 성과
- 감사결과: 시정 3건, 주의 12건, 개선 6건
- 시정 3건: 행정사무 감사 결과에 따라 시정 3건
- 주의 12건: 행정사무 감사 결과에 따라 주의 12건
- 개선 6건: 행정사무 감사 결과에 따라 개선 6건

2. 감 사 중 점 사 항

- 경영관리(조직·인사 등) 실태 및 성과
- 지속 가능한 경영 계획 관련사항
- 예산편성의 적정성 및 예산집행의 적정성
- 시정 3건: 행정사무 감사 결과에 따라 시정 3건
- 주의 12건: 행정사무 감사 결과에 따라 주의 12건
- 개선 6건: 행정사무 감사 결과에 따라 개선 6건

④ 협력업체 서비스 점검표

협력업체 서비스 점검표 (가계, 체육, 스포츠진흥)

구분	구분	구분	구분	구분
해공도서관	스넥바	온조체육관	프로테크	행복한 베이커리
일자산1체육관	배드민턴용품점	구민회관	꿈과 여행사	가족캠핑장
유소년	갤리스포츠	스포츠센터	플랑 베이커리	총 계

◀ 근무기강 확립을 위한 특별감찰 수행 ①②

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 인사발령을 계기로 일하는 조직문화 확산(이사장 지시사항 2016. 7. 1.) • 공직기강확립 및 특별감찰활동 강화계획(강동구 감사담당관) • 휴가철 직원 근무기강 확립(이사장 지시사항 2016. 7. 20.)
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 감찰인원 : 공단 감사담당 및 해당 부서장 • 감찰기간 : 2016. 7. 27.(월) ~ 8. 5.(금) • 감찰대상 : 공단 전 사업장 • 감찰방법 : 비노출 감찰 • 중점 확인사항 <ul style="list-style-type: none"> - 금품향응수수 등 비위행위 - 부조리 취약부서 및 업무 담당자 - 복무위반행위
추진 결과	<ul style="list-style-type: none"> • 무단이석 점검 : 특이사항 없음 • 보안 점검 : 특이사항 없음 • 무사안일·복지부동 등 행태 점검 : 특이사항 없음

◀ 「청탁금지법」 시행 관련 추석 근무기강 확립 ③

추진 목적	청탁금지법 시행 및 추석연휴를 앞두고 근무기강 점검 등을 실시, 부정청탁 및 금품 등 수수에 대한 경각심을 고취시켜 법 위반사례를 사전에 예방
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 추진기간 : 2016. 9. 9.(금) ~ 9. 19.(월) • 주요 추진사항 <ul style="list-style-type: none"> - 청탁금지법 시행에 따른 직원 경각심 고취 활동 - 근무기강 특별교육 - 청탁금지법 준수 활동 전개(전직원 SMS 발송, 전자결재 팝업 등)
추진 결과	<ul style="list-style-type: none"> • 부서장 책임 하 전 소속직원 청탁금지법 관련 자체교육 실시 • 점검결과 특이사항 없음 • 2016. 12. 31. 현재 청탁금지법 관련 위반사례 없음

◀ GIP(GCMC Info Pioneer)를 통한 내부통제 정보 제공 ④

추진 목적	정부정책 및 주요 기업 활동 모니터링을 실시하여 해당 정보를 사업부서에 전달, 공단의 내부통제 수준 및 경영효율성 제고
추진 절차	<ol style="list-style-type: none"> 1. 정부정책/기업 활동 정보 선별/취합 2. 내부보고 및 해당 부서 통보 3. 해당부서 자체 실행 검토 4. 가치 정보 확인 시 실제 실행 5. 성과물 취득
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 각종 정부정책의 신속한 취득으로 정책방향과의 지향점 공유 • 내부통제 활동 모니터링을 통한 공단 사업 경쟁력 강화

1 특별감찰 계획

공직기강 확립 및 특별감찰 계획

최근 공직기강확립 등 공직기강 제고에 있어 중요시 되고 있는 인사발령 및 휴가철 직원 근무기강 확립 및 특별감찰 활동을 강화하여 공직기강 확립에 전념을 기하고자 함

1. 추진 근거

- 인사 발령을 계기로 일하는 조직문화 확산(이사장 지시사항 2016.7.1.)
- 공직기강확립 및 특별감찰활동 강화계획(강동구 감사담당관 2016.7.19.)
- 휴가철 직원 근무기강 확립(이사장 지시사항 2016.7.20.)

2. 추진 개요

- 추진기간 : 2016. 7. 25(월) ~ 2016. 8. 31.(수)
- 대상부서 : 전부서

3. 주요 추진사항

- 공직기강 확립 특별감찰
 - 기간 중 1회 이상 출근지연 행위 등 불성실행위
- 휴가철 특별감찰
 - 이직을 신청 및 입사 시 증명서 제출
 - 휴가기간 종료 후 출근장소 출근 등 불성실행위 행위 등 불성실행위
- 공직기강 특별교육
 - 부서장 책임하에 소속직원 대상 자체교육 1회 이상 실시
- 기관장 명의 공직기강 확립 강화 활동 전개
 - 이사장 명의 공직기강 확립 시신 조달된 30여 명을
 - 추진기간 동안 공직기강 확립 중요성을 전파할때 보고된 시 방법 제시

2 근무기강 교육자료

공직기강 확립 교육 참고자료

1. 기관문화 행위 위반

- 직할출근 후 업무시간 외 근무수행 등 불성실 행위
- 업무시간 내 업무수행과 관련 없는 개인적 업무 수행
- 업무시간 내 업무수행과 관련 없는 개인적 업무 수행
- 업무시간 내 업무수행과 관련 없는 개인적 업무 수행

2. 청탁금지법 위반행위

- 직무관련 업무외에 금품·향응·음식·음료 등 선물·향응수수 받음
- 직무관련 업무외에 금품·향응·음식·음료 등 선물·향응수수 받음
- 직무관련 업무외에 금품·향응·음식·음료 등 선물·향응수수 받음

3. 인사발령에 따른 청탁금지법 위반 행위

- 인사발령에 따른 청탁금지법 위반 행위
- 인사발령에 따른 청탁금지법 위반 행위
- 인사발령에 따른 청탁금지법 위반 행위

4. 청탁금지법 위반행위

- 청탁금지법 위반행위
- 청탁금지법 위반행위
- 청탁금지법 위반행위

5. 청탁금지법 위반행위

- 청탁금지법 위반행위
- 청탁금지법 위반행위
- 청탁금지법 위반행위

3 추석 근무기강 확립

추석 근무기강 확립 추진계획

2016.09.02

GCMC

창의경영팀

이명준(팀장) | 김민준(팀원) | 김민준(팀원) | 김민준(팀원)

4 GIP 제57호

GCMC Info Pioneer 제57호

가정주거 관련 주요 정책 발표

번호	발행일자	발행주요내용	관련부서
1	2016.09.02	○ 주택임대차보호법 개정(임대차보호기간 연장, 임대료 상한제 도입 등)	1001-9444
2	2016.09.02	○ 주택임대차보호법 개정(임대차보호기간 연장, 임대료 상한제 도입 등)	1003-23444
3	2016.09.02	○ 주택임대차보호법 개정(임대차보호기간 연장, 임대료 상한제 도입 등)	1003-23444
4	2016.09.02	○ 주택임대차보호법 개정(임대차보호기간 연장, 임대료 상한제 도입 등)	1003-23444
5	2016.09.02	○ 주택임대차보호법 개정(임대차보호기간 연장, 임대료 상한제 도입 등)	1003-23444

03

지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?



1 지역사회 공헌 및 지원을 위한 노력과 성과 (마을기업 지원 포함)

1 | '사랑나눔' 프로젝트 - 2016 공단 사회공헌활동

1 CEO 윤리철학

CEO 윤리경영철학

"清心正行 : 맑은 마음 바른 행동"

강동구도시관리공단은 깨끗하고 투명한 윤리경영을 실천해-
책임하여 이를 일직선 행동기준으로 삼고 있으며, 윤리문화의 정착
사를 위하여, 윤리신고센터 운영 등 다양한 제도를 도입하고 이를

도전, 체계적이고 조직적인 윤리경영 실천을 위해 임직원들의-
이끌어 내는 헌신, 맞춤형 교육프로그램을 실시하고 지역의 어려움
함께하는 사회공헌활동의 강화를 통하여 윤리문화의 확산을 꾀하-

우리공단은 항상 고객을 성심에 있어 원칙과 정도를 지켜주는
청심정행(淸心正行)의 자세를 바탕으로 윤리경영을 실천하기
위해 더욱 노력하겠습니다.

결함없는 가치와 성정을 부탁드립니다.

감사합니다.

2 사랑나눔 프로젝트

'사랑나눔' 프로젝트

공인 사회공헌활동 강화를 위한 '사랑나눔' 프로젝트를 시행하여 지역사회 구강활동으로
의 사회적 책임을 긍정적 구현하여 지속가능 경영활동 확대에 기여하고자 함

I 추진 배경

1 공단 윤리경영 실천 구현

윤리경영 목표 : 지역사회와 함께 발전하고 고객의 신뢰를 받는 공기업

CEO의 윤리경영 철학 : 청심정행 (淸心正行 - 맑은 마음 바른 행동)

2 윤리경영 실천

윤리경영 실천

II 추진 방향

연중 지속적으로 운영 프로그램 개선 및 관련 신규 프로그램 발굴/도입

임·직원 직접 참여에 의한 봉사활동 강화

임·직원 직접 참여에 의한 봉사활동 강화

3 사업장 사회공헌 계획

사업장 운영 프로그램별 추진 사업구현일정 계획(2016)

연번	사업장	추진 사업	추진 계획
1	윤조체육관	주5일제 관련 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
2	강동구민회관	여성취업교실 외 3개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
3	강일도서관	영어 동화읽기(7개 프로그램) 외 7개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
4	해공도서관	영어 동화책 읽어주기 외 7개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
5	성내도서관	영어 스토리텔링 외 6개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
6	암사도서관	퍼니퍼니 잉글리시 외 4개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
7	유소년스포츠센터	생존수영 '첨봉첨봉 돌고래처럼' 외 6개 사업	· 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업 · 윤조체육관 : 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업

추진배경

- 윤리경영 목표 : 지역사회와 함께 발전하고 고객의 신뢰를 받는 공기업
- CEO의 윤리경영 철학 : 청심정행 (淸心正行 - 맑은 마음 바른 행동) ①
- 윤리경영 추진분야 중 '나눔경영' 실천 ②

추진성과

- 연중 지속적으로 운영 프로그램 개선 및 관련 신규 프로그램 발굴/도입
- 임·직원 직접 참여에 의한 봉사활동 강화
- 직원참여(시간투입) 활동 비중 강화

구분	시간투입(직원참여)활동	기부(지원금/물품)활동
2015년	59%	41%
2016년	70%	30%

사업장 프로그램을 통한 '사랑나눔' ③

연번	사업장	추진 사업
1	윤조체육관	주5일제 관련 주말 가족 프로그램 확대 외 2개 사업
2	강동구민회관	여성취업교실 외 3개 사업
3	강일도서관	영어 동화읽기(7개 프로그램) 외 7개 사업
4	해공도서관	영어 동화책 읽어주기 외 7개 사업
5	성내도서관	영어 스토리텔링 외 6개 사업
6	암사도서관	퍼니퍼니 잉글리시 외 4개 사업
7	유소년스포츠센터	생존수영 '첨봉첨봉 돌고래처럼' 외 6개 사업

◆ '사랑나눔' 1,800시간 목표 달성 ①

추진사업	방법	시간
아름다운 하루 판매 자원봉사	내부직원들이 사용하지 않거나 필요 없는 물건을 모아 어려운 이웃을 위해 <아름다운 가게>에 기부하고, 판매 자원봉사활동 시행	288
사회복지시설주차 구획도장 지원사업	지역 내 재정여건이 어려운 사회복지시설에 주차구획 도장 지원으로 사회공헌 활동	60
기술봉사활동 Happy-House	<ul style="list-style-type: none"> 관내 저소득층을 대상으로 공단 내부 직원의 기술력을 활용한 집수리 봉사활동 전개 봉사내용 : 도배, 장판, 시설수리 등 	60
농촌 재능나눔 봉사활동	<ul style="list-style-type: none"> 농촌 지역에서 공단 보유 재능을 이용한 봉사활동 시행 	288
사랑의 배식 봉사	<ul style="list-style-type: none"> 협력기관 : 시립강동노인종합복지관 노인종합복지관에서 어르신 대상 배식 지원 봉사활동 	240
주거지주차 '구석구석 클린데이'	주거지주차 구획 사용자에게만 청결활동 의무를 부과하지 않게 「주차구획 청결관리 시스템」을 마련하여 쾌적한 주차환경 조성	360
설맞이 사랑의 떡국떡 나눔	설을 맞이하여 관내 소외계층에게 사랑의 떡국떡 나눔 봉사활동 시행	32
아름다운 하루 물품 기부	내부직원들이 사용하지 않거나 필요 없는 물건을 모아 어려운 이웃을 위해 (아름다운 가게)에 기부하고, 판매 자원봉사활동 시행	260
다자녀가정 Win-Win 프로젝트 참여	<ul style="list-style-type: none"> 사업내용 : 넷째아 이상 자녀와 1:1 자매결연 대상 : 넷째자녀 출생가정 지원내역 : 매월 양육비 10만원 지원 	120
교통약자 무료세차	주차시설 고객 중 교통약자인 고객을 대상으로 무료세차시행	20
아동그룹 홈 지원	<ul style="list-style-type: none"> 사업내용 : 관내 아동그룹홈 시설 (푸른우리집) 정기 지원 지원내역 : 매월 10만원 지원 	120
합계		1,848

① 사랑나눔 현장



② 아름다운 하루



2 | 지역사회 공헌 및 지원 노력

지역 이웃에게 나눔을 실천하는「아름다운 하루」② NEW

추진 배경	지방공기업으로서 지역의 어려운 이웃에게 나눔을 실천하여 사회적 책임을 다함은 물론 공단의 지속가능경영에 기여
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> 상반기 진행 : 2016.5.26.(목) 10:00 ~ 18:00 <ul style="list-style-type: none"> 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 실 적 : 기증물품 1,555점 판매 공단 임직원 14명 판매도우미로 봉사활동 참여 하반기 진행 : 2016.10.27.(목) 10:00 ~ 18:00 <ul style="list-style-type: none"> 장 소 : 아름다운 가게 강동고덕점 실 적 : 기증물품 724점 판매 공단 임직원 14명 판매도우미로 봉사활동 참여
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> 자원의 나눔과 순환 및 절약운동의 활성화에 적극 참여 임직원의 자발적 참여로 지방공기업으로서 사회적 책임 이행

1 지역아동센터 업무협약



2 사랑의 배식봉사



3 경영자문위원 위촉



4 교복 지원



강동구 「지역아동센터연합회」와 업무협약 체결 **NEW**

- ▶▶ 지역아동센터연합회 업무협약 추진방향 ①
 - 관내 22개 지역아동센터로 이루어진 연합회와의 업무협약 추진으로 상호 협력체계 구축
 - 사회공헌 활동 모델 공동 개발을 통한 시너지 효과 창출
- ▶▶ 지역사회와 연계한 사회공헌 활동 추진성과
 - 마을학교 지역아동센터에 나눔 도서 489권 기증(약 500만원 상당)
 - 지역아동센터연합회 어린이 대상 가을캠핑 추진

지역 어르신을 위한 「사랑의 배식봉사」 **NEW**

추진 배경	지방공기업으로서 지역의 거동이 불편하신 어르신들을 위한 임직원 식사 보조 활동으로 바람직한 방향의 사회공헌 활동 추진
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 추진기간 : 2016. 3월 ~ 12월 • 추진장소 : 서울시립강동노인종합복지관 경로식당 • 추진내용 : 어르신 식사 보조 활동, 경로식당 청소 및 뒷정리 • 추진실적 : 총 10회 연인원 121명 참여, 363시간 봉사시간
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 전직원의 순환 참여로 지역사회에 공헌하는 공기업 임직원으로서의 자부심 고취 • 상시 사회공헌 활동으로 연중 봉사활동 전개

경영자문위원회와 함께한 「꿈사랑 교복」 지원 ③④ **NEW**

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 공영주차장에서 수확한 포도 판매수익금 지역사회 환원 • 공단-민간 간의 사회공헌활동 협력기반 구축. 특히 경영자문위원회의 동참으로 시너지 창출 및 지역사회 나눔 문화 확산 																		
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 교복지원 학생 수 : 총 29명 (2013 ~ 2017년) • 지원대상 : 기초생활수급자 및 한부모·조선 가정 중·고등학생 • 추진실적 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ccc;">구분</th> <th style="background-color: #ccc;">추진현황</th> <th style="background-color: #ccc;">비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>• 제1회 꿈사랑 교복지원(중·고등학생 9명 지급)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>• 제2회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 2명 지급)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>• 제3회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 4명 지급)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>• 제4회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 4명 지급)</td> <td>해바라기 봉사단 동참</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>• 제5회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 10명 지급)</td> <td>경영자문위원회 동참</td> </tr> </tbody> </table>	구분	추진현황	비고	2013	• 제1회 꿈사랑 교복지원(중·고등학생 9명 지급)		2014	• 제2회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 2명 지급)		2015	• 제3회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 4명 지급)		2016	• 제4회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 4명 지급)	해바라기 봉사단 동참	2017	• 제5회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 10명 지급)	경영자문위원회 동참
구분	추진현황	비고																	
2013	• 제1회 꿈사랑 교복지원(중·고등학생 9명 지급)																		
2014	• 제2회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 2명 지급)																		
2015	• 제3회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 4명 지급)																		
2016	• 제4회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 4명 지급)	해바라기 봉사단 동참																	
2017	• 제5회 꿈사랑 교복지원 (중·고등학생 10명 지급)	경영자문위원회 동참																	
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 공기업의 사회적 책임 실천을 통한 나눔 경영 체계 확립 • 민간과의 사회공헌 활동 협력으로 사회적 책임활동 확대 																		

Happy house 「사랑의 집수리 봉사」①

추진 방향	자체 기술력(전기, 기계 기능직원)을 기반으로 한 봉사활동 추진으로 지역사회 공헌
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 자체인력을 활용한 집수리 봉사(도배, 장판, 전기시설 등 수리) • 거동 불편으로 주거환경이 열악한 독거어르신 주거환경 개선 • 전사적 사회공헌활동 추진으로 지역사회 돌봄과 나눔문화 확산

지역서점 및 사회적 기업 등 지원②

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 지역서점 활성화를 통한 지역경제 살리기 동참 • 사회적 협동조합 등 사회적 기업 제품 구매로 지역사회 공헌 																				
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 추진대상 : 사람이 아름다운 동네서점 협동조합 외 • 추진실적 : 총189,488천원 																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>연번</th> <th>업체명</th> <th>내용(건)</th> <th>금액(천원)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>사람이 아름다운 동네서점 협동조합</td> <td>도서구매(17)</td> <td>186,043</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>사단법인 아름다운 사람들 복지회</td> <td>프로그램 리플릿 제작(1)</td> <td>1,885</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>새누리 기획 사회적 협동조합</td> <td>프로그램 전단지 제작(1)</td> <td>1,560</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>5개 업체</td> <td></td> <td>189,488</td> </tr> </tbody> </table>	연번	업체명	내용(건)	금액(천원)	1	사람이 아름다운 동네서점 협동조합	도서구매(17)	186,043	2	사단법인 아름다운 사람들 복지회	프로그램 리플릿 제작(1)	1,885	3	새누리 기획 사회적 협동조합	프로그램 전단지 제작(1)	1,560	계	5개 업체		189,488
	연번	업체명	내용(건)	금액(천원)																	
	1	사람이 아름다운 동네서점 협동조합	도서구매(17)	186,043																	
	2	사단법인 아름다운 사람들 복지회	프로그램 리플릿 제작(1)	1,885																	
3	새누리 기획 사회적 협동조합	프로그램 전단지 제작(1)	1,560																		
계	5개 업체		189,488																		

도서구입 마일리지 지역사회 기부③ NEW

추진 목적	도서구매 시 발생된 경제상의 이익(마일리지)을 활용하여 지역 돌봄 도서기부 운동 진행																				
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 기부시기 : 2016. 8. 30. • 기부대상 : 마을학교지역아동센터④ • 기부내용(마일리지 사용내역) 																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분(서점명)</th> <th>마일리지 (천원)</th> <th>도서 권수</th> <th>비 고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>어린이나무</td> <td>935</td> <td>146</td> <td>who 세계위인전시리즈 전100권 외</td> </tr> <tr> <td>책과나무</td> <td>789</td> <td>85</td> <td>새로만든먼나라 이웃나라 외</td> </tr> <tr> <td>사람이 아름다운 동네서점 협동조합</td> <td>2,344</td> <td>258</td> <td>만화로 보는 그리스로마신화 외</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>2,346</td> <td>489</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구분(서점명)	마일리지 (천원)	도서 권수	비 고	어린이나무	935	146	who 세계위인전시리즈 전100권 외	책과나무	789	85	새로만든먼나라 이웃나라 외	사람이 아름다운 동네서점 협동조합	2,344	258	만화로 보는 그리스로마신화 외	계	2,346	489	
	구분(서점명)	마일리지 (천원)	도서 권수	비 고																	
	어린이나무	935	146	who 세계위인전시리즈 전100권 외																	
	책과나무	789	85	새로만든먼나라 이웃나라 외																	
사람이 아름다운 동네서점 협동조합	2,344	258	만화로 보는 그리스로마신화 외																		
계	2,346	489																			
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 누적 마일리지를 활용한 도서 추가구매 등 경제적 이익 극대화 • 지역사회 도서기부 돌봄 운동을 통한 공단 이미지 제고 																				

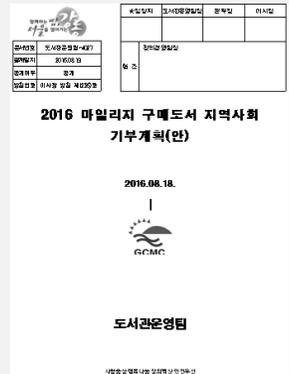
① 사랑의 집수리



② 도서 우선구매 협약서



③ 마일리지 기부계획



④ 지역아동센터 연합회



① 신생아 건강관리사 수업



② 독서논술지도사 수업



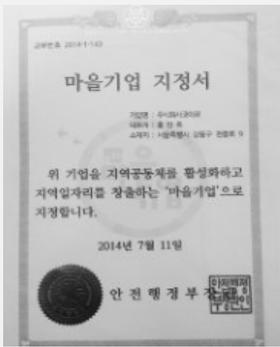
③ MOU 체결



④ 마을기업 협약서



⑤ 마을기업 지정서



지역 경력단절 여성을 위한 『여성취업교실』 운영 ①②

추진 배경	여성의 경제적 자립과 여가활동 지원을 위한 여성취업교실 운영
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 운영기간 : 상반기(3월 ~ 6월), 하반기(8월 ~ 12월) • 운영강좌 <ul style="list-style-type: none"> - 커피 바리스타 자격증, 방과 후 아동지도사 등 10개 강좌 - 수요자의 요구와 취업에 필요한 맞춤형 강좌로 운영 • 운영실적 : 총 10개 강좌 / 392명 수강 / 13명 취업
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 경력단절 여성 교육기회 제공은 물론 실제 취업으로까지 연결 • 2016년 취업성공 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 산모 · 신생아 관리사 : 7명 - 미용관리사 : 4명 - 방과 후 아동지도사 : 1명 - 초등수학 지도사 : 1명

성내도서관 - 마을기업코이로 MOU 체결 ③ NEW

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 성내도서관 인근 퇴폐 변종업소 지역 환경 개선 • 강동구 지역주민의 독서, 문화 복지 증진
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 협약일시 : 2016. 12. 1. • 협약장소 : 성내도서관 문화교실 1 • 협약내용 : 협약 프로그램 개발 및 상호운영 <p>〈주요 협약내용〉 ④ 강동구립 성내도서관과 마을기업코이로는 지역 환경 개선에 동참하고 성내동 '엔젤공방 거리' 사업이 활성화될 수 있도록 적극 협조한다.</p>
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회의 문제 공동 해결 • 업무 협약으로 정부 마을기업 육성사업에 동참

마을기업 지원(물품구매) 실적 ⑤

연번	업체명	내용(품목)	금액(천원)
1	희망을심는나무	공기정화식물	100
2	(주)코이로	가죽공예 행사품	605
계	5개 업체		705

① 적격심사 및 검증 계획

주차요금 감면차량 적격심사 및 검증 계획

공영주차장 정기권 이용객을 대상으로 감면혜택을 전수 조사하여 이용기간 동안의 합법성을 유지하고 주차요금 감면의 공정성을 확보하여, 공영주차장 운영에 탄탄을 다지고자 함

Ⅰ 추진근거

- 내 「간접, 제7차(보통)차량」 내용
- 내 「주차요금(주차요금)차량」 주차요금 징수 총
- 내 「자동차정기권 사용」 및 「주차요금, 제7차(보통)차량」 주차요금의 단점 해
- 내 「자동차정기권 사용」 주차요금 및 「주차요금, 제7차(보통)차량」 주차요금 제7차(보통)차량 사용
- 내 자동차정기권 사용(제7차(보통)차량) 및 「간접, 제7차(보통)차량」(제7차(보통)차량) 2014.8.28
- 자동차정기권 사용(제7차(보통)차량) 주차요금 부과요율 적용
- 내 「주차요금(주차요금)차량」 사용 및 「주차요금, 제7차(보통)차량」 사용
- 주차요금(제7차(보통)차량) 사용

Ⅱ 추진배경

- 내 「간접, 제7차(보통)차량」 내용
- 내 「주차요금(주차요금)차량」 주차요금 징수 총
- 내 「자동차정기권 사용」 및 「주차요금, 제7차(보통)차량」 주차요금의 단점 해
- 내 「자동차정기권 사용」 주차요금 및 「주차요금, 제7차(보통)차량」 주차요금 제7차(보통)차량 사용
- 내 자동차정기권 사용(제7차(보통)차량) 및 「간접, 제7차(보통)차량」(제7차(보통)차량) 2014.8.28
- 자동차정기권 사용(제7차(보통)차량) 주차요금 부과요율 적용
- 내 「주차요금(주차요금)차량」 사용 및 「주차요금, 제7차(보통)차량」 사용
- 주차요금(제7차(보통)차량) 사용

구분	현장	준비단계	현장	1차	2차
간접	282	282	0	2	3
정기권	282	282	0	2	3
간접	282	282	0	2	3
정기권	282	282	0	2	3
간접	282	282	0	2	3
정기권	282	282	0	2	3

② 심의위원회 운영 계획

구분	현장	준비단계	현장	1차	2차
간접	282	282	0	2	3
정기권	282	282	0	2	3
간접	282	282	0	2	3
정기권	282	282	0	2	3
간접	282	282	0	2	3
정기권	282	282	0	2	3

현업직 근로자 운영의 공정성 및 효율성 확보를 위한 현업직 심의위원회 운영 계획

2016.09.12

경원자원팀

주차요금 감면차량 적격심사 및 검증 ①

추진 배경

공영주차장 정기권 이용객 대상 감면혜택을 전수 조사하여 이용기간 동안의 합법성을 유지하고 주차요금 감면의 공정성 확보

- 검증기간 : 2016. 10. 10. ~ 11. 4.
- 검증대상 : 공영주차장 감면 이용 정기권 차량 917명

추진 내용

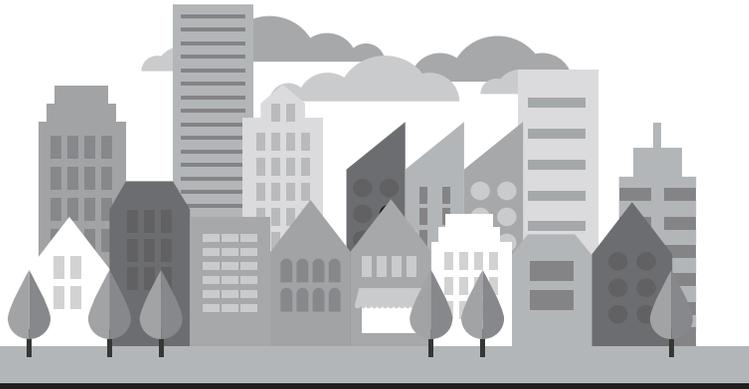
구분	준비단계	현장	1차	2차
검증대상	① 안내문 부착 및 문자발송	장애인, 유공자	저공해, 요일제	경차, 다등이
검증대상	② 차적조회 및 구청협조요청	299대	315대	303대
점검시기	10.10 ~ 11.04	10. 17 ~ 10.24	10. 25 ~ 10. 31	11. 01 ~ 11.04

추진 효과

- 정기권 사용자격에 대한 검증으로 사업의 공정성 확보
- 부정사용자 혜택 취소 후 장기대기자 사용으로 관련 민원 해소

공정사회를 위한 현업직 심의위원회 운영 ②

- 현업직 채용 시 공정성과 객관성 확보를 위한 내부위원회 도입 검토 (이사장 지시사항, 2016. 8. 24.)
- 현업직근로자 채용 및 관리 지침 2차 개정(2016. 1. 8.)
- 현업직 심의위원회 구성 및 운영
 - 위원장 : 본부장
 - 위원 : 노사협의회 근로자위원장 외 총 7명
 - 회의 : 매월 둘째 주 금요일 09:00 ~ 10:00
 - 의결방법 : 재적위원 과반수 출석 성립, 출석위원 2/3 이상 찬성 의결
- 현업직 심의위원회 역할 및 기능 ③
 - 현업직 근로자 현황 분석 및 주요 현황에 관한 사항
 - 사업팀별 현업직 근로자 인력 변경 사유 및 채용에 관한 사항
 - 현업직 근로자 연장근로(1년 이상) 적격 심의에 관한 사항
 - 현업직 근로자 인력 조정 협의 → 사업장 또는 팀 내 현업직 근로자
 - 인력 증감 사유 발생 시 심의위원회에서 관련사항 심의
- 현업직 근로자 채용 및 사용의 공정성 확보
- 현업직 근로자 운영에 관한 정보 교류로 인사 운영의 탄력성 제고



I · 2 · 1

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

미션 · 비전 및 경영계획

- 1 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
- 2 경영계획은 적정하게 수립하여 추진하고 있는가?

지표관리 부서
및 책임자

전략기획실 실장 권혁선

가중치 3점

주요
추진실적
요약

미션 · 비전 및 경영계획

평가내용 1 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 미션·비전·전략을 제시하고 있는가?

● 飛上 2020! 미션 · 비전 선포

- 이계중 이사장 취임(2015.7.1.일자)에 따라 미션 · 비전 · 전략을 재수립함
 - ▶ 미션 : 새롭고 따뜻한 시설운영 서비스로 고객 행복을 실현한다
 - ▶ 비전 : 고객과 함께 행복을 창조하는 으뜸 공기업
- 전직원의 의견수렴과 팀별 분임토의, 전직원 전략체계 워크숍 등을 통하여 경영목표 도출
- NEW 비전 선포에 따라 제7기 중장기 전략계획을 수립 하여 새로운 방향을 제시

● 비전 · 전략의 공유 및 전파 노력

- 비전 선포식, 경영슬로건 제작, 워크숍 개최 등 다양한 방법으로 비전 공유 노력을 실시
- 지자체와 구의회 업무보고 시 항상 공단의 경영목표를 공유하고자 노력
- 지역주민을 상대로 CEO가 직접 찾아가 경영목표를 공유하고 지역주민이 구성원을 이루는 공단 내부 실행조직과 SNS, 미디어보드 등을 통하여 공단의 경영목표 공유에 노력함

● 경영목표의 체계적 설정 및 추진체계의 현실성

- 경영목표 달성을 위한 4개의 경영전략, 중장기 전략과제, 단기과제, 실행과제 구축
- 사업특성을 반영한 부서별 행동규범을 설정하여 구체성 확보
- 성과관리시스템, 외부평가와 연계한 책임경영제도, 심사분석시스템, 조직체계 재구축, TFT운영, 인사체계 개선 등으로 경영목표를 현실화 하고자 노력함

평가내용 2 경영계획은 적절하게 수립하여 추진하고 있는가?

● 연간 경영계획은 주요사업계획과 예산운용계획, 성과관리계획으로 구성됨

● BSC와 연계한 실적분석, 심사분석에 의한 실적분석, 수지분석, 예산집행 분석, 고객만족도분석을 통해 경영목표와 실적차이를 분석

● 반기별 심사분석을 통해 실적분석 실시 : 2016년 주요업무 달성률 96.2% 달성

● 다양한 사회공헌활동을 통해 공단 본연의 기능중 하나인 공공성 유지 및 강화를 노력

● 성과평가 우수부서 및 개인 포상, 고객만족도 우수부서 포상 등 우수성과 팀과 개인에 인센티브를 제공하고 있으며, 저성과 팀과 개인에게는 교육 등 직무역량제고의 기회를 제공하여 줌

● 서비스 향상을 위해 주기적으로 서비스 점검을 시행하는 등 내부평가 시스템을 적절하게 운영하고 있으며, 고객의 의견을 경영에 적극 반영하고자 고객감동 현장속으로, 고객모니터단, 굿파킹 서포터즈, 경영자문위원회 등 다양한 소통의 통로를 마련하고 이를 경영에 반영함.

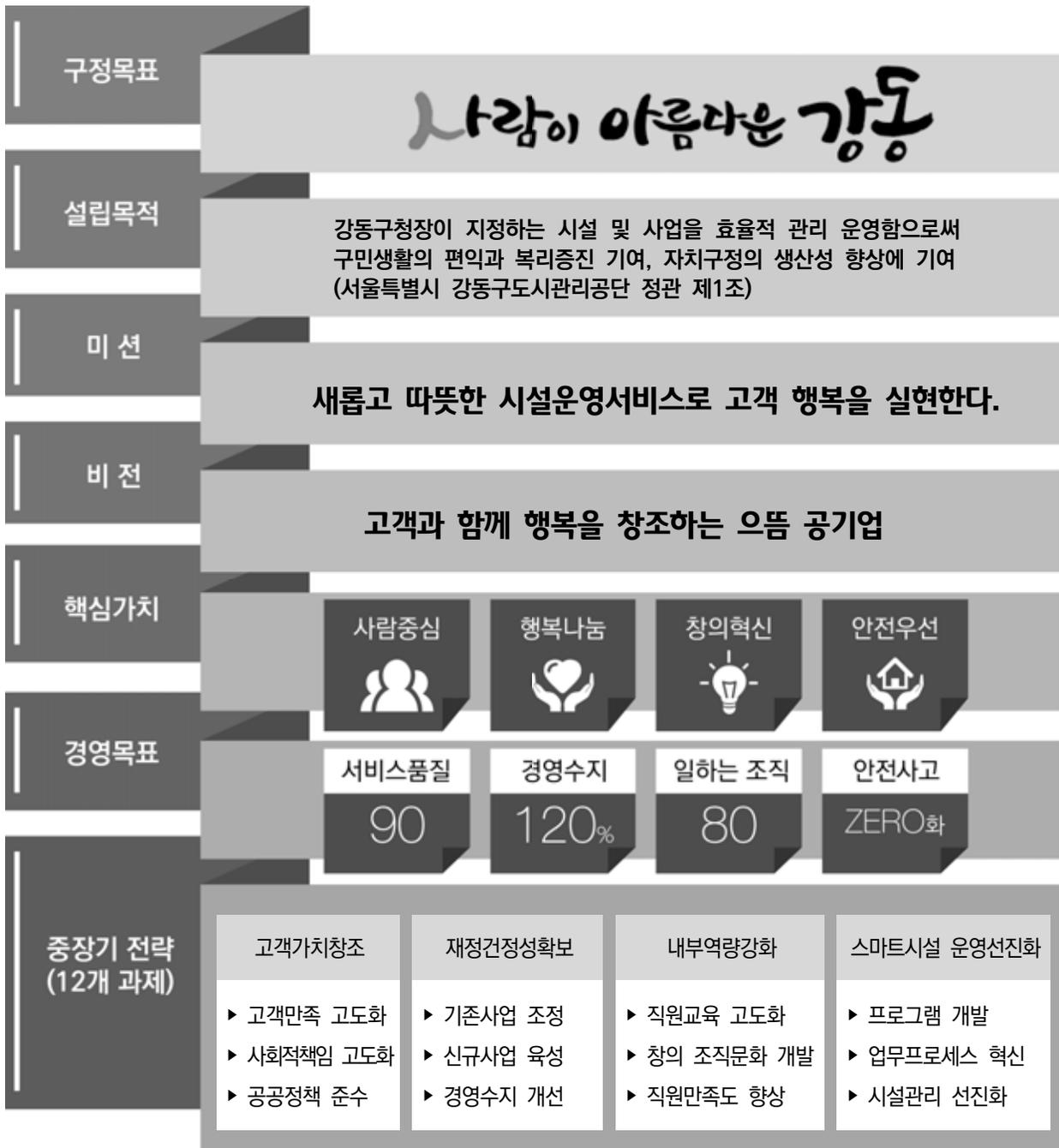
01

바람직한 미래상 정립을 위한 미션 · 비전 · 전략 제시



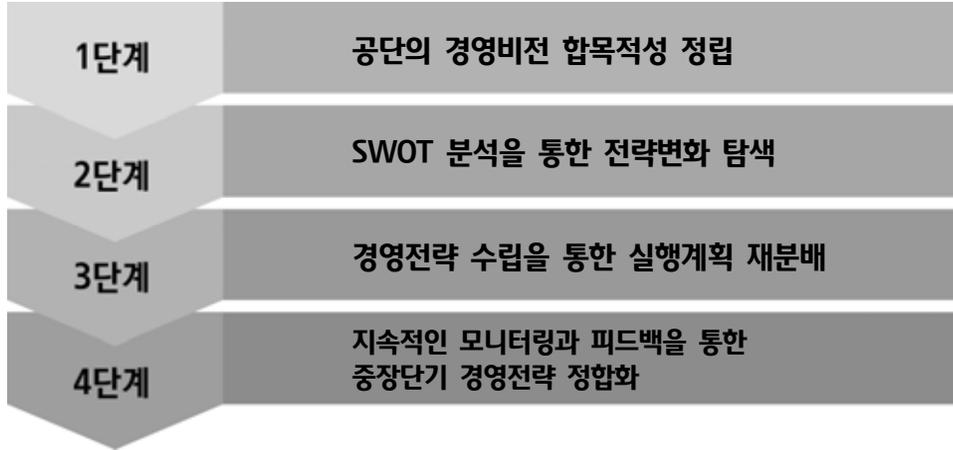
1 여건 및 구조적인 문제점을 해결하기 위한 비전 전략 수립

1 | 비전달성을 위한 경영전략 체계



2 | 경영환경 분석을 통한 경영전략 방향 설정

전략 수립 Framework



경영비전의 합목적성

설립운영조례	제1조(목적) 강동구도시관리공단을 설립하여 양질의 서비스 제공과 수익성을 확보함으로써 강동구의 지역발전과 주민의 복리증진에 기여함을 목적으로 한다.
공단정관	제1조(목적) 강동구청장이 지정하는 시설 및 사업을 효율적으로 관리 운영함으로써 주민생활의 편익과 복지 증진에 기여함은 물론, 자치구정의 생산성 향상에 기여함을 목적으로 한다.

MISSION

새롭고 따뜻한 시설운영서비스로
고객행복을 실현한다

	새롭고 따뜻한	시설운영서비스로	고객행복을 실현
추진 실적	공단의 서비스가 이전 보다 긍정적인 방향으로 새로운 서비스를 추구하고 민간에서 제공되는 서비스와 차별된 공공의 목적에 부합	공단사업의 본질인 체육, 문화, 복지, 주차, 도서관 시설을 관리하고 운영하는 서비스를 요약	공단의 서비스를 제공하는 고객(주민)의 삶을 더욱 풍요롭고 행복하게 만드는 것이 공단의 존재 목적임을 명시

▼ 강동구 정책방향

활기찬 경제분야

- 첨단업무단지 조성
- 기업유치, 일자리창출
- 전통시장 지원 확대
- 비즈니스 중심도시
- 주거환경 개선, 재건축

+

쾌적한 환경분야

- 친환경 도시농업
- 생태거점 조성
- 온실가스 저감
- 신재생에너지 보급
- 재활용 활성화

+

따뜻한 사회분야

- (평생)교육환경 개선
- 문화·체육 확대
- 어르신 복지 확대
- 출산·양육지원 확대
- 취약계층 생활 지원

↓

구정비전

지속가능 행복도시

▼ 가치체계 주요개념

미션	설립목적, 존재이유
비전	나아가고자하는 미래의 바람직한 모습, 미래상
핵심 가치	비전구현을 위해 조직원들이 공유해야 할 가치, 신념
경영 목표	비전을 달성하기 위한 기본방향

▼ 경영전략 도출 방향

SO전략
강점과 기회를 통한 공격적 전략방향

ST전략
강점을 기반으로 위협 극소화 전략방향

WO전략
약점을 보완. 기회활용 전략방향

WT전략
약점 · 위협 극복. 생존을 위한 전략방향

▼ 미션 변경 경과

2005년
2007년까지 공단평가 최우수등급 획득

2008년
혁신적 사고와 창조적 경영으로 고품격 서비스를 제공한다

2011년
최고의 생활 · 문화시설 운영서비스로 고객행복에 기여한다.

2016년
새롭고 따뜻한 시설운영서비스로 고객 행복을 실천한다

▼ 비전 변경 경과

2005년
새 강동 도약의 발판 최우수공단

2008년
고객의 행복을 만드는 일류공기업

2011년
고객이 신뢰하는 Best 공기업

2016년
고객과 함께 행복을 창조하는 으뜸 공기업

3 | 내 · 외부환경 분석

외부환경 분석에 따른 시사점

분 야	주요내용	요인
정치적 환 경	<ul style="list-style-type: none"> 사회 불안에 따른 미래에 대한 불확실성 증대 경기부양을 위한 재정지출의 확대 비정규직 보호법의 확대 추진 기후변화와 환경에 대한 관심 증대 	위협 기회 위협 위협
경제적 환 경	<ul style="list-style-type: none"> 금융위기 이후 국내외 장기 경제 불황 불황에 따른 고용부진 및 일자리 제한 내부 경기침체로 인한 소비 감소 	위협 위협 위협
사회문화적 환 경	<ul style="list-style-type: none"> 경제적 부담으로 저출산 확산 일에 대한 인식변화와 여가활동 지속확대 복지수요의 증가와 건강에 대한 관심 증대 기업의 사회적 책임(공공성, 투명성) 증가 문화예술에 대한 관심과 욕구 증대 	위협 기회 기회 위협 기회
정부정책 환 경	<ul style="list-style-type: none"> 임금피크제 및 성과연봉제 도입 지방공기업 재정건전성 강화 (시장성테스트) 지방공기업 경영효율화와 사회적 책임 강화 	기회 위협 위협
지역적 환 경	<ul style="list-style-type: none"> 강동구 문화, 복지 인프라 증가 추세 재건축으로 인한 지속적인 인구 감소 	기회 위협

시사점

- 재정건전성 및 경영효율화를 위한 지속적인 경영혁신 요구
- 고객들과 소통을 통한 다양한 프로그램 연구 개발 필요
- 소외계층에 대한 공익성 프로그램 제공으로 사회적 책임 실천
- 일자리 창출 및 비정규직에 대한 고용불안 해소 방안 마련
- 기후변화와 환경정책에 부응할 수 있는 시설관리 대책 마련

내부환경 분석

분 야	주요내용	요인
사업분석	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 분야의 시설관리 운영노하우 축적 시설운영의 체계적인 전산시스템 보유 시설노후화로 유지보수 비용 지속적인 증가 주거지주차 구회 지속적 감소 기존 사업의 높은 가동율에 따른 추가 수입 발굴의 어려움 	강점 강점 약점 약점 약점
조직 및 인력분석	<ul style="list-style-type: none"> 젊은 연령층으로 외부변화의 적응성 높음 직원급여, 생활임금 등 경상경비 지속 상승 고객지향적 가치와 경영방침 보유 안정된 노사관계 정규직과 비정규직, 여러 직종간 갈등 상존 	강점 약점 강점 강점 약점
내부역량 및 직원만족도	<ul style="list-style-type: none"> 교육기회에 대한 높은 만족도 회사 및 경영진에 대한 높은 신뢰도 학습인프라, 급여수준 미흡 일부사업장 근무환경 열악 	강점 강점 약점 약점

시사점

- 수입증대를 위한 신규사업 발굴 및 수입구조 개선
- 비용에 대한 효율성 제고 전략 수립 요구 증대
- 노사 간 안정적인 노사관계의 지속적 유지 필요
- 시설관리 운영표준화로 독자적 운영능력 확보
- 노후 시설 개선을 위한 중장기 계획 마련
- 직원과의 지속적인 비전 공유
- 교육기회 확대로 직원 및 조직의 역량 개발
- 합리적인 보수 인상 및 근무환경 개선으로 내부만족도 제고

4 | SWOT분석과 전략방향 도출

SWOT분석

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 다양한 분야의 시설관리 운영 노하우 • 시설운영의 체계적인 전산시스템 보유 • 젊은 연령층으로 외부변화의 높은 적응성 • 고객지향적 가치와 경영방침 보유 • 안정적 노사관계 • 교육에 대한 높은 만족도 • 경영진에 대한 높은 신뢰도 | <ul style="list-style-type: none"> • 시설노후화로 유지보수 비용 증가 • 기존사업에서의 추가 수입원 발굴 어려움 • 경상경비의 지속 상승 • 구조적 갈등 상존 • 학습인프라, 급여수준 미흡 • 일부사업장 근무환경 열악 |
| <ul style="list-style-type: none"> • 경기부양을 위한 재정지출의 확대 • 일에 대한 인식변화와 여가활동 확대 • 복지수요의 증가와 건강에 대한 관심증대 • 문화예술에 대한 관심과 욕구 증대 • 임금피크제 및 성과연봉제 도입 • 강동구 문화, 복지 인프라 증가 추세 | <ul style="list-style-type: none"> • 사회 불안에 따른 불확실성 증대 • 비정규직 보호법의 확대 • 기후변화와 환경에 대한 관심 증대 • 국내외 경제 장기 불황에 따른 소비 감소 • 경제적 부담으로 저출산 확대 • 기업의 사회적 책임증가 • 재건축으로 인한 지속적인 인구감소 |

SWOT분석을 통한 전략방향 도출

구 분	주요내용
SO전략	<ul style="list-style-type: none"> • 시설관리 전문성 강화로 독자적 시설관리 노하우 확보 • 공단인력의 교육강화를 통한 업무전문성 강화 • 효율적인 시설운영으로 신규사업 범위 확대
ST전략	<ul style="list-style-type: none"> • CS역량강화 및 홍보마케팅 강화로 고객중심경영 실현 • 윤리경영 및 사회적 책임 고도화 • 기후변화에 대비하는 시설운영으로 지속가능성 확보
WO전략	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 니즈를 만족시키는 프로그램 개발 지속 • 에너지 및 시설관리 선진화로 예산 절감 • 업무 프로세스 개발로 기존업무를 구조적 개선 • 노후한 시설에 대한 중장기 유지보수 방안 마련
WT전략	<ul style="list-style-type: none"> • 급여, 복리후생, 교육훈련 등 내부만족도 지속 향상 • 노사간 소통과 협력으로 안정적인 노사관계 유지 • 공단 위수탁 사업중 가능성 떨어진 사업 기능전환

중장기전략계획



연도경영계획



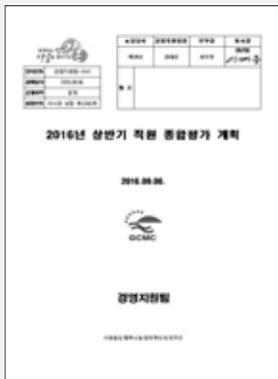
강동구 주요업무계획



1 실행계획 분배



2 직원 종합평가 계획



3 내부회의



5 | 경영전략과 연계한 실행계획 분배

◀ 경영전략 실행계획 재분배 ①



◀ 지속적인 모니터링과 피드백을 통한 중장단기 경영전략 정합화



직무성과 평가제②	주요사업 심사분석	내부 성과평가	각종 회의체③
<ul style="list-style-type: none"> • 자기평가서 작성 • 평가결과 활용 (인사고과) 	<ul style="list-style-type: none"> • 매년초 부서별 사업 계획 수립 • 반기별 심사분석 • 주요업무 총괄분석 및 피드백 	<ul style="list-style-type: none"> • 부서별 지표설정 • 지표별 업무추진 • 평정결과 활용 (성과급 지급, 우수 사례 공유) 	<ul style="list-style-type: none"> • 주요사업 추진 경과보고 • 경영진 의견수렴 • 전략 및 정책결정 (주간/전략회의, 현안 업무회의 등)

모니터링(피드백)을 통한 실행력 확보

◀ 2016년도 실행계획 분배현황

4대전략	중장기전략과제 (12)	단기전략과제 (성과지표 26)	실행과제 (42)
재정건전성 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 기존사업 조정 • 신규사업 육성 • 경영수지 개선 	<ul style="list-style-type: none"> • 수입목표 달성률(1) • 대행사업비 절감률(1) • 효율적인 계약관리(1) • 영업외수익 관리(1) 	5개
고객가치 창조	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족 고도화 • 사회적책임 고도화 • 공공정책 준수 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 소리(4) • CS사내강사 양성(1) • 보도실적(1) • 자체감사 운영(1) • 사회공헌활동(1) • 정부권장정책 이행 노력(1) 	17개
스마트시설 운영선진화	<ul style="list-style-type: none"> • 프로그램 개발 • 업무프로세스 혁신 • 시설 관리 선진화 	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 프로그램 개발(2) • 주요업무계획 추진 달성률(2) • 체계적인 시설관리 시스템 운영(3) 	13개
내부역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 직원교육 고도화 • 창의 조직문화 개발 • 직원만족도 향상 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육이수율(2) • 창의 조직 문화 공헌(3) • 팀원 연차휴가 사용율(1) 	7개

비전 · 전략 설정 시 내부 구성원의 참여도

2

1 | 비전·전략 설정 시 전직원 참여

비전 설정 Process



전직원 의견수렴 ❶

추진 실적

- 공모내용 : 공단의 미션 및 비전
- 공모기간 : 2015. 9.18 ~ 10. 5 (18일간)
- 공모대상 : 전 직원 (전문직 이상)
- 공모방법 : 전자결재시스템 설문조사

팀별 분임토의 ❷

추진 실적

- 내 용 : 전직원 설문결과를 토대로 팀별 분임토의
- 기 간 : 2015.10. 6 ~ 10.19 (13일간)
- 성 과 : 팀별 전략체계 도출

2020 전략체계 워크숍 ❸

추진 실적

- 워크숍 개최
 - 1차 : 2015.10.22.(목) / 좋은아침 HRD센터
 - 2차 : 2015.10.29.(목) / 좋은아침 HRD센터
- 추진내용 : 전체합의를 통한 공단 전략체계 최종안 도출
- 참석자 : 총 92명 참여

임원진 검증

추진 실적

- 내 용 : 최종안 확정 및 경영방침 수립
- 검증일정 : 1차(2015.11. 6) 2차(2015.11.16.)
- 대 상 : 이사장, 팀장 (7명)

飛上! 2020 비전선포식 ❹

추진 실적

- 목 적 : 전 직원의 토론과 합의과정을 거쳐 재설정된 New Vision을 선포함으로써 공단의 미래상 공유
- 일 자 : 2016. 1. 4(월) 10:00
- 장 소 : 강동구민회관 소회의실
- 추진내용 : 飛上! 2020! New Vision 선포
- 참석자 : 공단 임직원 총 71명

❶ 전직원 설문조사



❷ 팀별 분임토의



❸ 1차 전직원 워크숍



❹ 2차 전직원 워크숍



❹ 2020 비전선포식



1 BSC실무위원회



2 부서 의견 제출



3 성과평가 위원회 결과



4 업무계획 보고서



2 | 제7기 중장기전략계획 수립 TFT 운영 NEW

추진
실적

- 운영기간 : 2016.11월 ~ 12월
- 구 성 원 : 본부장(팀장), 팀장(팀원) <총8명>
- 활동내용 : 우수 지방공기업 전략체계 사례 분석, 경영환경분석, 직원 의견수렴, 전략 실행방안 모색, 미래상 정립 등

성과

- 제7기 중장기 전략계획 수립

3 | 성과지표 개선 시 내부 구성원 참여

실무
위원회
①

- 일 시 : 2016. 2. 16.(화) 17:00
- 주요내용 : 2016년도 BSC지표 개선방향(신설, 조정, 폐지) 논의
- 참석대상 : 위원 8명 (위원장 1명, 실무위원7명)

부서의견
청취②

- 일 시 : 2016. 2. 17. ~ 19.
- 청취방법 : 실무위원회를 거친 지표를 팀별로 팀원 확인 후 검토의견 제출

성과평가
위원회③

- 주 제 : 2016년 성과지표 확정
- 일 시 : 2016. 2. 26(금) 09:00
- 참석대상 : 위원 8명(이사장, 팀장)

추진
성과

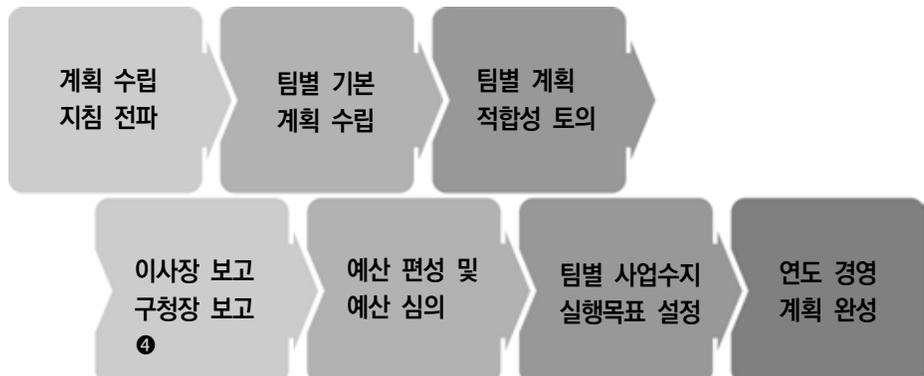
- “효율적 계약관리” 등 20개 지표 원안가결, 팀평가(10%하향) 개인평가(10%상향) 비율조정 ⇒ 실무자위원회 의견 최대한 반영
- “CS 사내감사 활용률” 등 6개 지표 일부조정 ⇒ 팀 의견 최대한 반영
- “직원 근태관리” 1개 지표 삭제 ⇒ 일일 근태점검으로 대체

4 | 경영슬로건 선정 시 전직원 설문조사 실시

추진
내용

- 추진목적 : 비전공유와 목표달성을 위한 구성원 일체감 형성
- 선정방법 : 아이디어 공모 → 심사 및 포상 → 슬로건 확정

5 | 연도경영계획 수립절차



조직구성원 및 이해관계자들에 대한 비전·전략의 공유 및 전파

3

1 | 조직구성원을 대상으로한 공유 및 전파실적

중장기 발전을 위한 목표제시 → 飛上! 2020 비전선포식

추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> 일시/장소 : 2016. 1. 4(월) / 강동구민회관 소회의실 목적 : 전 직원의 토론과 합의과정을 거쳐 재설정된 New Vision을 선포함으로 공단의 미래상 공유 참석대상 : 공단 전 임직원 참석
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 내부구성원들을 대상으로 새로운 공단의 목표를 공유하고 전파함 새로운 전략체계에 대한 직원의 인지도 향상

경영목표 달성 결의대회를 통한 목표 공유 ①

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 어려운 경영여건 돌파를 위한 CEO의 의지 표명 고객중심 경영의 지속 추진을 통한 강동구민의 행복증진
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 시기/장소 : 2016.3.4. / 강동구민회관 1층 소회의실 참여인원 : 공단임직원 77명 주요내용 : 경영목표 공유, 이사장님 훈시, 결의문 낭독
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 2016년도 어려운 여건 가운데 경영목표 초과 달성 ※ 2016년 세외수입 목표 3.3% 초과달성

비전 공유를 위한 경영슬로건 사용 ②

추진 내용	<p>선정결과</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2015.9월 ~ 2016.12월 「함께하는 맘 서울을 열어가는 강동!」 - 2017.1월 ~ 현재 「고객의 꿈을 실현하는 강동구도시관리공단」
-------	--

노사협의회를 통한 경영목표 공유 ③

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 참석대상 : 노측위원 4명, 사측위원 3명(이사장, 본부장, 경영지원팀장) 운영실적 : 연 4회 개최 주요내용 : 급여, 복지, 경영상황 등에 대한 업무 협의, 의결, 보고
-------	--

2016년도 공단 한마음 워크숍을 통한 목표 공유 ④

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 시기/장소 : 2016.6.25. / 강동그린웨이 야외교육장 참석인원 : 이사장, 본부장 및 전직원 주요내용 : 이사장 특강 (공단이 나아가야 할 방향)
-------	---

내부역량 강화 및 공감 확대를 위한 중간관리자 워크숍 **NEW**

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 시기/장소 : 2016.11.7. / 대명호천비발디파크 참석인원 : 차장급 이상 전직원 주요내용 : 조직개편, 내부조직 역량강화 방안 등
-------	--

① 목표 달성 결의대회



② 경영슬로건



② 목표 및 슬로건 공유 노력

공유 노력	<ul style="list-style-type: none"> · 홈페이지, 블로그 · 모든 결재문서 · 홍보물, 브로슈어 · 사업장 안내문 · 행사장 현수막 · 언론보도
-------	---

③ 노사협의회



④ 한마음 워크숍



1 경영목표 액자



2 분기별 조례



3 미디어보드



4 구의회 업무보고



5 인터뷰 기사



공단 경영목표 액자 게시 ①

추진 실적

재설정된 공단의 New 비전, 미션, 경영방침 등 경영전략 현황판을 임원실, 공단본부 및 각 사업장 곳곳에 게시하여 전직원에 전파

CEO 주관 행사를 통한 경영목표 공유

추진 실적

정례조례 ②	경영전략회의 /주간회의	실무자 회의
분기1회	월1회 / 월2회	월1회
▶ 경영목표/전략 공표 ▶ 직원공감대 형성 ▶ 전직원 대상	▶ 경영전략 토의 ▶ 핵심현안 점검 보고 ▶ 팀장 및 실무자	▶ 경영방침 설명 ▶ CEO와의 자유로운 대화의 장

다양한 내부채널로 비전 공유

추진 내용

- 내부채널 : 창립기념식, 시무식, 종무식, CEO간담회
- 공단 비전 및 주요사업활동을 동영상으로 제작하여 홍보
→ 미디어 보드③ 설치운영(본부, 온조체육관, 구민회관, 유소년)
- 도서발간 : 중장기전략계획, 연도경영계획, 소식지, 브로슈어 등

비전 관련 직원 인지도 확인

추진 내용

- 조사기관 : (주)GWP코리아
- 검사대상 : 공단 직원 102명 (※ 정원 내 인력)
- 검사기간 : 2016년 10월
- 분 야 : 믿음 등 5대분 야 60문항
- 조사결과 : 비전과 그 달성방법에 대한 명확성 높은 점수 획득

2 | 이해관계자를 대상으로한 공유 및 전파실적

자치단체 및 구의회와의 비전·전략 공유

구 분	공유채널	관리노력
강동구	당면보고(월1회), 업무보고(연2회) 현장방문 (수시) 등	관련행사 참여 및 업무협약 (수시)
구의회	주요업무보고④, 현장방문 등	현장방문(2회), 업무보고(2회) 행정사무감사(1회)

→ 주요 업무계획 등 업무보고 시 공단의 미션, 비전, 전략에 대한 보고 실시

다양한 보도자료를 통한 비전 및 경영목표 전파 ⑤

◆ BSC지표관리로 실적향상 유도 (전년대비 보도건수 124건 증가/)

연도	제출건수	보도건수	보도비율
2016년	312건	579건	185%
2015년	257건	455건	177%
2014년	248건	433건	175%

추진 성과

- 보도자료 제출 전년대비 21% 증가, 보도비율 8% 증가
- 한국경제, 머니투데이, 지역신문 등 단독 인터뷰 기사

고객 및 지역주민 실행조직을 통한 경영목표 전파

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 전문가로 구성된 경영자문위원회 경영목표 설명(26명) ❶ 고객모니터단 교육 시 경영목표 전파(14명) 지역주민과 함께하는 농촌 일손돕기 행사 지원 시 공단 소개 - 경영목표 안내(35명) 업무협약을 통한 경영목표 공유 (관내 학교, 병원, 서점 등)
-------	---

「고객감동, 현장속으로」를 통한 경영목표 및 공단 정책 전파 ❷

추진개요	<ul style="list-style-type: none"> 이사가이 고객을 직접 만나 공단의 정책을 설명하고 시설운영에 발전방안을 모색 																				
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 추진시기 : 2015.9월 ~ 2016.12월 (지속추진) 운영횟수 : 총46회, 1,397명 참여 (2016년 실적) <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>운영기간</th> <th>운영횟수</th> <th>의견수렴</th> <th>참여고객</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015년</td> <td>9월~12월</td> <td>7회</td> <td>28건</td> <td>167명</td> </tr> <tr> <td>2016년</td> <td>1월~12월</td> <td>46회</td> <td>117건</td> <td>1,397명</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>16개월</td> <td>53회</td> <td>145건</td> <td>1,564명</td> </tr> </tbody> </table>	구 분	운영기간	운영횟수	의견수렴	참여고객	2015년	9월~12월	7회	28건	167명	2016년	1월~12월	46회	117건	1,397명	계	16개월	53회	145건	1,564명
구 분	운영기간	운영횟수	의견수렴	참여고객																	
2015년	9월~12월	7회	28건	167명																	
2016년	1월~12월	46회	117건	1,397명																	
계	16개월	53회	145건	1,564명																	

SNS를 활용한 공단 경영목표 및 정보제공 ❸ NEW

구분	운영 내용	2016년
페이스북	공단소식 공유, 고객과의 양방향 대화	신규 추진
네이버밴드	온조체육관, 유소년스포츠클럽, 구민회관, 성내/암사/해공/강일도서관 (총7개소)	신규 추진
블로그	공단대표 블로그, 4개 도서관 블로그 운영	확대 추진
카카오톡	고객감동 현장속으로 조치사항 피드백	신규 추진

지역주민 대상 스마트 미디어보드를 통한 공단 목표 공유 NEW

추진 배경	아파트에 거주하는 지역주민을 대상으로 공단 홍보동영상을 송출하여 공단 이미지 홍보
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 미디어보드 : 아파트 엘리베이터 안에 설치된 LED모니터 운영기간 : 2016.7월 ~ 현재 대상아파트 : 관내 10개 단지 200대 미디어보드 운영 홍보내용 : 공단 홍보 동영상, 사업장 프로그램 및 행사 홍보

'강동그린웨이 걷기대회'지역행사 공단 홍보부스 운영 ❹ NEW

추진 개요	건매월 진행되고 있는 '강동그린웨이 걷기대회'행사에서 공단 홍보부스 운영 → 주민과의 소통 및 교류 확대
실적	2016년도 총6회 공단 홍보실시 (공단사업장, 사회공헌활동, 프로그램 홍보 등)

각종 매체를 활용한 공단 경영목표 공유

추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> VOC 시스템 운영 (홈페이지, 전화, 문자 등) 지방공기업 경영정보공개시스템(클린아이) 경영 공시 공단소식지 발간 (2016년도 2,000부 배포) ❺
-------	---

❶ 경영자문회의



❷ 고객감동 현장속으로



❸ 공단 페이스북



❹ 걷기대회 홍보부스



❺ 공단소식지



4 미션 · 비전 전략 및 중장기 경영목표의 체계적 설정 및 추진체계의 현실성

1 홈페이지 경영목표 공시



2 중장기 전략 방향



3 2016년 KPI지표

2016년 KPI Key Performance Index 지표

구분	KPI	단위	목표	현황	비고
경영목표	수입액 증대	백만원	100%	100%	달성
	영업이익 증대	백만원	100%	100%	달성
	영업이익률	%	100%	100%	달성
	영업이익 증대	백만원	100%	100%	달성
고객가치	고객만족도	점수	90	90	달성
	고객충성도	%	120%	120%	달성
	고객이슈 해결률	%	80	80	달성
	고객이슈 발생률	%	ZERO	ZERO	달성
스마트시설	스마트시설 도입률	%	100%	100%	달성
	스마트시설 운영률	%	100%	100%	달성
	스마트시설 유지보수율	%	100%	100%	달성
	스마트시설 운영효율성	%	100%	100%	달성
내부역량	직원교육 이수율	%	100%	100%	달성
	직원교육 만족도	점수	90	90	달성
	직원교육 참여율	%	100%	100%	달성
	직원교육 효과성	%	100%	100%	달성

1 | 목표 달성을 위한 전략 1



4대전략	중장기전략과제 (12)	단기전략과제 (성과지표 26)	실행과제 (42)
재정건전성 확보	<ul style="list-style-type: none"> 기존사업 조정 신규사업 육성 경영수지 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 수입목표 달성률(1) 대행사업비 절감률(1) 효율적인 계약관리(1) 영업외수익 관리(1) 	5개
고객가치 창조	<ul style="list-style-type: none"> 고객만족 고도화 사회적책임 고도화 공공정책 준수 	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 소리(4) CS사내강사 양성(1) 보도실적(1) 자체감사 운영(1) 사회공헌활동(1) 정부권장정책 이행 노력(1) 	17개
스마트시설 운영선진화	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 개발 업무프로세스 혁신 시설/에너지 관리 선진화 	<ul style="list-style-type: none"> 신규 프로그램 개발(2) 주요업무계획 추진 달성률(2) 체계적인 시설관리 시스템 운영(3) 	13개
내부역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> 직원교육 고도화 창의 조직문화 개발 인적자원관리 	<ul style="list-style-type: none"> 교육이수율(2) 창의 조직 문화 공헌(3) 팀원 연차휴가 사용율(1) 	7개

2 | 목표달성을 위한 구체적인 계획과 과업, 성취도

2016년 과업 및 성취도

전략목표(4)	전략과제(11)	핵심과제(26)	실행과제(42)	성취도	
재정 건전성 확보	흑자기조 수지개선	• 효율적인 계약관리	• 계약 기초금액 절감율 ⇒ 5% 절감	우수	
		• 영업외수익 관리실적	• 영업외 수입 목표달성 ⇒ 85,859천원 절감	우수	
		• 수입목표 달성률	• 수입증대 목표달성 ⇒ 317,498천원초과달성	우수	
		• 대행사업비 절감률	• 비용절감 목표달성 ⇒ 95% 달성 • 기존사업 조정 ⇒ 변호판 반납, 체능단 폐지	우수 우수	
고객가치 창조	고객만족 고도화	• CEO 현장경영	• CEO현장경영 운영실적 ⇒ 58회 운영 • 건의사항 추진실적 ⇒ 60건 완료	우수 우수	
		• CS사내강사 활용율	• 사내강사의 교육실적 ⇒ 94% 달성	우수	
		• VOC처리율	• VOC 기한내 처리실적 ⇒ 100% 달성 • VOC 운영개선 ⇒ 16년 개선 • 협력업체 서비스 점검 ⇒ 1회 운영	우수 우수 우수	
		• 외부고객만족도 조사	• 목표 점수 달성 ⇒ 89.5점 달성 • 고객만족운동 실시 ⇒ 전사적 운동 전개	우수 우수	
	윤리경영 고도화	• 전화친절도 조사	• 목표 점수 달성 ⇒ 91.3점 달성 • 보수교육실시 ⇒ 상하반기 2회 실시	우수 우수	
		• 보도실적 목표 달성률	• 보도자료 제출건수 ⇒ 81건 제출	보통	
	공공정책 준수	• 자체감사 운영실적	• 내부 정기감사 실시 ⇒ 구청 감사실시 • 청렴 기업문화 구축 ⇒ 자기평가 실시	우수 우수	
		• 사회공헌 활동 참여율	• 사회적약자 프로그램 확대 ⇒ 40여개 프로그램 • 해바라기 봉사단 운영 ⇒ 14개 사업 • 공헌활동 1,800시간 나눔 ⇒ 3,026시간	우수 우수 우수	
	스마트 시설운영 선진화	프로그램 개발	• 정부권장정책 이행노력도 • 프로그램 트렌드 분석	• 정부정책준수 이행노력도 ⇒ 96% 달성 • 고객설문조사 및 분석 ⇒ 시설별 연4회 시행	우수 우수
		업무프로세스 혁신	• 신규프로그램 개발	• 신규 프로그램 개설 ⇒ 시설별 연4회 시행 • 고객 맞춤형 서비스 제공 ⇒ 설문통해 개설	우수 우수
시설관리 선진화		• 연도경영계획 추진달성률	• 주요업무 심사분석 ⇒ 연2회 점검 • 업무프로세스 개선 ⇒ 8건 추진	우수 우수	
		• 이사장지시사항 이행률	• 지시사항 이행정도 ⇒ 97.5% 달성	우수	
에너지관리 선진화	• 직원 안전사고 발생비율	• 산업재해 제로화 ⇒ 산재 처리실적 없음 • 산업안전보건위원회 운영 ⇒ 매월 시행	우수 우수		
내부역량 강화	직원교육고도화	• 청결경영노력도	• 청결경영 추진 ⇒ 수시로 추진 • 노후시설 개보수 추진 ⇒ 시설별 추진 • 편의시설 확대 ⇒ 시설별 추진	우수 우수 우수	
		• 에너지관리 증감율	• 전사적 온실가스 목표관리 ⇒ 85.2% 달성 • 에너지절감 사업추진 ⇒ 시설별 추진	보통 우수	
	창의 조직문화 개발	• 교육이수율	• 교육이수제 운영 ⇒ 100% 달성 • 신규직원 표준화교육 ⇒ 교육 완료	우수 우수	
		• 학습조 참여율	• 학습조 운영 ⇒ 92% 달성	우수	
인적 자원관리	• 제안실적목표 달성율	• 제안제도 지속 ⇒ 82% 달성	보통		
• 업무편람 제작 및 업데이트	• 업무 매뉴얼 정비 ⇒ 77.5% 달성	보통			
• 독서경영 참여율	• 독서경영 운영 ⇒ 96% 달성	우수			
• 팀원연차휴가 사용율	• 연차휴가 사용률 ⇒ 98% 달성	우수			

실행과제 성취도

실행과제	우수	보통	미흡	비고
42개	38개	4개	-	

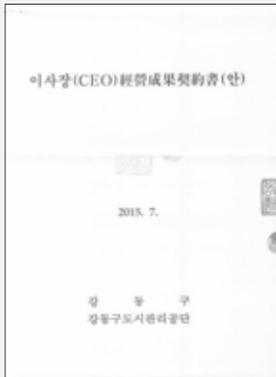
1 BSC 운영계획



2 BSC실무위원회



3 경영성과계약서



3 | 목표달성을 위한 행동규범

사업 특성을 반영한 부서별 행동규범 설정으로 구체성 확보

창의경영팀	'창의' → 미래를 이끌어갈 플랫폼 구축
경영지원팀	'개방' → 개방적 사고를 통한 적극적 운영지원
주거지주차팀	'신뢰' → 신뢰받는 주거지주차시설 관리
공영주차팀	'편리' → 편리한 공영주차장 관리
체육사업팀	'실행' → 수익창출을 위한 활성화 방안 실행
문화사업팀	'문화' → 평생학습을 통한 삶의 즐거움 제공
도서관운영팀	'사람' → 생애주기별 맞춤형 서비스 제공
유소년TF팀	'도전' → 유소년에 특성화된 브랜드 창조

4 | 경영목표 추진을 위한 성과관리 시스템 운영 ①

2016년 부서별 성과지표 → KPI 지표 26개, 실행과제 42개

성과관리시스템 보상제도

추진 성과

- 성과평가 반영 비율 : 공단 종합 인사평가에 40% 반영
- 개인성과급 및 연봉지급 시 종합인사평가 결과에 따라 차등 지급
 - 성과급 지급총액 한도 내에서 4등급(수,우,양,가) 차등 지급
 - 연봉 인상총액 한도 내에서 4등급(수,우,양,가) 차등 인상
- 이사장, 팀장의 경영성과계약 결과의 연봉 인상액 차등 적용

성과관리 평가절차



성과관리시스템 조직체계 ②

구 분	실무위원회	성과평가위원회
구 성	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장(창의경영팀장) • 위원 7명 	<ul style="list-style-type: none"> • 위원장(이사장) • 위원 7명
위 원	<ul style="list-style-type: none"> • 팀별 BSC 담당자 6명 • 간사 : 담당직원 	<ul style="list-style-type: none"> • 팀장 6명 • 간사 : 창의경영팀장
기 능	<ul style="list-style-type: none"> • 전략목표에 따른 성과지표 개발, 조정 및 협의 	<ul style="list-style-type: none"> • 전략목표 및 성과지표 확정 • BSC 성과평가 결과 확정

5 | 외부평가와 연계한 책임경영제도 운영 ③



경영목표 달성을 위한 동기부여

6 | 주요업무 심사분석 시스템 ①

매년 1월	주요사업 보고회 : 주요업무 79개	<ul style="list-style-type: none"> 부서별 전년도 실적 분석 → 주요사업 도출 CEO 보고 및 보완 후 주요사업 확정
반기	부서별 사업 추진 · 실적관리	<ul style="list-style-type: none"> BSC시스템과 연계한 상시 모니터링 반기별 추진실적 보고 및 피드백
연 말	결과분석 및 피드백	<ul style="list-style-type: none"> 주요업무 추진분야/정부3.0/우수사례 등 중장기 경영전략 수정 및 보완

7 | 조직체계 재구축을 통한 경영목표 달성 추진

◀ 경영환경 변화에 따른 조직체계 재구축

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 추진근거 : 강동구도시관리공단 맞춤형 컨설팅(지방공기업평가원) ② 변경내용 <ul style="list-style-type: none"> - 복수본부 형태 폐지 : 특정업무(평가, 기획, 감사, 홍보)를 수행하는 창의경영팀을 전략기획실로 전환하여 이사장 직속기구로 개편함으로써 내부감사 및 대외 홍보 기능 강화 - 조직분할 : 1본부 1실 7팀 ⇒ 1본부 1실 7부 ③ - 부서장의 적절한 관리권한 범위 설정을 위한 체육부서 분할 - 사업배치 : 체육사업부서 분할에 따른 사업장 재배치 - 부서명 변경에 따른 부서장 및 차장·대리 직위 신설
----------	---

◀ 경영환경 변화에 따른 조직체계 재구축

구 분	계	임원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마	
총 계	123	2	1	7	44	47	8	14	
임원	이사장	1	1	•	•	•	•	•	
	본부장	1	1	•	•	•	•	•	
직원	소 계	121	•	1	7	44	47	8	14
	일반직	31	•	1	7	21	2	•	•
	사서직	18	•	•	•	6	14	•	•
	기능직	18	•	•	•	13	5	•	•
	업무직	38	•	•	•	4	26	8	•
	전문직	14							※ 가급 ~ 마급 통합운영

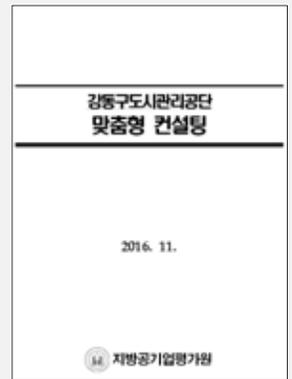
8 | 임시조직 운영을 통한 경영목표 달성 노력 ④

구 분	주요내용	비고
해공골프연습장 문제 해결 TF팀	<ul style="list-style-type: none"> 내용 : 해공골프연습장 수탁사업자의 사용허가 취소 신청에 따른 공단의 대응방안 마련 구성 : 총5명 <ul style="list-style-type: none"> - TF팀장 : 본부장 - TF팀원 : 창의경영팀장 등 유관 부서장 4명 기간 : 2016.12월 ~ 2017년 2월 	전자결재 임시조직 편입조치

① 상반기 심사분석보고회



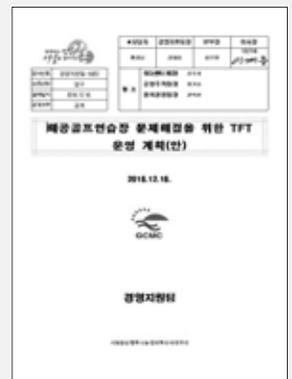
② 맞춤형 컨설팅



③ 조직도



④ TFT 운영 계획



1 본부장 채용



2 성과연봉제 도입 설명회



3 공단 교육 목표



4 고객감동이벤트



9 | 경영목표 달성을 위한 인사체계 구축 노력

추진
실적

- 공석중인 본부장 채용 ①
 - 채용실적 : 2016.3.15일자 심우열 본부장 채용
 - 전 문 성 : 전직 구의원(상임위 부위원장), 법률 전문가
- 성과연봉제 도입 합의 ②
 - 성과연봉 비중 : 2~4급(15%이상), 5~9급(10%이상)
 - 직원동의 설명회 개최 : 2016.6.29.~30.
 - 2016.12.27.일자 성과연봉제 관련 규정개정 완료
- 임금피크제 선제적 도입 완료
 - 도입형태 : 정년연장형 (57세부터 10%씩 임금 감소)
 - 도입대상 : 업무직 이상 정규직 전직원
 - 시행시기 : 2016.1월부터
- 생활임금 도입 : 2016.1월부터
 - 적용임금액 : 7,013원 (16년 최저임금 6,030원보다 + 983원)
 - 적용인원 : 103명(협업직, 용역직원 포함)

10 | 직원 교육을 통한 경영목표 달성 노력 ③

교육목표 사람이 답이다 (공단에 답을 줄 수 있는 희망인재 만들기)

전직원 교육이수제 100% 이수

구분	임원	4급이상	일반직	기능직	전문직	사서직	업무직
시간	70시간	70시간	80시간	70시간	70시간	80시간	60시간

11 | 전사적 고객만족운동 추진 (2005~2016 / 12년 연속) ④

2013년	2014년	2015년	2016년
			
CS핵심역량강화	품질관리계획의 수립	고객가치중심	고객 참여 서비스

12 | 쾌적하고 안전한 시설관리 추진 체계

안전한 시설관리		쾌적한 환경관리	
직접관리	위탁관리	직접관리	위탁관리
▶ 시설관리계획 수립	▶ 건축물 안전진단	▶ 환경관리계획 수립	▶ 시설 청소 대행
▶ 자체보수 실시	▶ 전기 안전 관리	▶ 공기질 관리	▶ 공기질 점검
▶ 각종 시설 운용	▶ 소방 안전 관리	▶ 수질 관리	▶ 수질 점검
▶ 시설 점검 실시	▶ 보일러 점검	▶ 환경 점검 실시	▶ 정화조 관리
▶ 시설보수 작업 의뢰	▶ 승강기 유지보수	▶ 환경작업 의뢰	▶ 방역 관리

13 | '사랑나눔' 프로젝트 - 공단 사회공헌활동

추진내용

- 중장기 목표 : 매년 200시간씩 사회공헌 활동시간 증기를 통해 2020년 2,600시간 목표
- 사랑나눔 1,800시간 추진 : 공공성 프로그램 운영, 지역사회 공헌활동 등

02

경영계획 수립 적정성



문제점을 해결하기 위한 경영환경 분석 및 경영계획 수립체계

1

1 | 경영계획 수립원칙 ①

원칙

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

2 | 경영계획 수립절차

중장기 경영계획 설정 (PLAN)

- 미션, 비전 및 중장기경영목표 설정
- 외부환경 분석(공단의 기회와 위협 요인 도출)
- 내부환경 분석(공단 내부역량의 강점과 약점 분석)
- SWOT분석을 통한 추진전략 설정

중장기 실행계획 (PLAN)

- 중장기 경영목표 달성을 위한 12대 전략과제 및 42개 실행과제 설정
- BSC성과관리지표(KPI) 설정

연도경영계획 (DO)

- 미션 및 비전과 연계한 연도별 주요사업계획 수립 및 실행

평가분석 (SEE)

- BSC성과관리시스템에 의한 평가분석
- 심사분석에 의한 연도경영계획 실행분석
- 수지분석에 의한 예산운영계획 대비

환류 (피드백)

- 중장기경영계획 수정 보완
- 성과관리지표 수정 보완
- 차기 연도경영계획 보완

3 | 경영계획의 구성 ②



※ 사업계획은 주요업무계획과 분야별 사업계획(이사장 방침)으로 구성되어 있음.

① 연도경영계획



② 분야별 사업계획 2016 사회공헌활동 추진계획



③ 2016년 예산서



④ 성과평가 운영계획



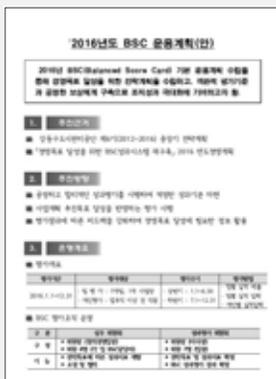
1 주요업무계획 수립지침



2 예산편성 기본지침



3 BSC 운용계획



4 공단 주요사업계획 수립 ①

공단 검토	<ul style="list-style-type: none"> 부서별 검토 <ul style="list-style-type: none"> 당해 연도 사업계획 이행에 대한 심사분석 실시 해당 사업장(또는 부서) 경영환경을 반영한 사업계획 수립 부서별 팀장 및 팀원 간 사업계획에 대한 토론 및 부서안 확정 공단전체 검토 <ul style="list-style-type: none"> 차기년도 사업계획 보고회 개최 (부서별 보고) 경영진 및 이사회 검토 후 사업계획안(초안) 확정
구청 검토	<ul style="list-style-type: none"> 공단 주무부서(기획경영과) 사업계획안 검토 구청장에게 차기년도 주요사업계획안 보고 자치구 의견을 반영한 사업계획안 수정
의회 검토	<ul style="list-style-type: none"> 상임위에 차기년도 주요사업계획 보고 실시 예산안 편성에 따라 사업계획안 조정 및 확정

5 예산운영계획 수립 ②

공단 검토	<ul style="list-style-type: none"> 당해 연도 예산운영 실적 검토 (예산절감율, 불용율, 전용액 등) 부서별 주요사업계획에 따라 차기년도 세입, 세출예산 편성 <ul style="list-style-type: none"> 사업장 환경분석을 통해 적절한 세입, 세출예산 산출 경영지원팀에서 전체 예산안 수합 및 조정 실시 경영진 및 이사회 보고 후 검토사항을 수정하여 예산안(초안) 확정
구청 검토	<ul style="list-style-type: none"> 공단 사업장별 자치구 유관부서와의 예산 협의 실시 공단 전체 예산 관련 자치구 기획예산과(예산부서)와 협의 시행 자치구 예산의 범위에서 공단 예산 조정 후 의회 보고용 예산안 확정
의회 검토	<ul style="list-style-type: none"> 상임위를 통해 공단 예산안 심사 시행 예산결산특별위원회를 통해 공단 예산안 심사 시행 차기년도 예산안 확정

<공단 사업계획 및 예산운영계획 수립 일정>



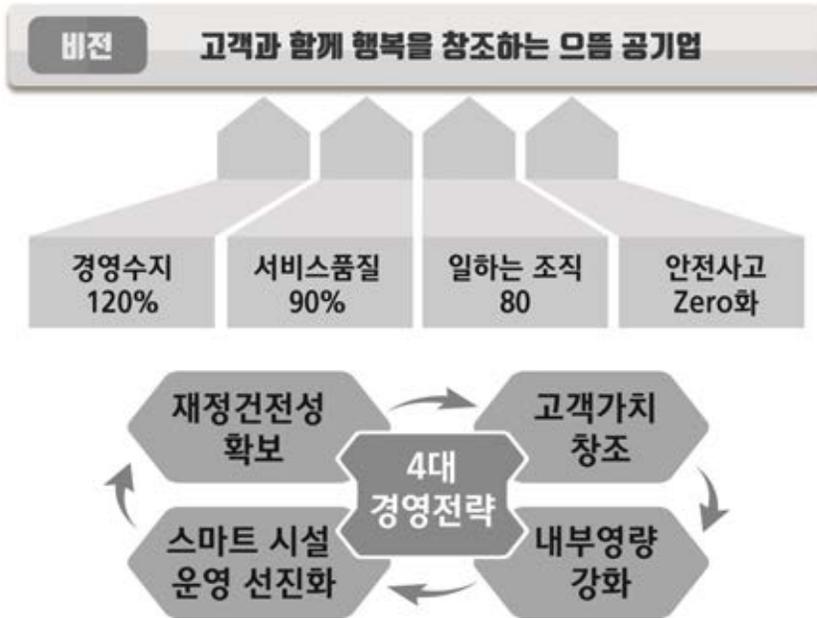
6 성과관리계획 수립 ③

실무위원회	당해 연도 BSC지표 개선방향(신설, 조정, 폐지) 논의
부서검토	실무위원회를 거친 지표를 팀별로 팀원 확인 후 검토의견 제출
성과평가위원회	실무위원회 및 부서 의견을 검토하여 차기년도 성과지표 최종 확정

중장기 경영전략과의 연계 및 목표 달성을 위한 적정성

2

1 | 경영목표 달성을 위한 4대 전략 ①

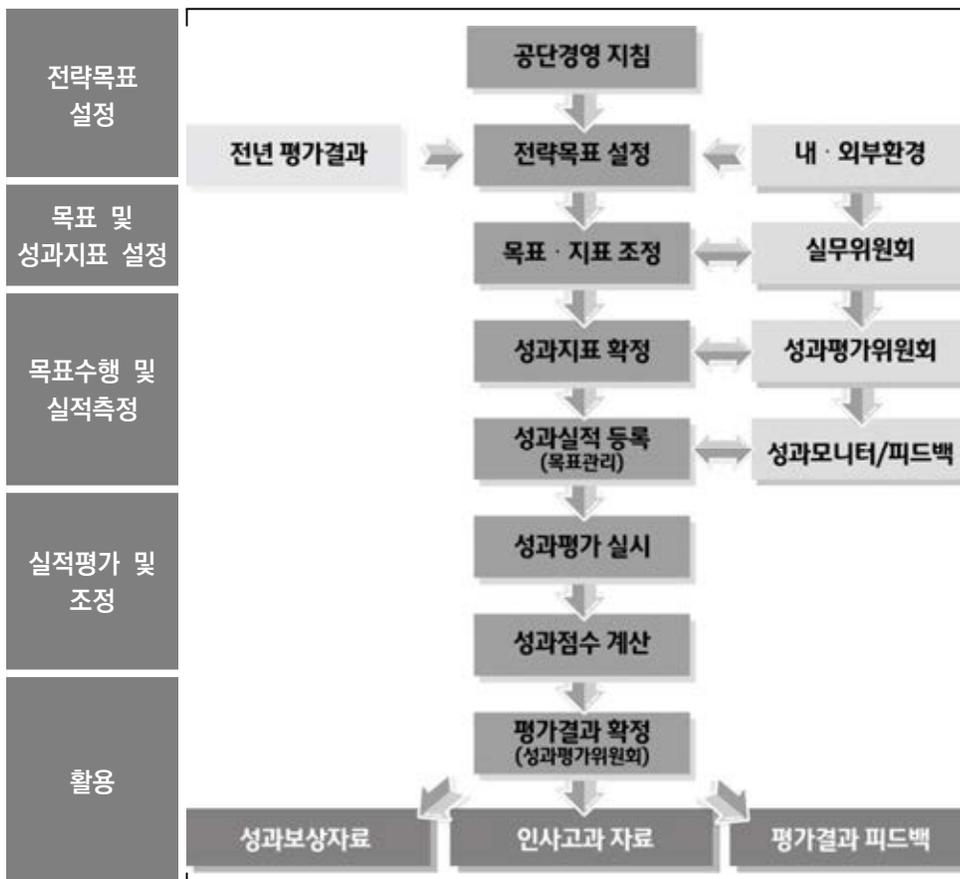


① 4대 관점별 성과평가



① 성과평가 시스템

2 | 중장기 경영전략과 연계한 성과지표 운용 프로세스



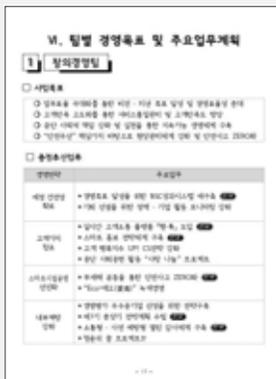
① BSC 운용계획



1 연도경영계획



1 창의경영팀 사업계획



2 2016년 KPI지표

2016년 KPI(Key Performance Index)지표

구분	구분	지표명	단위	목표	현황	비고
경영전략	핵심역량	고객가치창조	점당 매출액	100%	100%	100%
		고객만족도	점당 고객만족도	100%	100%	100%
		재정건전성	재정건전성	100%	100%	100%
		스마트 시설운영	스마트 시설운영	100%	100%	100%
		내부역량강화	내부역량강화	100%	100%	100%
		사회적책임	사회적책임	100%	100%	100%
		공공정책	공공정책	100%	100%	100%
		프로그램	프로그램	100%	100%	100%
		인적자원	인적자원	100%	100%	100%
		환경	환경	100%	100%	100%
경영전략	핵심역량	고객가치창조	점당 매출액	100%	100%	100%
		고객만족도	점당 고객만족도	100%	100%	100%
		재정건전성	재정건전성	100%	100%	100%
		스마트 시설운영	스마트 시설운영	100%	100%	100%
		내부역량강화	내부역량강화	100%	100%	100%
		사회적책임	사회적책임	100%	100%	100%
		공공정책	공공정책	100%	100%	100%
		프로그램	프로그램	100%	100%	100%
		인적자원	인적자원	100%	100%	100%
		환경	환경	100%	100%	100%

3 4대 경영전략에 따른 2016년 79개 주요사업 추진 ①

4대 경영전략	주요사업
재정 건전성 확보 (13건)	재무건전성 강화를 위한 예산절감 및 수지개선 강동구민회관 고객 맞춤형 프로그램 리모델링
고객 가치 창조 (25건)	제2기 “Good Parking 서포터즈” 운영 4색 특강을 통해 고객만족도 제고
스마트 시설운영선진화 (24건)	무재해 운동을 통한 안전사고 ZERO화 암사도서관 녹색 사랑방 조성
내부 역량 강화 (17건)	효율적 인력 활용을 위한 인성역량 검사 프로그램 활성화를 위한 관리체계 전환

4 경영목표 달성을 위한 4대 전략별 성과지표 관리 ②

전략 방향	전략목표	성과지표	부서별 Cascading												
			창의	지원	도서관	주거지	공영	체육	문화	유소년					
재정 건전성	흑자경영 기초 유지	효율적인 계약관리													
		영업외수익 관리실적													
		수입목표 달성률													
		대행사업비 절감률													
		CEO 현장경영													
		CS사내강사 활용률													
		고객 가치 창조	고객만족도 고도화	VOC(고객의소리)처리율											
				외부고객만족도 조사											
				전화친절도 조사											
				보도실적 목표 달성률											
사회적책임 고도화	자체감사 운영실적														
사회공헌활동 참여율															
공공정책 준수	정부정책이행 노력														
스마트 시설 운영 선진화	프로그램 개발			프로그램 트렌드 분석											
				신규 프로그램 개발											
				업무 프로세스 혁신	연도경영계획 추진 달성률										
		이사장지시사항 이행률													
		시설관리 선진화	직원 안전사고 발생비율												
			청결경영 노력도												
		에너지관리 선진화	에너지관리 증감률												
		내부 역량 강화	직원 교육 고도화	교육이수율											
				학습조 참여율											
				창의 조직문화 개발	제안실적 목표 달성률										
업무편람 제작 및 업데이트															
독서경영 참여율															
인적자원 관리	팀원 연차휴가 사용률														

경영실적의 분석 및 경영계획의 수정

3

1 | 경영실적 분석

성과평가와 연계한 추진실적 및 분석 ①

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상 : 8개 부서 평가내용 : 4대 관점 26개 KPI 설정 팀 평가결과 																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>팀 명</th> <th>2015년</th> <th>2016년</th> <th>증 감</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>창의경영팀</td> <td>95.58</td> <td>97.16</td> <td>1.58</td> </tr> <tr> <td>경영지원팀</td> <td>94.52</td> <td>95.97</td> <td>1.45</td> </tr> <tr> <td>주거지주차팀</td> <td>96.06</td> <td>95.64</td> <td>△0.42</td> </tr> <tr> <td>공영주차팀</td> <td>96.06</td> <td>96.34</td> <td>0.28</td> </tr> <tr> <td>체육사업팀</td> <td>95.32</td> <td>96.34</td> <td>1.02</td> </tr> <tr> <td>문화사업팀</td> <td>94.97</td> <td>94.07</td> <td>△0.90</td> </tr> <tr> <td>도서관운영팀</td> <td>95.32</td> <td>96.81</td> <td>1.49</td> </tr> <tr> <td>유소년TF팀</td> <td>96.50</td> <td>95.40</td> <td>△1.10</td> </tr> </tbody> </table>	팀 명	2015년	2016년	증 감	창의경영팀	95.58	97.16	1.58	경영지원팀	94.52	95.97	1.45	주거지주차팀	96.06	95.64	△0.42	공영주차팀	96.06	96.34	0.28	체육사업팀	95.32	96.34	1.02	문화사업팀	94.97	94.07	△0.90	도서관운영팀	95.32	96.81	1.49	유소년TF팀	96.50	95.40	△1.10
	팀 명	2015년	2016년	증 감																																	
	창의경영팀	95.58	97.16	1.58																																	
	경영지원팀	94.52	95.97	1.45																																	
	주거지주차팀	96.06	95.64	△0.42																																	
	공영주차팀	96.06	96.34	0.28																																	
	체육사업팀	95.32	96.34	1.02																																	
	문화사업팀	94.97	94.07	△0.90																																	
	도서관운영팀	95.32	96.81	1.49																																	
유소년TF팀	96.50	95.40	△1.10																																		

심사분석에 의한 사업추진 실적 및 분석 ②

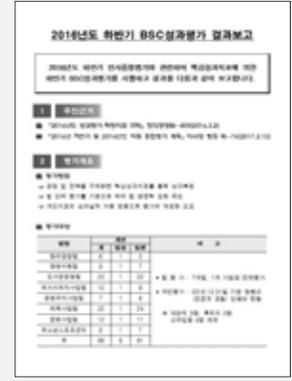
부서명	업무수 (a)	정상추진 (b)	부진	계획변경	사업취소	달성율 (b/a)×100
건 수	79	76	1	1	1	96.2%

주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> 부진업무 <ul style="list-style-type: none"> 업 무 명 : 유소년스포츠헤터 오르락내리락 계단 놀이터 조성 부진사유 : 2016년 사업 미추진 (예산부족) 개선사항 : 2017.2월 추진완료 계획변경 <ul style="list-style-type: none"> 업 무 명 : 국내외 연수 선택과 집중 격년제 시행 변경사유 : 비상경영체제에 따른 연수 취소 개선대책 : 공단 한마음 워크숍으로 계획변경 및 대체 시행 사업취소 <ul style="list-style-type: none"> 업 무 명 : 공단시설 행복사진 공모전 변경사유 : 비상경영체제에 따른 행사성 경비 감축 개선대책 : 단위사업장별 비예산 행사 계획수립 및 추진
-------	---

수지분석으로 통한 수입/지출실적 분석 ③

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 방 법 : 각 사업장별 달성 목표와 실적 분석, 결과에 대한 원인분석 및 대응책 제시 시 기 : 매월 3주 수요일 경영전략회의 시 참석인원 : 이사장, 팀장, 차장, 사업장 담당 등
	<ul style="list-style-type: none"> 수지분석 공유로 전사목표 달성을 위한 다짐의 계기 마련 수입 목표 대비 103% 초과 달성

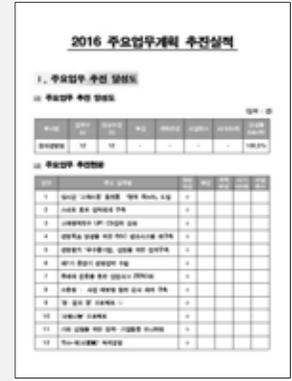
1 성과평가 결과



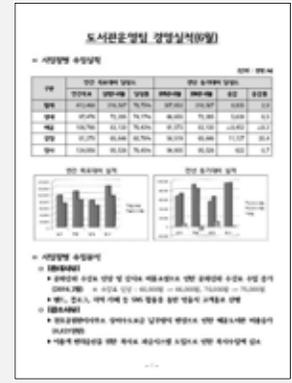
2 심사분석보고회



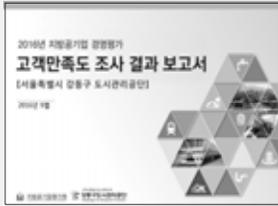
2 심사분석 보고서



3 수지분석 자료



1 고객만족도 결과보고서



2 만족도조사 결과 개선방안



3 성과평가위원회 결과



4 실행예산 편성



결산 시 예산집행 분석

(단위:백만원)

당초예산	실행예산	배정예산(a)	집행실적			예산잔액 (c=a-b)
			집행실적 (b)	실행예산대비	배정예산대비	
14,553	13,988	13,575	13,222	94.5%	97.4%	353

고객만족도 분석 1

실적 분석	<ul style="list-style-type: none"> 조사결과 : 89.5점 (2015년 86.3점 대비 3.2점 상승) ※ 공단 고객만족도조사 이래 최고점수 획득 사업별 현황 : 온조체육관이 91.8점으로 가장 높고, 캠핑장이 85.4점으로 가장 낮게 조사됨.
개선 추진	<ul style="list-style-type: none"> 취약분야 - 서비스 환경(편의성, 쾌적성), 서비스 과정(대응성, 접근성) 개선사항 - 서비스 환경 : 시설개보수 실시, 장비 교체, 클린데이 등 - 서비스 과정 : 민원 유형별 대응 매뉴얼, 직원 교육 실시 등 만족도조사 결과에 따른 개선방안 수립 - 사업장별 대책수립 (2016.9월), 대책회의 (2016.10월) 2

2 | 경영계획의 수정

2016년도 BSC성과평가 지표 개선 3

실무 위원회	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 2016년 성과지표 수정보완 일 시 : 2016.2.16.(화) 17:00 참석대상 : 위원 8명(팀별 지표 담당) ※ 부서별 토의를 거쳐 팀별 지표 담당이 의견 제시
성과 평가 위원회	<ul style="list-style-type: none"> 주 제 : 2016년 성과지표 확정 일 시 : 2016.2.26.(금) 09:00 참석대상 : 위원 8명(이사장, 팀장)

지표명	신설사유
신설 지표	<ul style="list-style-type: none"> CEO 현장경영 강화를 통한 고객만족도 향상 직원 안전사고 발생률 무사고 무재해 운동을 통한 안전경영 실현 업무편람 관리 업무편람 제작을 통한 지식경영 시스템 구축 CS사내강사 양성교육 참여율 CS 사내강사 활용률과 중복 평가
삭제 지표	<ul style="list-style-type: none"> 외부 유지보수업체 평가 유지보수 업체에 대한 평가체계 정착 GIP 피드백 및 전파노력 사업부서의 신규지표 개발요청 직원 근태관리 일일 근태점검 실시

※ 5개지표 조정

경영목표 수정 보완

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

결산실적을 반영한 실행예산 편성 4

(단위 : 천원)

당초예산				실행목표		
수익	지출	손익	수익	지출	손익	
11,787,389	13,797,750	△ 2,010,361	12,058,838	13,237,621	△ 1,178,783	

경영여건 변화에 따른 계획변경 (심사분석 결과에 의함) ❶

업무명	변경사유 및 개선대책
직원 국내외 연수	<ul style="list-style-type: none"> 비상경영체제에 따른 국내외 연수 취소 공단 한마음 워크숍으로 계획을 변경하여 시행
행복사진 공모전	<ul style="list-style-type: none"> 비상경영체제에 따른 이벤트성 행사 취소 단위사업장별 비예산 행사 추진
유소년 계단놀이터	<ul style="list-style-type: none"> 추진예산 및 운영여건상 2016년 미시행 2017.2월 추진 완료

온조대왕문화체육관 유아체능단 운영중단 ❷ NEW

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 유아체능단 정체성이 모호 (어린이집 등과 구별 모호) 유아체능단 운영에 따른 지속적인 적자 발생 온조체육관 시설 개보수사업에 따라 유아체능단 계속운영 불가
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> 유아체능단 학부모 대상 설명회 개최 및 안내 실시 (2016.10월) 기존 학기 마감 후 유아체능단 운영 중지 → 유아체능단 관련 시설은 타프로그램 편성, 인력은 공단 내 재배치

고객만족도 상승에 따른 목표 상향조정 ❸

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 2016년도 조사결과 : 89.5점 달성에 따른 (2015년 86.3점 대비 3.2점 상승) 공단 고객만족도조사 이래 최고점수 획득
수정 내용	<ul style="list-style-type: none"> 2017년도 고객만족도 달성목표를 95점으로 상향 (2016년도 자치구 시설관리공단 최고점수를 우리공단 목표로 설정)

고객감동 현장속으로 확대 운영 실시 ❹

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 일부 강좌에 집중된 현장경영으로 편중된 의견수렴 우려 제한된 시간으로 인해 깊이 있는 대화의 어려움 그룹단위 대화로 인한 개인의견 수렴 불가
수정 내용	<ul style="list-style-type: none"> 고객의견 수렴 : CEO와 프로그램 회원간의 만남 (지속) CEO현장근무 : 안내데스크, 로비 등에서 고객과의 격이 없는 대화 실시 (확대) 주민의견 수렴 : 공단 아웃도어 프로그램을 통해 지역주민과의 만남 추진 (확대)

고객의 의견을 반영하여 별도 예산 확보를 통한 시설보수 추진

사업장명	주요내용
강동구민회관 주민참여예산 ❶	2016년 주민참여 예산으로 최종 선정(1억원 배정) 강의실 집기 및 비품교체, 강의실 LED조명 교체 및 강의실 확장 공사 실시
온조대왕체육관 리모델링 예산확보	경영진이 직접 문화체육관광부 방문하여 리모델링 필요성 강조 공사비 22억원 확보
암사도서관 도시재생사업	도서관 휴게 공간 확보 필요 서울시 예산(63백만원) 옥상 공원 보수 등 추진

❶ 심사분석 결과



❷ 체능단 운영중단 설명회 자료



❸ 고객만족도 목표 상향



❹ 고객감동 현장속으로



❺ 구민회관 강의실 개선



4 경영계획 추진 및 경영목표 달성을 위한 노력

1 결의대회 결의문

목표달성을 위한 결의문

당동구도서관장단 전 임직원은 열렬한 결의와 함께 새해에 대해, 단원들에게 사도정신으로 새해에 나서는 것에 대해 다음과 같이 결의한다.

하나, 우리는 모든 임직원과 직원들에게 적극 동참하여서 새해에 성취의 노후성과 활력에 노력한다.

하나, 우리는 고객들의 열렬한 애정과 사랑을 통해 업무수행에 최선을 다할 것이다.

하나, 우리는 열렬한 애정과 열정을 통해 최우수 기관으로 노력한다.

하나, 우리는 열렬한 애정과 열정을 통해 열렬한 결의와 함께 새해에 대해 다음과 같이 결의한다.

2016년 2월 4일
당동구도서관장단 전 임직원 대표 정서호, 유근기

2 평가금 차등지급

직원 성과급 지급대상(2016년 1월 1일 근무자)

구분	A	B	C	D	E	합
인원(명)	12	22	28	11	19	92
비율	13.0%	23.9%	30.4%	12.0%	20.7%	100%
비율	10%	20%	30%	15%	25%	

※ 2016년 평가금 지급은 2015년 12월 31일 기준, 비고: 2015년 12월 31일 기준
 • 해당 부서 직급 10명 이상
 • 퇴직, 휴직, 퇴직금 지급 대상 제외
 • 퇴직금 지급 대상, 퇴직 1년 이상 근무한
 • 휴직기간 중 근무한 기간도 포함

3 서비스품질 교차점검

2016 고객서비스품질 교차점검 계획

2016.11.16

합의결정됨

4 재난안전 점검

당동구도서관장단
수영장 특별점검 실시

수영장 특별점검 실시

수영장 특별점검 실시

1 | 2016년 경영목표 달성 결의대회 실시 ①

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 시기/장소 : 2016.3.4. / 강동구민회관 1층 소회의실 주요내용 : 2016년 경영목표 공유, 이사장님 훈시, 결의문 낭독
성과	<ul style="list-style-type: none"> 2016년도 세외수입 목표 3.3% 초과달성

2 | 경영목표 달성을 위한 부서별 성과지표 관리

실적	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 부서별 성과지표 → KPI 지표 26개 운영
----	--

3 | 내외부평가와 연계한 책임경영제도 운영

구청장 ↔ 이사장	직원 성과연봉 및 연봉인상을 차등 분배 ②
<ul style="list-style-type: none"> 행자부 경영평가 결과 區 성과평가지표 결과 	<ul style="list-style-type: none"> 근무평가 60%, BSC평가 40% 성과급 및 연봉인상을 차등지급

4 | 주요업무 심사분석 시스템

추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 추진시기 : 반기 1회 심사분석 실시 (※ 보고회 포함) 추진내용 : 주요사업 추진 실적 분석, 부진사업 원인분석, 우수사례 도출, 결과공유 실시, 분석결과 성과평가에 반영 														
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 주요사업 추진 실적 <table border="1"> <thead> <tr> <th>사업수</th> <th>정상추진</th> <th>부진</th> <th>계획변경</th> <th>사업취소</th> <th>우수사례</th> <th>달성율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>79건</td> <td>76건</td> <td>1건</td> <td>1건</td> <td>1건</td> <td>20건</td> <td>96.2%</td> </tr> </tbody> </table>	사업수	정상추진	부진	계획변경	사업취소	우수사례	달성율	79건	76건	1건	1건	1건	20건	96.2%
사업수	정상추진	부진	계획변경	사업취소	우수사례	달성율									
79건	76건	1건	1건	1건	20건	96.2%									

5 | 서비스 향상을 위한 정기적 「내부 평가 시스템」 운영

점 검 명	내 용
부서별 자체 서비스 점검	공영주차장 19개소 고객접점 서비스 점검 (연2회)
고객접점 서비스 점검 ③	송파구공단과 시설 교차점검 실시 (2016.11~12)
협력업체 서비스 점검	시설내 입주 업체에 대한 서비스 점검 (매점 등)
전화 서비스 품질 점검	구로구공단과 전화 교차 점검 (연2회)
체육문화 프로그램/강사평가	2016년도 총27건 실시
이용시설 재난안전 점검 ④	재난안전 관련 수영장 일제 점검 (2016.7월)

6 | 고객의 소리를 경영에 적극 반영

구 분	내 용
고객감동 현장속으로	<ul style="list-style-type: none"> 운영형태 : 이사장이 사업장 고객을 현장에서 만나 의견수렴 운영결과 : 완료 108건, 추진중 13건, 검토 6건, 불가 27건
행복크리에이터 고객모니터단	<ul style="list-style-type: none"> 참여대상 : 고객모니터 14명, 월 1회 보고서 제출 운영결과 : 완료 90건, 추진중 10건, 검토 7건, 불가 11건
굿파킹 서포터즈	<ul style="list-style-type: none"> 참여대상 : 주거지주차 이용고객 12명 활동내용 : 주거지주차면 삭선, 신설, 환경개선, 제도개선 의견제시
경영자문 위원회 NEW	<ul style="list-style-type: none"> 구성내용 : 지역내 교수, 기업인 등 민간전문가 25명 시행주기 : 매월 1회 자문회의 실시
SNS 실시간 고객소통 NEW	<ul style="list-style-type: none"> 운영채널 : 페이스북, 블로그, 네이버 밴드, 카카오톡 등 운영내용 : 고객과 실시간 의사소통, 정보공유, 민원접수 등

7 | 공공성 확보를 위한 다양한 사회공헌활동 추진노력 ①

◆ 2016년 목표 : 사회공헌 1,800시간 달성, 해바라기봉사단 운영
(매년 200시간씩 증가하여 2020년 2,600시간 달성 목표)

◆ 연도별 사회공헌활동 추진실적

연도	목표	달성시간	달성률
2016년	1,800시간	3,026시간	168%
2015년	1,600시간	1,781시간	111%
2014년	1,400시간	1,708시간	122%

8 | 성과평가 개인/팀 평가 비율 조정 NEW

구분	변경전	변경후	증감
개인 평가 비율	20%	30%	10% 상향
팀 평가 비중	60%	50%	10% 하향

- 개인평가 비율 상향을 통해 일하는 조직문화 형성 및 조직 경쟁력 향상
- 팀 평가 비중이 과도하여 개인 실적과 무관하게 평가결과가 왜곡

9 | 우수성과 개인/팀에 다양한 인센티브 제공 ②

실적	<ul style="list-style-type: none"> 성과평가 우수부서/개인 포상 (3개 부서, 직원 2명 포상) 고객만족도 우수부서, 시설환경 경진대회 우수부서, 정부3.0 우수부서, 친절사원, 우수사원, 경영개선 유공자 등 다양한 포상 실시
----	---

10 | 저성과 부서 및 저성과자 교육 실시 ③ NEW

추진 대상	<ul style="list-style-type: none"> 저성과 부서 : 문화사업팀 (팀원 총12명) 저성과자 : 공영주차팀 최○○
교육 내용	<ul style="list-style-type: none"> BSC성과평가 기본체계 및 운영 필요성 교육 부서(개인) 성과의 부진사유 및 문제점 분석 부서(개인) 성과의 향상방안 토론 및 추진방향 설정

11 | CEO 지시사항으로 사업에 대한 방향성 제시 (2016년 실적)

지시건수	완료	진행중	처리불가	이행률
203건	198건	3건	2건	97.5%

- ※ 지시사항 건수 전년대비 114건(128%) 증가
- ※ 본부장 지시사항 41건(완료40건) 미포함

12 | 조직개편을 통한 경영목표 달성 노력

- ◆ 특정업무의 이사장 직속 편성 및 통솔범위를 고려한 부서 분할 NEW
- 이사장 직속 전략기획실 편성, 통솔범위 고려 체육사업팀 2팀으로 분할
- 지방공기업평가원 컨설팅 결과 반영 ④

13 | 공정한 인사·평가제도를 통한 동기부여 NEW

<ul style="list-style-type: none"> 직원 급여 현실화 및 생활임금 도입 직종별 승진 상한 조정 									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>변경 전</th> <th>변경 후</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>사서직, 기능직</td> <td>5급</td> <td>4급(팀장보직 可)</td> </tr> <tr> <td>업무직</td> <td>6급</td> <td>5급</td> </tr> </tbody> </table>	구분	변경 전	변경 후	사서직, 기능직	5급	4급(팀장보직 可)	업무직	6급	5급
구분	변경 전	변경 후							
사서직, 기능직	5급	4급(팀장보직 可)							
업무직	6급	5급							
<ul style="list-style-type: none"> 전직제도 도입 : 업무직 → 일반직 2명 전직 시행 (2016.12.1.자) ⑤ 전문직(기간제) 고용안정을 위한 무기계약 체결 규정 개정 승진을 통한 직원 동기부여 → 총16명 승진 실시 자치구 파견 팀장 전원 복귀에 따른 공단 직원 승진 기회 확대 사서직 팀장 발령 (2016.7.1.일자) • 부서장 명칭 변경 (팀장 → 부장) 									

① 다양한 사회공헌활동



② 우수직원 포상



③ 저성과 부서 직원교육



④ 평가원 컨설팅 결과



⑤ 전직 임용





II · 1 · 1

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

조직관리

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

지표관리 부서
및 책임자

경영지원부 부장 김대웅

경영지원부 차장 맹경남

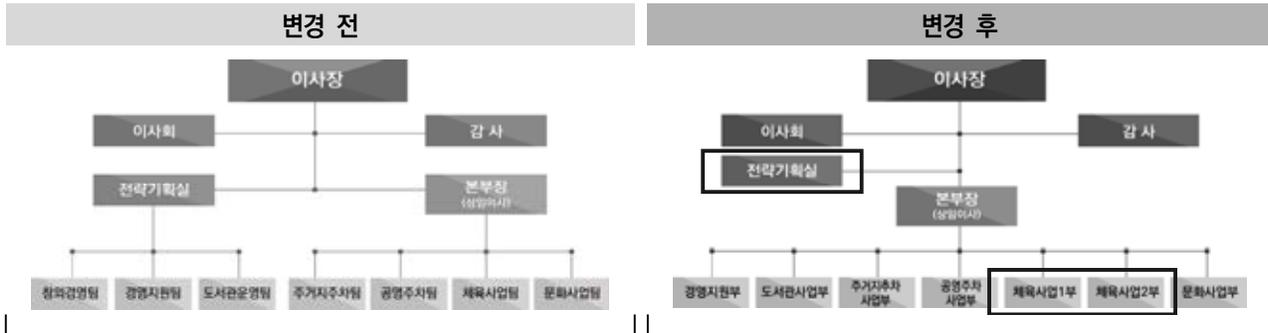
가중치 4점

주요
추진실적
요약

조직관리

평가내용 1 기관내 단위조직의 역할책임 및 인력의 적정 구성배분

경영환경에 따른 공단 조직 체계 변경(지방공기업평가원 맞춤형 컨설팅 결과 적용)



○ 복수본부 형태 폐지(특정업무 부서 이사장 직속 개편), 사업부서 분할, 사업 재배치

조직진단을 통한 조직체계 개편 및 결원인력 충원

- 조직설계 적정성 분석에 따른 체육사업팀 분리 : 체육사업팀 → 체육사업 1, 2부
- 업무량 분석에 따른 경원인력 충원 : 2016년 전문직 1명, 일반직 2명 충원

평가내용 2 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직의 효율적 구성

지원부서 인력비율 14.3% 운영, 관리사무직 비율 2:8 수준 관리

상임이사 정수(150명이하) 기준(1명)내 유지 : 1명(2016.03.15. 상임이사 채용)

평가내용 3 조직혁신(조직개편, 권한위임)과 업무프로세스, 조직구조 개선

조직개편 : 지방공기업평가원 맞춤형 컨설팅 결과를 반영한 조직 구조 개편 완료

조직 혁신을 위한 권한위임 : 장기 공석중인 본부장 신규 임용, 사무위임 전결권한 강화

업무프로세스 개선

- 업무체계 개선(모바일 비상연락 어플 등 5건)
- 고객불편 해소(유사행정 규제 정비 등 3건)
- 인력운영 효율화 노력 : 주차관리원 근무시간 조정, 퇴직인력(2명)의 채용 억제

평가내용 4 유연근무제 활성화 등 일가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과

유연근무제 (8명), 가족돌봄휴직(1명), 출산전후휴가(2명), 육아휴직(3명), 대체휴무(114일)
연차유급휴가 사용촉진(97% 사용), 자녀학비보조 수당(6명, 11,867천원), 가족친화교육

대외인증 성과 : 가족친화 우수기관 인증, '여성이 일하기 좋은 기업' 대상 수상

01

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

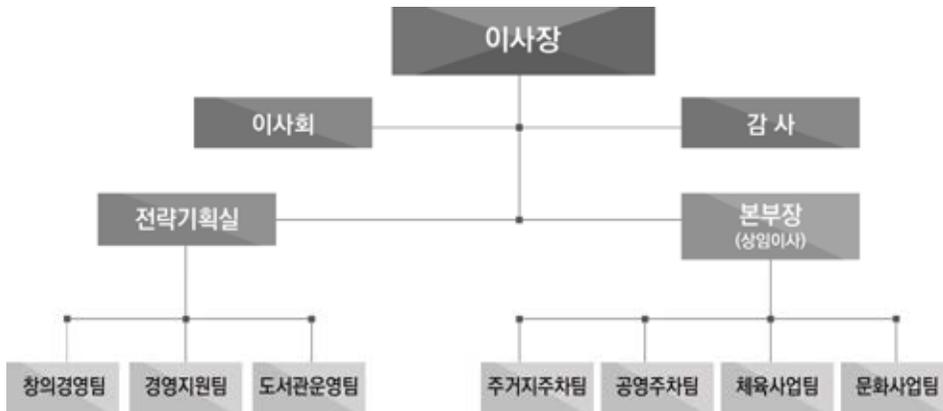


1 환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영

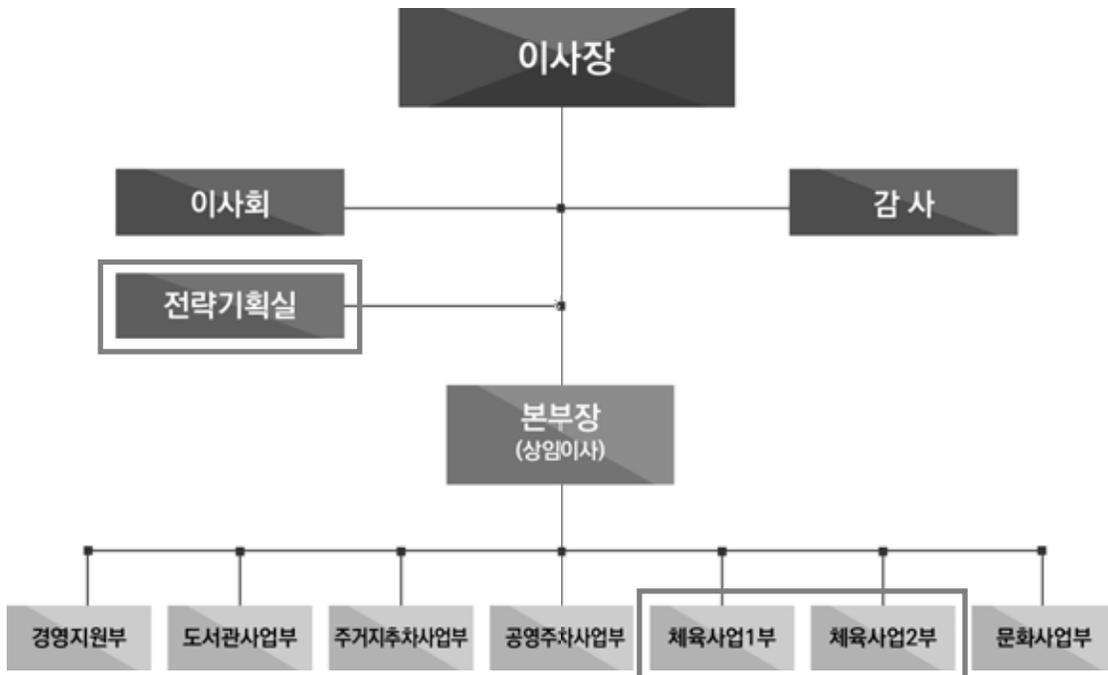
1 | 경영환경 (통솔범위, 본부 형태)에 따른 공단 조직체계 변경(2016.12.27.)

특정업무의 이사장 직속 편성 및 통솔범위를 고려한 부서 분할 **NEW**
(지방공기업평가원 컨설팅 결과 반영)

변경 전



변경 후



2016년 조직개편 주요 내용

추진 실적

- 추진근거 : 강동구도시관리공단 맞춤형 컨설팅(지방공기업평가원) ❶
- 운영시기 : 2017. 1. 1부터 적용
- 변경내용
 - 복수본부 형태 폐지 : 특정업무(평가, 기획, 감사, 홍보)를 수행하는 창의경영팀을 전략기획실로 전환하여 이사장 직속기구로 개편함으로써 내부감사 및 대외 홍보 기능 강화
 - 조직재편 : 1본부 1실 7팀 → 1본부 1실 7부
 - 부서장의 적절한 관리권한 범위 설정을 위한 체육부서 분할
 - * 체육사업1부, 체육사업2부
 - 사업배치 : 체육사업부서 분할에 따른 사업장 재배치
 - 부서명 변경에 따른 부서장 및 차장대리 직위 신설

변경 전			변경 후		
직급	직 위		직급	직 위	
2급	실장	팀장	2급	실장	부원
3급	팀원		3급	팀장	
4급			차장 · 대리		
5급					
6급	팀원	6급	부원		
7급					
8급					
9급					

- 관련규정 개정 : 직제규정 ⇒ 2016.12.27.(구청장승인일) ❷
- 복수본부로 보여지는 조직형태를 '지방공기업 설립운영 기준에 부합되는 1본부 형태로 개편
- 부서운영의 전문성, 효율성 제고로 환경변화에 능동적 대처

추진 성과

2 | 환경변화에 신속한 대응이 가능한 통합직급 운용

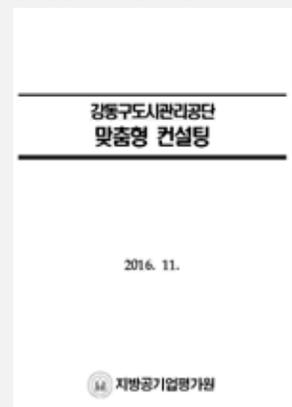
추진 실적

구 분	계	임원	2급	3~4급	5~6급	7~8급	9급	가~마
총 계	123	2	1	7	44	47	8	14
임원	이 사 장	1	•	•	•	•	•	•
	본 부 장	1	•	•	•	•	•	•
직원	소 계	121	•	1	7	44	47	8
	일 반 직	31	•	1	7	21	2	•
	사 서 직	18	•	•	•	6	14	•
	기 능 직	18	•	•	•	13	5	•
	업 무 직	38	•	•	•	4	26	8
전 문 직	14	※ 가급 ~ 마급 통합운영						

추진 성과

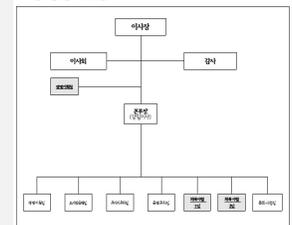
3~4급, 5~6급, 7~8급, 가~마급 에 대한 통합 직급정원제를 시행 함으로써, 경영환경 변화에 따른 정원조정, 승진, 신규채용 등에 대하여 탄력적인 대응이 가능한 정원 시스템 구축

1 맞춤형 컨설팅 (지방공기업 평가원)



3. 조직 개선 방안

- 조직구조 개선안: 복수 본부 폐지
 - 강동구도시관리공단은 행정자치부의 지방공기업설립운영기준을 위반(복수 본부)하고 있으므로 복수 본부 형태를 폐지해야 함
 - 행정자치부의 지방공기업설립운영기준에 의하면 특정업무(총무, 기획, 감사 등)는 본부에 속하지 않고 이사장 직속으로 설치 가능
 - 창의경영팀을 전략기획실로 전환하여 이사장 직속기구로 설치하여 복수 본부 형태를 지양할 필요가 있음
 - 이사장, 본부장, 팀장의 직종구분으로 변경하며, 경영기획실을 이사장 직속으로 설치하여 조직구조의 합리화를 도모하는 방안을 검토할 필요가 있음



2 조직개편 승인공문



1 TFT 운영계획



2 규정 개정 계획



3 국가근로장학생 간담회



4 그림책 스토리텔링



3 | 조직역량의 탄력성 확보를 위한 임시조직 운영 ①

구 분	주요내용	비고
해공골프연습장 문제 해결 TF팀	<ul style="list-style-type: none"> • 내용 : 해공골프연습장 수탁사업자의 사용허가 취소 신청에 따른 공단의 대응방안 마련 • 구성 : 총5명 <ul style="list-style-type: none"> - TF팀장 : 본부장 - TF팀원 : 창의경영팀장 등 유관 부서장 4명 • 기간 : 2016.12월 ~ 2017년 2월 	전자결재 임시조직 편입조치

4 | 경영환경 변화에 따른 탄력적 규정 개정 ②

규정	개정횟수	주요내용
정관	2회	부서장 명칭 및 평가급 명칭 변경
직제규정	3회	조직개편(이사장 직속기구 설치 등), 최저직급 수준 통일 등
인사규정	1회	전직, 승진상향직급 신설, 승진후보순위 기준 조정 등
인사규정시행내규	1회	승진후보순위 기준 조정, 승진후보자 제출 인원수 조정
연봉제관리규정	1회	기본급표 조정, 성과연봉 관련 사항 신설 등
전문직관리규정	1회	전문직 용어정의 개선, 무기계약 체결 기준 등
현업직관리규정	2회	비정규직 차별요소 제거, 무기계약 채용원칙 등
취업규정	1회	공가 활용범위 확대
시간선택제 내규	1회	신규 제정(시간선택제 운용 전반)

5 | 무상 인력을 활용한 환경변화 대응성 강화

인력분야	활용인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	20	2월~11월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	6	1월~12월	· 도서관 일반열람실 운영 지원
국가근로 장학생 ③	59	학기중, 방학중	· 사무보조, 사서보조, 업무지원

6 | 민간 자원 조직 활용을 통한 경영환경 변화에 적극 대응

사업분야	주요내용	활용인원
CS, 경영지원분야	경영자문위원단, CS컨설팅 자문위원, 고객모니터	40명
주차사업분야	Good Parking 서포터즈	12명
문화 · 체육분야	세이브더칠드런, 강동소방서, 서울시여성능력개발원 강동바이크스쿨, FC서울, 올댓SNS연구서 등	30명
도서관분야	북소리 그림책 스토리텔링 ④, 공부 도우미 세빛뜨래 결혼이주여성대상 서양화 기초지도 등 15개	2,076명

전문적 조직진단 및 분석을 통해 적정인력을 판단하고 적재적소에 배치하였는지 여부

2

1 | 정기적 조직 · 인력진단 시행

- ◆ 2014년도 강동구청 주관 조직진단 실시 : 2013. 12월 ~ 2014. 4월 ①
- ◆ 2015년도 강동구청 주관 조직진단 실시 : 2014. 12월 ~ 2015. 6월 ②
- ◆ 진단내용
 - 사업종류, 인력규모, 조직구조, 부서기능, 통솔범위 등 조직 실태 분석 및 개선
 - 경영환경에 맞는 조직구조 개선 검토
 - 직무분석을 통한 효율적 인력관리 방안 제시
 - 업무수요 분석, 행위조사 분석을 통한 적정인력 규모 분석
 - 사업구조 및 성과분석으로 공단의 경영수익향상 방안 도출

2 | 조직진단에 따른 이행결과 및 성과분석

조직설계 적정성 분석(RFM)에 따른 조직체계 개편

조직설계 적정성 분석 결과

- 체육사업팀 분리
 - 유소년센터 안정 후 1개 팀에서 2개의 팀으로 분리할 필요가 있음

이행결과 및 성과분석

- 이행시기 : 2016.12.27.
- 이행사항 : 체육사업 1, 2부 분할
- 성과분석
 - 지방공기업평가원 컨설팅 반영
 - 관리범위 한계조정을 통한 효율적 조직체계 마련

업무량 분석에 따른 결원인력 충원 ③

조직구조(인력 편제) 진단 결과

- 업무량 분석결과 : 6명 부족
 - 일반직 2명, 업무직 2명
 - 전문직 1명, 사서직 1명

이행결과 및 성과분석

- | 이행시기 | 이행내용 |
|------------|--------------|
| 2015.04.01 | 사서직 2, 업무직 1 |
| 2016.05.02 | 전문직 1 |
| 2016.09.01 | 일반직 2, |
- 성과분석 : 적정인력 판단 및 배치

※ 조직진단 업무량 분석 결과

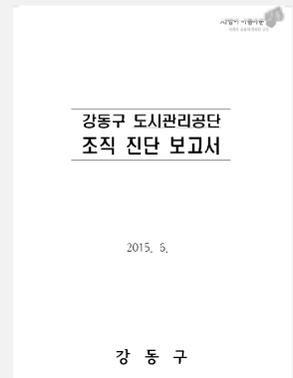
직렬별 법정근무시간 기준 대비 현원의 과부족 정도

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

① 조직진단(2014)



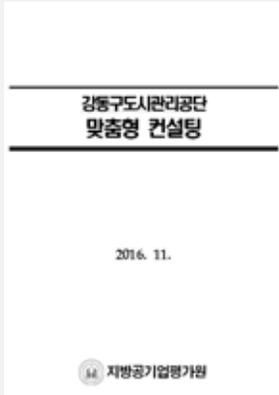
② 조직진단(2015)



③ 신규직원 임용식



① 맞춤형 컨설팅
(지방공기업 평가원)



② HRM 전략 (전보기준)



③ 인성역량 검사



④ 전문 자격 보유자 배치



3 | 조직 운영 효율성 제고를 위한 맞춤형 컨설팅 실시 ①

- 추진기간 : 2016. 9월 ~ 11월
- 주관기관 : 지방공기업평가원
- 추진방향 : 지방공기업의 경영개선 필요사항에 대한 전문 컨설팅

주요 내용	조치사항
<ul style="list-style-type: none"> • 공단 조직개선 방안 <ul style="list-style-type: none"> - 현행 조직현황 진단 및 분석 - 유사사례 분석 - 개선방안 제언 	<ul style="list-style-type: none"> • 복수본부 형태 폐지 <ul style="list-style-type: none"> - 특정업무 수행 부서 이사장직속 편제로 내부감사 및 홍보기능 강화 • 부서장 관리권한 범위 조정을 위한 부서 분할 : 체육사업 1, 2부

4 | 적재적소 인력배치(직급별/직종별 배치의 타당성)

인력배치 기본방향

- 최초 임용 시 사업부서 우선배치 ②
 - 법적 필수인원 준수 및 해당 업무 자격증 소지자 배치
 - 순환배치 시 본인의 거주지, 희망, 적성 고려(분기별 평가 시 조사)③
- ※ 2016년의 경우 인성역량 검사 시행결과(직무성격, 적합직무, 성격유형, 조직 부적응 정도)를 직원 전보 시 참고자료로 적극 활용 NEW
- 결원 발생 시 하위직급 채용으로, 내부승진 기회 확대
 - 하위직급은 업무전문성, 상위직급은 업무능력 및 리더십 등 종합적 사항 고려

직종별 인력배치 기준

구 분	배 치 기 준
사무직	기획, 인사, 노무, 홍보, 회계, 계약, 총무 등의 분야의 근무경력, 직무수행 능력, 적성 등을 감안하여 배치
전산직	전산관련 학과 전공 필수, 전산, DataBase, 네트워크 등의 업무수행 능력, 전산관련 기업 근무경력, 등을 감안 하여 배치
사서직	도서관과 및 문헌정보학 전공자 또는 직급별 필수 사서자격증 보유자 (사서1,2급, 준사서) 배치, 도서관장 선임은 기본 배치기준 이외에 리더십, 업무역량 등을 추가 고려하여 배치
기능직	전기, 기계, 가스, 수질, 방송④, 등 시설물 운영관리 유경험자 및 전공자, 관련분야 자격증을 소지한 자를 배치
업무직	안내데스크, 고객응대, 시설관리 등 고객접점 근무자로서 업무 관련자격증을 소지하거나, 근무경력, 고객응대 능력 등을 감안하여 배치
전문직	스포츠지도사 3급 이상의 전문 자격증을 소지, 해당분야 근무경력 등을 고려하여 배치

부서별, 직종별 인력 배치현황

(단위 : 명 / 2016.12.31.일 기준)

구분	계	임원	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직
합 계	112	2	28	18	18	35	11
창의경영팀	6	-	5	-	-	1	-
경영지원팀	10	2	6	-	-	2	-
도서관운영팀	27	-	3	18	1	5	-
공영주차사업팀	7	-	2	-	2	3	-
주거지주차사업팀	15	-	3	-	5	7	-
체육사업팀	26	-	4	-	4	10	8
문화사업팀	12	-	4	-	4	4	-
유소년센터파트	9	-	1	-	2	3	3

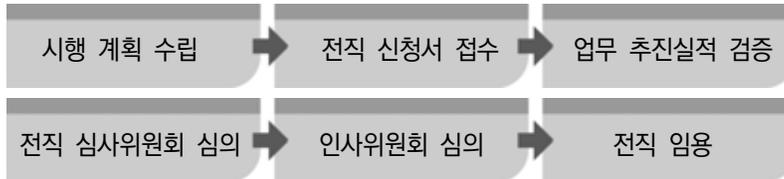
효율적 인력배치를 위한 정기수시 전보 ①②

구분	전보일자	대상인력
수시전보	2016. 03. 01	5
정기전보	2016. 07. 01	29

5 | 직종 간 탄력적 인력 활용을 위한 전직임용 시행 ③ NEW

추진 실적

- 추진근거 : 인사규정 제19조의2(전직)
- 추진목적 : 직종 간 전직을 통해 인적자원의 활용가치를 높이고 경영환경에 따른 인력의 탄력적 활용 등 조직운영 활성화에 기여하고자 함
- 시행절차



- 심사기준 구성비율

최근 3년간 근무성적점 평균	심사위원회 적격성 심사점 평균
50%	50%

추진 성과

- 2016. 12. 1.자 2명 전직 시행(업무직→일반직)
- 추진효과
 - 우수인력의 활용가치를 높이고 인적구성원의 다변화 기대
 - 경영환경 변화에 능동적 대처 및 탄력적 인사운영 도모

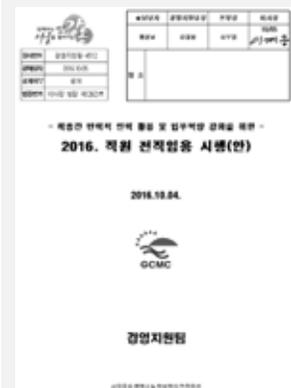
1 전보시행계획



2 전보임용식



3 전직임용 시행계획



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

3

◆◆ 해당사항 없음 : 2급 ~ 9급 직급체계 유지 중

02

조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과
하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?



1 지원부서 인력비율(정원 30%이내) 관리

(단위 : 명 / 2016.12.31.기준)

구분	정원	현원	정원대비 구성비율	비고
계	123	112		
창의경영팀	5	6	16명(14.3%)	임원 포함
경영지원팀	10	10		
도서관운영팀	27	27		
주거지주차사업팀	15	15		
공영주차사업팀	10	7	96명(85.7%)	
체육사업팀	34	26		
문화사업팀	13	12		
유소년센터파트	9	9		

2 관리·사무직과 현업직의 비율 (2:8) 관리

(단위 : 명 / 2016.12.31.기준)

구분	계	임원	팀장	사무직	사서직	기능직	업무직	전문직	현업직
계	219	2	8	21	17	18	35	11	107
창의경영팀	6	-	1	4	-	-	1	-	-
경영지원팀	10	2	1	5	-	-	2	-	-
도서관운영팀	51	-	1	3	17	1	5	-	24
주거지주차사업팀	26	-	1	2	-	5	7	-	11
공영주차사업팀	42	-	1	1	-	2	3	-	35
체육사업팀	52	-	1	3	-	4	10	8	26
문화사업팀	14	-	1	3	-	4	4	-	2
유소년센터파트	18	-	1	-	-	2	3	3	9

구성비	현원	관리·사무직	현업직
	219명	34명(15.5%)	185명(84.5%)

상임이사 정수 기준 내 유지 **3**

1 | 상임이사 정수(지방공기업 설립운영기준 - 2016. 12)

구 분	상임이사 기준				
정원기준	50명 이하	51~150명	151~300명	301~2000명	2001명 이상
소요인력	-	1명	2명	3명	4명
세부기준	<ul style="list-style-type: none"> 상임이사 정수는 정관상 인원으로 하되, 현원이 정원에 미달시 현원을 기준으로 적용 예산으로 운영되는 비전임 계약직·일용(상용)인부 등은 정원에 미포함 기간제근로자를 무기계약근로자로 전환하여 정원이 증가한 경우 사업 내용이 종전과 변동이 없는 경우에는 종전의 상임이사 기준으로 적용 상임고문은 정관상 직제로 운영할 수 없음 				

2 | 상임이사 정수 현황

정원	현원	상임이사 기준	준수내용	비고
123명	112명	51~150명	112명	
		1명	1명	

복수본부 설치 기준 내 유지 **4**

복수본부 설치 (지방공기업 설립, 운영기준 - 2016. 12)

복수본부 설치 기준	본부 설치 운영 현황
복수 본부 설치는 특별한 사유가 없는 한 정원이 151명 이상이며 이질적인 복수사업을 수행하는 경우에 한하여 설치	2016.12.31현재 정원이 123명으로서 복수본부 설치 기준에 부합되지 않아 1개 본부 설치 운영 중 ※ 지방공기업 맞춤형 컨설팅 결과 반영

03

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

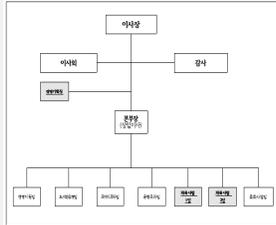


1 조직진단을 통한 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)

1 맞춤형 컨설팅 (조직개선 방안)

3. 조직 개선 방안

- 조직구조 개선안: 복수 본부 설치
 - 강동구도시관리공단은 행정자치부의 지방공기업설립운영기준을 위반(복수 본부)하고 있으므로 복수 본부 형태를 폐지해야 함
 - 행정자치부의 지방공기업설립운영기준에 의하면 특정업무(홍보, 기획, 감사 등)는 본부에 속하지 않고 이사장 직속으로 설치 가능
 - 장기경영팀을 경영기획실로 전환하여 이사장 직속기구로 설치하여 복수 본부 형태를 지양할 필요가 있음
 - 이사장 - 본부장 - 팀장의 계층구조도 편제하되, 경영기획실을 이사장 직속으로 설치하여 조직구조의 합리화를 도모하는 방안을 검토할 필요가 있음



2 조직개편 승인공문



3 직급별 직위

직급	직 위
2급	실장
3급	팀장
4급	
5급	차장 · 대리
6급	부원
7급	
8급	
9급	

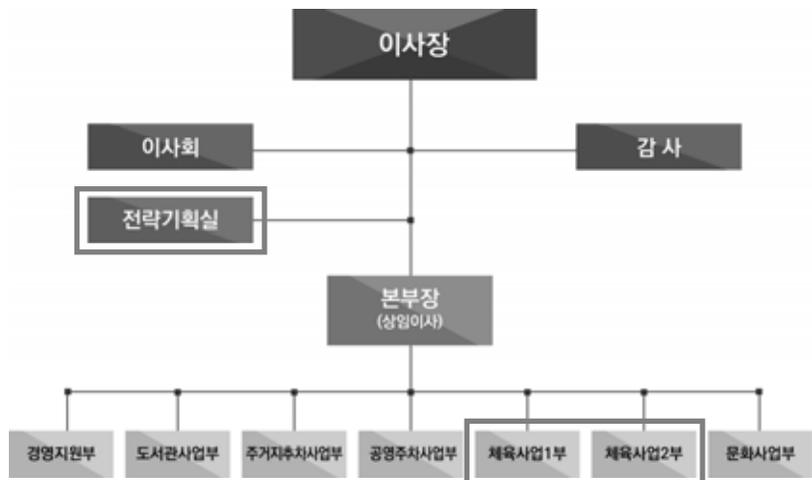
1 맞춤형 조직진단을 통한 조직개편 시행 NEW

추진 방향

특정업무 담당부서의 이사장 직속편성 및 관리권한 범위 조정 등을 위한 부서 분할

- 추진근거 : 강동구도시관리공단 맞춤형 컨설팅(지방공기업평가원) ①
- 규정개정 : 2016.12.27(구청장승인일) ②
- 변경내용
 - 복수본부 형태 폐지 : 특정업무(평가, 기획, 감사, 홍보)를 수행하는 창의경영팀을 전략기획실로 전환하여 이사장 직속기구로 개편함으로써 내부감사 및 대외 홍보 기능 강화
 - 조직재편 : 1본부 1실 7팀 → 1본부 1실 7부
 - 부서장의 적절한 관리권한 범위 설정을 위한 체육부서 분할
- * 체육사업1부, 체육사업2부

추진 실적



- 부서명 변경에 따른 부서장 및 차장대리 직위 신설 ③

추진 성과

- 복수본부로 보여지는 조직형태를 '지방공기업 설립운영 기준에'부합되는 1본부 형태로 개편(이사장 직속기구 설치)
- 부서운영의 전문성, 효율성 제고로 환경변화에 능동적 대처

2 | 조직혁신을 위한 권한위임 노력과 성과

상임이사 임용을 통한 효율적 권한위임 추진① **NEW**

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 추진목적 : 이사장에게 집중된 과도한 권한을 규정에서 정하고 있는 범위내에서 상임이사에게 위임함으로써 권한과 책임을 명확히 하고 신속한 의사결정에 기여 ※ 2014년 경영실적 평가 시 장기간의 본부장 공석 문제 해결 개선 지적 추진경과 : 임원추천위원회 설치 → 공개 모집 → 서류전형, 면접전형 → 임용권자에게 추천 → 임용(2016.03.15.)
추진 성과	이사장에게 집중된 과도한 권한의 적절한 위임을 통해 조직 운영의 효율성 제고

상임이사 임용을 통한 효율적 권한위임 추진①

◆ 사무위임전결 규정 상 위임권한 비율②

구분	공단설립 시	2016년 기준
이사장	29.3%	7.58%
본부장	36.5%	10.79%
팀 장	34.2%	81.63%

◆ 팀장이하 전결권 강화 실적(전자문서 건수)③

구분	2015년		2016년	
	결재건수	비율	결재건수	비율
계	28,668	100%	28,385	100%
팀 장	26,095	91%	26,266	93%
본부장	-	-	919	3%
이사장	2,609	9%	1,200	4%

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

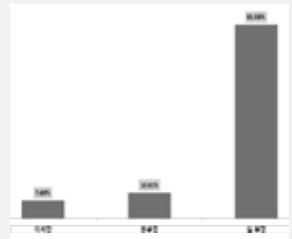
◆ 지출업무 권한위임을 통한 업무효율 개선

구분	기 존		변 경(2015. 9. ~)	
	지출원	재무관	지출원	재무관
보직	해당 부서장	본부장	해당부서장	본부장
금액	100만원 미만	100만원 이상	300만원 미만	300만원 이상

① 상임이사 임용식



② 사무위임전결권 현황



③ 2015, 2016전자문서 통계



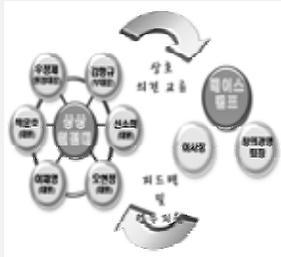
2 업무프로세스 개선

1 | 일하는 방식 개선(업무체계 개선 및 행정 처리 개선 등)

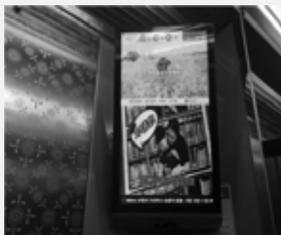
1 상상원정대 운영계획



2 원정대 체계도



3 미디어보드 운영



4 SNS 기자단 발대식



상상원정대 운영을 통한 아이디어 발굴 1 2

개선 전

- 임원(이사장, 본부장) 주관 회의 위주의 업무 논의
- 실무자 회의의 경우 업무현안과 관련된 사항을 논의함으로써 자유로운 아이디어를 이끌어내기 어려움

개선 및 성과

- 다양한 직종, 직군의 젊은 직원 중심의 '상상원정대'구성 **NEW**
- 활동내용 : 신규사업, 홍보, 직원복지 등에 대한 아이디어 도출
- 운영성과 : 회의문화 개선을 통한 新조직문화 형성
 - 브레인스토밍을 통한 17개 아이디어 도출

상상원정대 보도자료	캐리커처 제작	자체 홍보동영상 제작

스마트 홍보 전략체계 구축 **NEW**

개선 전

- 보도자료, 전단지, 일반 게시판 등 일반적 홍보방법 활용
- 공단의 브랜드 이미지 제고 필요성 요구

개선 및 성과

- 미디어보드 운영을 통한 강동구 주민 대상 홍보 확장 ③

아파트단지	미디어보드수	세대수	인구수
10개	337대	14,778세대	59,112명

- 공단 페이스북 좋아요 이벤트, 블로그, SNS 기자단 운영 ④
- 내부역량을 활용한 공단 자체 홍보 동영상 제작
- 추진효과
 - 공단 브랜드 홍보 및 지역주민과의 소통강화
 - 잠재고객 유치 및 경영수지 개선 효과 기대

모바일 비상연락 앱 도입 · 적용 **NEW**

개선 전	<ul style="list-style-type: none"> 재난상황 또는 전직원 비상연락시 비상연락망에 의한 개별 연락 기존 비상연락체계로는 긴급 공지의 신속성이 저하됨
개선 및 성과	<ul style="list-style-type: none"> 직원전원이 스마트폰을 사용하고 있는 상황에서 즉각적 통보수단으로 활용 가능한 모바일 비상연락망 앱을 도입 ❶ 재난상황 발생 시 긴급 공지사항을 메시지(PUSH) 전송 개발비용 : 무상 개발(KT와 무상개발 협조)

실시간 고객 설문조사 시스템 '행복 특Talk' 도입 **NEW**

개선 전	<ul style="list-style-type: none"> 고객니즈 파악을 위해서 설문지, 유선설문 방법을 주로 활용함 기존 설문지, 유선 설문문의 경우 조사 및 분석 시간이 길어 고객의 니즈에 신속한 응대가 어려움
개선 및 성과	<ul style="list-style-type: none"> 설문작성, 진행, 분석, 보고, 피드백의 모든 과정의 원스톱 지원이 가능한 실시간 고객 설문 시스템 도입 ❷ 운영방법 <ul style="list-style-type: none"> 온라인 : 스마트폰, 태블릿PC, SNS, 공단홈페이지 오프라인 : 태블릿PC(고객 대면하여 태블릿 저장, 별도전송) 온오프라인 실시간 소통 창구 구축으로 신속한 고객의견 수렴 2016년 13회 실시간 설문조사 시스템 활용 고객의견 조사

부정주차 요금 부과 제도 시행 **NEW**

개선 전	<ul style="list-style-type: none"> 주거지주차구획 내 부정주차 발생 시 견인조치만 시행 견인 단속된 차량과 견인되지 않은 차량 간 형평성문제 발생 <ul style="list-style-type: none"> 수입(고급)차량은 견인을 하지 않는다는 주민인식 팽배 주거지주차구획 내 부정주차 차량에 대한 '과태료' 부과 제한 견인불가 차량에 대한 제재 						
개선 및 성과	<ul style="list-style-type: none"> 시행일 : 2016. 6. 1 부터 시행방법 : 견인 + 부정주차요금(주차료) 부과 병행 ❸ 요금부과징수 절차 단속 → 자진납부 → 1차고지 → 2차고지(독촉) → 3차고지(압류최고서) → 압류 → 요금납부 시 압류해제 2016년 부과건수 및 부과금액 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>요금부과 단속</th> <th>부과금액</th> <th>납부금액</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5,244건</td> <td>36,552,320원</td> <td>37,669,834원</td> </tr> </tbody> </table>	요금부과 단속	부과금액	납부금액	5,244건	36,552,320원	37,669,834원
요금부과 단속	부과금액	납부금액					
5,244건	36,552,320원	37,669,834원					

❶ 모바일앱 구축화면

❷ 시스템 사용자 교육

❸ 부정주차 요금부과

주거지주차 부정주차요금 부과 및 견인대상차량

주거지주차구획 내 불법주차 차량에 대해 견인조치만 시행하던 기존 제도를 개선하여, 불법주차 차량에 대해 견인조치와 함께 과태료 부과 제도를 시행합니다. 이를 통해 불법주차 차량의 발생을 줄이고, 주민들의 불편을 해소하며, 형평성 있는 주차 환경을 조성하는 데 기여할 것으로 기대됩니다.

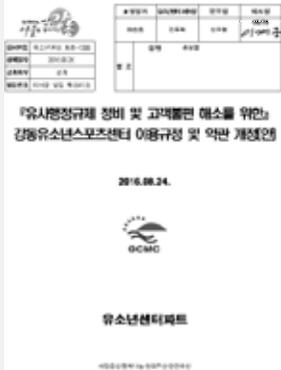
주거지주차구획 내 불법주차 차량에 대해 견인조치와 함께 과태료 부과 제도를 시행합니다. 이를 통해 불법주차 차량의 발생을 줄이고, 주민들의 불편을 해소하며, 형평성 있는 주차 환경을 조성하는 데 기여할 것으로 기대됩니다.

강동구청장
강동구도시관리공단

2 | 고객 불편해소를 위한 업무프로세스 개선

유사행정 규제 정비 - 이용약관 등의 개정을 통한 고객불편 해소 **NEW**

1 이용약관 개정 계획



2 상호 교차점검표

고객서비스 모니터링 점검표 (세곡·문화시설)

점검구분	구분	구분	구분	구분	구분
고객 서비스	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
	서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도
서비스 만족도	서비스 품질	서비스 친절도	서비스 신속도	서비스 안전도	

3 스마트 안심존 화장실



4 텔레폰페이징 시스템



개선 전

- 주요 유사행정 규제 사항
 - 자의적 이용 제한 규정에 따른 주민 이용 불편 야기
 - 회원증의 양수 양도의 명확한 이용제한 기준과 절차 미비
 - 회원모집 정원의 임의조절, 모호하고 자의적 이용제한 등

개선 및 성과

- 이용약관 개정 ①
 - 온조대왕문화체육관 회원 이용약관 개정(6개 항목)
 - 유소년스포츠센터 회원 이용약관 개정(18개 항목)
 - 강동구민회관 회원가입 신청서 정비
 - 강동구민회관 이용약관 제정
- 추진효과
 - 규제 해제, 명확한 기준 제시 등으로 이용고객의 불편 최소화
 - 정확하고 합리적인 이용서비스 제공으로 고객만족도 제고

고객서비스품질 교차점검을 통한 고품격 서비스 제공 노력

개선 전

- 내부적 관점(관리중심자 개념)에서의 서비스품질 점검을 실시 함
- 외부 고객의 관점에서 정확하고 객관적 서비스 품질상태 점검 필요

개선 및 성과

- 송파구시설관리공단과 상호 교차점검 실시 ②
 - 성내도서관, 공영주차장, 해공체육관 등 5개소
- 점검방법 : 미스터리쇼퍼식 암행점검, 서비스 점검표에 의한 평가
- 점검분야 : 고객응대, 제도 절차, 시설환경
- 추진효과
 - 객관적 시각에서의 서비스 상황을 파악하고 문제점 분석
 - 고객서비스 품질관리 역량 향상

무인주차장 안전관리 체계 구축 · 운영으로 이용고객 안전 강화

개선 전

- 무인주차장의 경우 현장에서 문제 발생 시 즉시 응대가 어려움
- 심야시간대 안전사고 발생 우려

개선 및 성과

- 무인주차장 「스마트 안심존 화장실」조성(8개소) ③ **NEW**
 - ※ 위급상황 시 휴대폰 전원 버튼을 누르면 112등으로 위치 전송
- 건물형 무인주차장 조명 LED 교체(5개소 1,027개 교체)
- 건물형 무인주차장 텔레폰 페이징 시스템 설치(총 7개소) ④
- 안전 취약시간(심야시간)대 현장 순찰 실시 **NEW**
 - 부정주차단속반 근무자가 매일 현장 순찰
 - 6개소 주차장에 대하여 01:00 ~ 03:00 사이

인력운영의 효율화 노력

3

1 | 주차관리원 근무시간 조정을 통한 인력운영 효율성 제고 **NEW**

추진 실적

- 대 상 : 건물형 무인관제주차장 6개소
- 검 토 : 00시~02시 입출차 현황 분석(6개소 일평균 9.5대) ①
- 근무시간 조정 현황

근무시간	
현행	변경 후
16:00 ~ 익일 02:00	15:00 ~ 24:00
<ul style="list-style-type: none"> • 1일 근로시간 : 9시간 (휴게시간 1시간 제외) • 초과근무시간 1시간/1일 • 야간근무시간 4시간/1일 	<ul style="list-style-type: none"> • 1일 근로시간 : 8시간 (휴게시간 1시간 제외) • 초과근무시간 없음 • 야간근무시간 2시간/1일
13:00 ~ 익일 02:00 (격일)	13:00 ~ 익일 02:00 (격일)
<ul style="list-style-type: none"> • 1일 근로시간 : 12시간 (휴게시간 1시간 제외) • 초과근무시간 4시간/1일 • 야간근무시간 4시간/1일 	<ul style="list-style-type: none"> • 1일 근로시간 : 10시간 (휴게시간 1시간 제외) • 초과근무시간 2시간/1일 • 야간근무시간 2시간/1일

추진 성과

- 심야근로시간 단축을 통한 근로자 근로조건 개선
- 연간 36,456천원 이상의 인건비 절감

2 | 퇴직인력에 대한 기존인력 재배치로 불필요 인력감축

- ◆ 2015년 의원면직자 2명에 대하여 2016. 총원 없이 기존인력 재배치
 - 사무직 1명, 기능직 1명 : 기존 인력의 업무 재 분장 조치

3 | 도서관 보조금 인력활용을 통한 신규인력 증원 억제 ②

- ◆ 야간사서(5명), 전담사서(1명), 순회사서(1명)
 - 사무직 1명, 기능직 1명 : 기존 인력의 업무 재 분장 조치
- ※ 전액 보조금(문화체육관광부, 서울특별시)으로 인력 운영

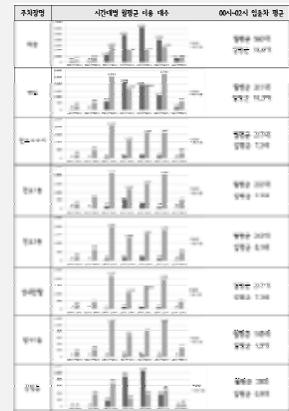
4 | 사회복지요원 감축을 통한 인력 슬림화 및 운용예산절감

2015년	2016년
운용인력 : 56명	운용인력 : 40명
편성예산 : 246,265천원	편성예산 : 188,903천원

5 | 체육사업팀 전문 프리랜서 체육지도자 운영

- ◆ 전문직(전문계약직) 수행업무를 전문 프리랜서로 활동 중인 체육지도 강사를 단시간 근로자로 채용하여 인력운영의 효율성을 높임. ③
- 2015년 15명 → 2016년 18명

① 입출차 현황 분석



② 개관연장 지원 계획

강동구

4차년도 서울특별시 노인복지시설지원사업추진계획

본회 관내노년 복지시설 지원사업 추진 계획

1. 사업목적: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

2. 사업내용: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

3. 사업예산: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

4. 사업효과: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

5. 사업추진계획: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

6. 사업평가: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

③ 단시간근로자 채용공고

서울특별시노년복지시설지원사업추진계획

강동구노년복지시설지원사업추진계획

1. 모집대상: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

2. 모집인원: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

3. 모집기간: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

4. 지원자격: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

5. 시험방법: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

6. 채용절차: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

7. 기타사항: 노인복지시설 지원사업 추진을 통한 노인복지시설의 운영지원

1 국가근로장학생 간담회



2 TFT 운영계획



3 방역소독



4 무인주차 관제설비



5 정보화시스템 유지보수



6 | 무상 인력을 활용한 환경변화 대응성 강화

인력분야	활용인원	근무기간	주요업무
공공근로 전문인력 양성사업	20	2월~11월	· 도서관 사서 보조
장애인 복지일자리	6	1월~12월	· 도서관 일반열람실 운영 지원
국가근로 장학생 ①	59	학기중, 방학중	· 사무보조, 사서보조, 업무지원

7 | TFT 운영을 통한 탄력적 인력 운영

구 분	주요내용	비고
해공골프연습장 문제 해결 TF팀 ②	<ul style="list-style-type: none"> · 내용 : 해공골프연습장 수탁사업자의 사용허가 취소 신청에 따른 공단의 대응방안 마련 · 구성 : 총5명 - TF팀장 : 본부장 - TF팀원 : 창의경영팀장 등 유관 부서장 4명 · 기간 : 2016.12월 ~ 2017년 2월 	전자결재 임시조직 편입조치

8 | 비핵심, 전문업무의 아웃소싱 노력

구분	단위업무	세부사항	아웃소싱 성과
공통	청소용역	시설물 청소	인건비 절감
	시설물 무인경비	온조체육관 외 11개소 무인경비시스템 통합 운영	시설 안전 강화 및 예산절감
	방역소독 ③	온조체육관 외 11개소	시설 환경 개선
	안전보건관리	근로자 안전, 보건업무 대행	법적 준수사항 완수 및 근로자 보호
경영 지원	회계프로그램 유지보수	공단 회계프로그램 유지보수	정확하고 투명한 회계업무 처리
	미디어보드 운영관리	아파트 엘리베이터 안 미디어 보드 홍보 업무	공단 브랜드 홍보 및 잠재 고객 유치
	홈페이지 유지보수	공단 홈페이지 유지보수	공단 홈페이지 원활한 유지
주차	전기/소방시설	공영주차장 전기/소방시설 안전 관리	안전한 시설물 관리
	주차관리 프로그램	주거지주차, 단속 관리 프로그램 유지보수	주거지주차 프로그램 관리
	관제설비 ④	무인주차 관제설비 유지보수	안전한 시설물 유지 관리
문화 체육	통학버스 운행	유아체육단 및 생존수영교실 통학버스 운영	안전하고 편리한 교통편의 제공
	운영관리시스템	문화체육시설 회원관리프로그램 유지보수	효율적이고 체계적인 회원관리
	염소발생기, 수증청소기	수영장 수질관리	최적의 수질 제공으로 안정적인 시설운영
도서관	정보화시스템 통합유지보수	도서관 소프트웨어, 하드웨어, 서버 통합 유지보수 ⑤	장애 발생 방지 및 시스템 안정화, 예산절감
	전기안전관리	해공, 암사도서관 전기안전 관리	안전한 시설물 관리

핵심업무의 역량 강화를 위한 노력과 성과

4

1 | 인적역량 강화를 위한 인사제도 개선 **NEW**

추진
실적

- 직종간 전직 시행(2016.12.01.자) : 업무직 → 일반직 2명①
- 승진후보순위 기준의 객관성 강화(다면평가 삭제)
- 직종간 최저직급 및 승진상한직급 불균형 해소
 - 일반직 8급 신설, 사서직·기능직·업무직 승진상한 직급 조정
- 전문계약직 직원의 무기계약 전환 기준 설정
- 기간제근로자의 무기계약 채용 원칙 반영

2 | 직무교육 강화를 통한 핵심업무 역량강화

구 분	이수시간	내 용
경영지원	1,922	인사, 회계, 기록물 등
경영혁신	1,022	공공혁신, 정보통신, 감사 등
고객서비스	505	친절서비스 개선 등
시설안전	928	재난대응, 산업안전 등②
도서관 사서	726	도서관 관리운영
체육지도자	164	체육시설 강사 전문화
청렴윤리	706	공공마인드 및 직업윤리
녹색환경	354	에너지 절감 등
계	6,327	

3 | 전문기관과의 업무협력을 통한 사업추진 역량강화

구 분	주요내용
경영지원 분야	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고령자고용확대 협력(한국노인인력개발원)③ ○ 핵심직무교육 협력(지방공기업평가원 등) ○ 전산보안분야 협력(성진정보통신) ○ 산업안전보건분야 협력(대한산업안전협회, 씨젠의료재단)
주차사업 분야	<ul style="list-style-type: none"> ○ 견인업무분야(강동, 부흥운수) ○ 주거지주차 전산 협력(디지털파이) ○ 무인주차 관제시스템 운용협력(다래파크텍)
문화복지사업 분야	<ul style="list-style-type: none"> ○ 여성취업교실 운영 장소협력(리에스프레소) ○ 지역사회 공헌 서비스 협력(다문화가정지원센터) ○ 가족친화 특강(강동구건강가정지원센터) ○ 도서관운영사업 협력(강동도서관, 고덕평생학습관, 천일어린이도서관, 한국점자도서관, 작은도서관, 지역서점)
체육사업 분야	<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강관리 협력(강동경희대병원, 달려라병원)④ ○ 스포츠바우처 사업협력(국민체육진흥공단) ○ 심폐소생술 교육 협력(보건복지부, 강동소방서)

① 전직 임용식



② 재난안전관리 교육 (지방공기업평가원)



③ 시니어인턴 업무협약



④ 달려라병원 업무협약



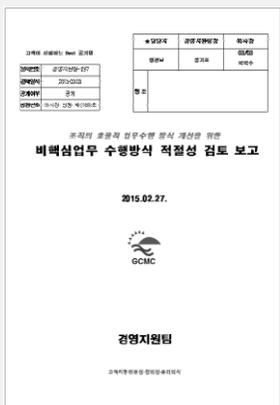
① 예다움 편집위원회



② SNS 기자단



③ 핵심업무 설정
비핵심업무 적절성 검토



4 | 전문위원회 활동을 통한 핵심업무 역량강화

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

구 분	활동내용	주기
'예다움' 편집위원회 ①	○ 공단소식지 편집 및 발간	분기
산업안전보건위원회	○ 산업안전 보건관련 정책개선사항 논의	분기
불만제로 심의위원회	○ 주차관련 이의신청 등 심의 후 조치	수시
스마트감리단	○ 공사 및 용역 자체 감리활동	수시
CS 리더단	○ CS발전방향 논의 및 우수사례 발굴	반기
SNS 기자단 ②	○ SNS 홍보활동(블로그, 페이스북 등)	수시
기타 위원회 활동	○ 제안제도 심의위원회 ○ 윤리경영추진 위원회	반기

5 | 연도경영계획 업무 추진을 통한 조직 역량강화 노력

핵심업무 : 사업 분야별 성과 극대화를 위한 고유 특성 업무

부서별 핵심업무 설정 ③

창의경영 팀	경영지원 팀	도서관 운영팀	주거지 주차팀	공영주차 팀	체육사업 팀	문화사업 팀	유소년 센터
창의경영	인사	성내도서관 운영	주거지주차 관리	노상주차장 관리	온조체육관 운영	구민회관 운영	유소년센터 운영
고객만족	노무	해공도서관 운영	부정주차 단속	노외주차장 관리	해공체육관 운영	현수막지정 게시대	생활체육 프로그램
윤리경영	예산·결산	강일도서관 운영	부정주차 요금부과	부설주차장 관리	일자산체육관 운영	추모의집 운영	문화강좌
사회공헌	출납	암사도서관 운영	주차구획 도색	해공골프장 관리	동명축구장 운영	가족캠핑장 운영	시설관리
성과관리	복리후생	독서진흥	시설관리	무인주차 관제	생활체육 프로그램	민속의집 운영	
홍보	교육	평생교육		시설관리	문화강좌	문화광자	
재난안전	총무	정보제공			시설관리	시설관리	
대외평가	전산	시설관리					
법무	개인정보						

핵심업무 역량 강화 추진

- 부서별 핵심업무 달성을 위해 연도경영계획에 중점추진업무 설정
- 중점추진업무는 4대 경영전략에 맞추어 세분화된 역량강화 목표정립
- 재정건전성 확보, 고객가치 창조, 스마트 시설 운영 선진화, 내부역량 강화

부서별 76개 주요사업 추진을 통한 핵심업무 목표 달성

재정 건전성 확보 - 13개

창의경영팀	경영목표 달성을 위한 성과시스템 재구축 등 2개
경영지원팀	재무건전성 강화를 위한 예산절감 및 수지개선
주거지주차팀	부정주차요금 부과 징수제도 운영 등 2개
공영주차팀	노상주차장 미납차량 요금 확인 홈페이지 개선
체육사업팀	온조체육관 특화프로그램 및 운영체계 개선 등 2개
문화사업팀	'New Start 2016'가족캠핑장 활성화 계획 ① 등 3개
유소년센터파트	'생존수영 프로그램'운영 확대 등 2개

고객 가치 창조 - 24개

창의경영팀	실시간 고객소통 플랫폼 「행톡」도입 등 4개
도서관운영팀	이용 취약계층을 위한 도서관 서비스 제공 등 7개
주거지주차팀	주거지주차 구획 내 나눔카 주차공간 설치 확대 등 2개
공영주차팀	'착한 주차 & 투명한 주차' 캠페인 등 2개
체육사업팀	배우고, 즐기고, 나누고 '3&Go'사업 등 3개
문화사업팀	배움의 길을 이어주는 강동 야간학교 운영② 등 3개
유소년센터파트	'우리센터 무료 예체능 교실'운영 등 3개

스마트 시설운영 선진화 - 23개

창의경영팀	무재해 운동을 통한 안전사고 ZERO화 등 2개
경영지원팀	시설물 유지보수업체 평가 시스템 운영 등 2개
도서관운영팀	암사도서관 녹색 사랑방 조성⑤ 등 3개
주거지주차팀	주거지주차구획 사용자 현장 전수조사 등 2개
공영주차팀	건물형무인주차장 텔레폰페이징 시스템 확대 등 4개
체육사업팀	중앙감시반 자동제어 시스템 교체 등 4개
문화사업팀	강동구민회관 강의실 새단장 프로젝트 등 5개
유소년센터파트	안전과 고객만족 향상을 위한 시설개선 공사

내부역량 강화 - 16개

창의경영팀	청운의 꿈 프로젝트Ⅳ 등 4개
경영지원팀	효율적 인력활용을 위한 인성역량 검사④ 등 5개
도서관운영팀	구립도서관 사서인력 증원
주거지주차팀	주거지주차 업무노하우 공유스터디 활동 실시
공영주차팀	주차장 현장 속으로! 현장의 비법 공유
체육사업팀	통합형 재난 안전 시스템 구축
유소년센터파트	고객을 미소 짓게하는 CS활동 강화 등 3개

① 캠핑장 사이트 확대



② 야간학교 졸업식



③ 녹색 사랑방 조성



④ 인성역량 검사 결과지

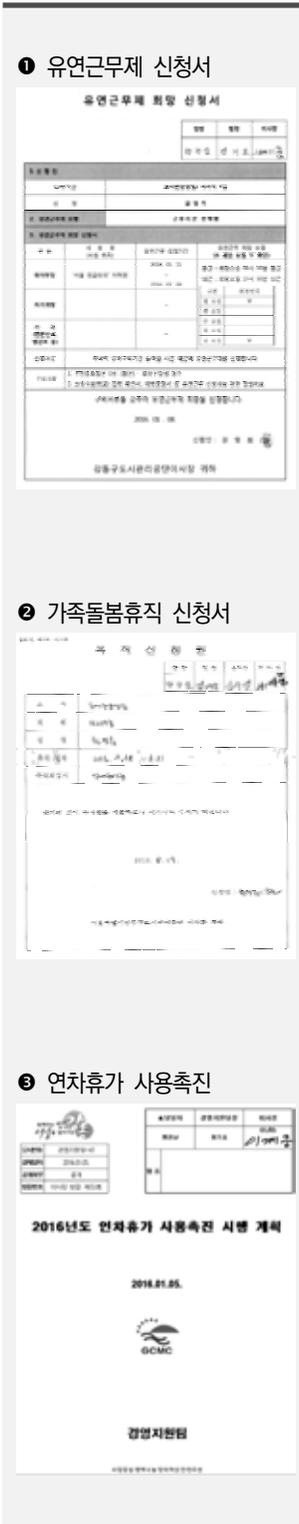


04

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



1 일·가정 양립 지원 노력 및 실적



1 | 유연근무제 활성화 노력 및 실적

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

추진내용

- 유연근무제 신청기간의 확대를 통한 이용 활성화 유도

구분	변경 전	변경 후
신청기간	30일 이상	10일 이상
신청사유	육아부담, 자기계발, 원거리 출퇴근자, 질병치료	육아부담, 자기계발, 원거리 출퇴근자, 질병치료, 가족 병간호

추진실적 : 총 8명 이용 ①

연번	성명	유형	사용기간
1	유○수		2015.07.01 ~ 2016.12.31
2	김○선	시차 출퇴근형	2016.03.01 ~ 2016.12.31
3	최○정	(동일 출근시간)	2016.03.07 ~ 2016.12.31
4	이○진		2016.03.01 ~ 2016.12.31
5	이○경		2015.10.01 ~ 2016.09.30
6	김○현	시차 출퇴근형	2016.01.01 ~ 2016.12.31
7	오○정	(요일별 출근시간 상이)	2016.03.01 ~ 2016.12.31
8	권○희		2016.03.21 ~ 2016.12.31

2 | 가족돌봄휴직 활용을 통한 일·가정 양립 지원 ②

추진 실적

- 시행근거 : 인사규정 제33조(휴직)제2항제3호
- 활용실적

구분	2016년	2017년
인원	1명	1명
사유	부모 질병 치료(45일)	부모 질병 치료(43일)

3 | 연차유급휴가 사용촉진 시행을 통한 일·가정 양립 지원 ③

추진 실적

- 시행근거 : 취업규정 제31조, 제31조의2
- 추진실적 : 2016.01.01. ~ 12.31.

대상자	연차부여일	연차사용일	미사용일	사용비율
105명	1,701일	1,657일	44	97.4%

4 | 본인 및 배우자 출산, 육아 지원/가족지원 실적

구분	주요내용 및 2016년 이용 실적
출산전후휴가	• 산전후 휴가 사용 → 2명 사용
배우자 출산휴가	• 배우자 출산 시 출산휴가 사용 → 2명 사용
육아휴직	• 육아로 인한 휴직 신청 → 3명 사용
가족돌봄 휴직	• 가족돌봄 사유로 휴직 신청 → 2명 사용
청원휴가	• 결혼, 사망 등 경조사 발생 → 11명 사용
자녀학비보조 수당	• 고등학교 재학자녀가 있는 임직원 → 6명 11,867천원

5 | 일·가정 양립지원 노력에 대한 대외적 성과

가족친화 우수기관 인증 ①

- 인증부처 : 여성가족부
- 인증추진 경과

구분	자치구공단 최초인증	유효기간 연장	재 인증
인증기간	'11.11~ '14.11	'14.11~ '16.11	'16.12~ '19.11

2016. 대한민국 여성이 일하기 좋은 기업 '대상' 수상 ② NEW

- 수상 일 : 2016.12.15.
- 선정기관 : GPTW코리아
- 수상기준 : 1차(Trust Index), 2차(Employee Comment), 3차(Culture Audit)
- 주요적용실적 : 유연근무제, 가족돌봄 휴직, EAP 등

6 | 기타 일·가정 양립지원 노력과 추진 성과

대체휴무제 및 육아휴직 대체인력③ 채용을 통한 자유로운 휴식 부여

- 대체휴무 : 휴무일 근무 시 본인이 자유롭게 대체 휴무일 지정 사용
- 2016년 42명 114일 사용
- 육아휴직자(3명) 대체인력(3명) 채용을 통한 육아휴직으로 인한 근무공백 최소화

육아휴직자	강○진	김○남	손○은
대체인력(현업직)	최○진	황○정	이○혜

가족친화 교육 - 찾아가는 아버지 학교 ④ NEW

- 일시/장소 : 2016.10.25. / 강동구민회관
- 교육기관 : 건강가정지원센터, 강동구 가정복지과
- 교육내용 : 아버지 자기돌봄과 스트레스 관리

예비맘 보호석 표기를 통한 임산부 배려 ⑤

- 대상자 : 임신상태인 여직원 (주거지주차팀 신○희)
- 설치목적 : 모두의 배려 대상이 되어야 하는 임산부에 대한 보호 지원

강동구청 직장어린이집 우선보육대상 지원

- 지원가능인원 : 총4명(연령별 1명)
- 모집대상에 공단직원 자녀를 포함하여 일·가정 양립에 기여

① 가족친화우수기관인증



② 여성이 일하기 좋은 기업 '대상' 수상



③ 대체인력 채용계획



④ 찾아가는 아버지학교



⑤ 예비맘 보호석





II · 1 · 2

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

인사관리

- 1 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
- 2 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적정한가?
- 3 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적정한가?
- 4 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?
- 5 성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?

지표관리 부서
및 책임자

경영지원부 부장 김대웅

경영지원부 차장 맹경남

경영지원부 주임 박경아

가중치 4점

주요
추진실적
요약

인사관리

평가내용 1 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과

- ▶ 임원(상임이사, 비상임 이사) 선임 시 관련 기준 준수 : 2016.03.
- ▶ 인사운영 개선 종합계획 수립 및 개선(규정 개정)
 - 직종별 최저직급 수준 형평성 제고, 직종별 승진 상한 통일, 승진 심사 기준 비율 조정
 - 전문계약직 고용안정 강화, 공가 활용 범위 확대

평가내용 2 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적

- ▶ 청년 미취업자 채용 실적 : 2016년 8명 채용 중 5명을 청년 고용(88%)
- ▶ 시니어인턴십 업무협약을 통한 고령자 고용 확대 : 2016년 13명 운용(8,012천원 지원금)
- ▶ 기능인재 채용 : 2016.11.01.자(고○원(93.12.30)폴리텍대학교 산업설비과)
- ▶ 초과근무시간 감축 시행을 통한 일자리 나누기 : 단시간근로자 6명 고용

평가내용 3 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량강화 노력과 성과

- ▶ 전직원 교육 이수실적 전년대비 추진성과
 - 총 이수시간 515시간(4%) 증가 / 교육제공건수 115건(9%) 증가
 - 전체실적 대비 외부교육 비율 6% 증가
- ▶ 임원 외부교육 실적 기준(연 3일 또는 21시간 이상) 준수 : 이사장 33시간/ 본부장26시간
- ▶ 전직원 교육실적 기준 준수 : 50시간 범위 내 직무별 의무시간 이수
- ▶ 신규입사자 및 중간관리자 교육 강화
 - 2016년 신규입사자 지방공기업 기초직무과정 수료
 - 관리자(팀장급) 외부교육 전년대비 42시간(15%) 증가

평가내용 4 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용

- ▶ 내부만족도 조사 2회 시행(GWP조직문화 조사, 통합진단) 및 문제점 개선 노력
 - 개선노력을 통한 내부만족도 긍정지수 향상 : 2015(49) → 2016년(60)
- ▶ 대외인증 성과 : 가족친화 우수기관 재인증, '여성이 일하기 좋은 기업' 대상 수상

평가내용 5 성과관리 및 보상체계의 구축

- ▶ 외부평가 기준과 연계한 2016. BSC 성과평가 지표 신설 (직원 안전사고 발생률 등 3개)
- ▶ 개인성과 비율 강화(20% → 30%), 성과연봉 비율 설정(2~4급:15%, 5급이하:10%)

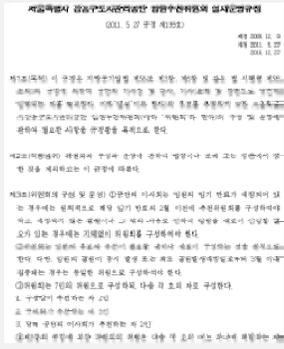
01

인사관리의 합리성 · 공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적정한가?



1 공정한 임원선임 기준 설정 및 실행

1 임원추천위원회 설치운영규정



2 임원모집공고



3 임원추천위원회



4 상임이사 임용



1 임원선임

임원선임의 합리적 근거

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

임원채용 관련 공단규정 명문화 ①

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

2016. 임원 채용 실적 및 절차의 공정성

- 2016년 임원채용 : 상임이사 1명, 비상임이사 1명
- 임원추천위원회 위원 추천 요청 : 2016.01.06.(강동구의회, 강동구청, 이사회)
- 임원추천위원회 위원 구성 : 2016 .01.19.
- 제1차 임원추천위원회 개최 : 2016.01.21.
 - 위원장 선임, 모집절차 및 심사기준 설정, 모집공고문 등 확정
 - 모집공고 15일(1/22 ~ 2/5) - 일간지, 구청 · 공단 홈페이지, 클린아이 ②
- 제2차 임원추천위원회 개최 : 2016.02.18.
 - 임원후보자 서류심사
- 제3차 임원추천위원회 개최 : 2016.02.24. ③
 - 임원후보자 면접심사 및 추천 대상사 선정
- 임원후보자 추천(2배수) : 2016.02.25.
 - 상임이사 : 이사장, 비상임이사 : 구청장
- 임원 최종 합격자 결정
 - 상임이사 : 2016.02.25.
 - 비상임이사 : 2016.03.03.(강동구청→공단 통보)
- 임용 및 등기 : 상임이사(2016.03.15.), 비상임이사(2016.03.19) ④

공정하고 합리적인 직원채용

2

1 | 핵심인재 확보를 위한 인재상 정립 ①

인재상 설정 목적

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

강동구도시관리공단 인재상

굳건한 윤리의식을 토대로 전문성을 추구하며, 창의적 자세로 고객지향을 실천하는 인재

01 윤리의식

봉사정신과 책임감을 가지고 내/외부 고객에게 신뢰를 주는 인재

02 전문성추고

지속적 자기개발을 통해 업무의 전문성을 향상하는 인재

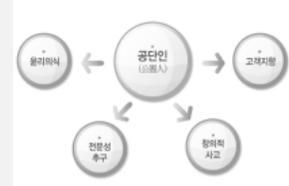
03 창의적사고

창의적 사고와 긍정적 마인드로 끊임없이 도전하는 인재

04 고객지향

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

① 인재상



2 | 정규직 인력채용(모집 및 선발관리)의 합리적 공정성

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

인사위원회 채용계획 심의



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

- 2016년 정원 내 직원 채용현황 ②

계	일반직	사서직	기능직	업무직	전문직
8명	2명	2명	1명	1명	2명

※ 2016년 채용자 전원 공개경쟁채용으로만 선발됨

② 클린아이 채용공고



③ 신규직원 임용



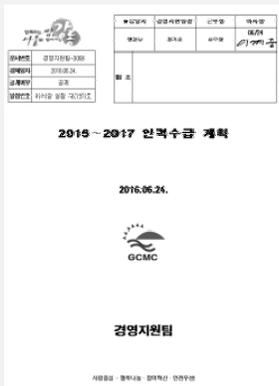
① 현업직 근로자 채용 및 관리지침



② 중장기 인력운영 계획



③ 인력수급 계획



3 | 현업직 근로자 채용 및 관리체계 개선

추진근거 및 경과

- 노사발전재단 고용구조개선 컨설팅 (2013.11.11.)
- 임시직관리규정 전부규정 개정안 이사회 상정(2013.11.16)
- 현업직관리규정 개정(2013.11.22.)
- 임시직근로자 채용 및 관리지침 1차 개정(2014.01.17.)
- 현업직근로자 채용 및 관리지침 2차 개정(2016.01.08.)^①
- 현업직심의위원회 운영(근로계약 연장 심의 등)(2016.09.22.) **NEW**

◆ 현업직 근로자 관리체계 개선

내용	前	後
직군 명	임시직	현업직
세부구분	파트직	무기계약직, 기간제, 단시간
근무성적 평가	단일 평가표	직무별 공통·직무역량 구분 평가
근로계약 기간 기준	1차:3개월, 2차:6개월	1차:3개월, 2차:9개월
시급 기준	최저임금	생활임금 NEW
무기계약 전환	-	세부 전환기준 설정
복지포인트 지급	-	지급대상 및 기준 설정
근무상한연령 도입	-	만70세 NEW

추진효과

- 현업직근로자의 채용 공정성 및 운용 절차 합리성 제고
- 생활임금 적용, 복지포인트 지급 등을 통한 처우개선 강화
- 직무별 구분평정을 통해 객관적 근무성적 평가 기준 확립

4 | 인력수급계획 수립에 따른 체계적이고 합리적인 인력채용

중장기 인력운영 계획^②

- 주요내용
 - 경영환경 분석(내·외부 환경 요인, 경쟁자, 사업현황 등)
 - 중장기 인력운영 계획
- 인력현황 분석, 신규 인수 예정 사업에 따른 인력 수요 분석, 이퇴직 인력 분석, 중장기 인력수급 변동 예측 등
 - 인력개발 전략 : 학습지원 등 체계적 인력개발 방안 수립

경영환경 변화에 따른 능동적 인력수급 계획 수립^③

- 주요내용 : 2016 ~ 2017년 인력수급
 - 환경분석(비상경영으로 인한 신규 인력 배치 억제), 신규사업 예측
 - 이직률분석(4개년 이직률 분석결과 사서직종의 이직률이 가장 높음)
 - 인력수급 원칙 : 맞춤형 인력 수급, 멀티형 인재 구성 원칙 등
 - 전문행정 인력 양성, 경력경쟁이 아닌 신규채용 위주 인력 수급 원칙
 - 2016 ~ 2017 연도별 인력수급 계획 수립
 - 직종별 인력구조의 문제점 분석 및 대처방안 수립

임원 경영성과계약을 통한 책임경영 강화

3

1 | 임원 경영성과계약 체결 ①

구 분	이사장	상임이사
계약당사자	강동구청장 ↔ 이사장	이사장 ↔ 상임이사
성과목표	공통목표 4개, 자율목표 7개	“좌동”
피 드 백	연봉인상률 결정, 평가급 지급률 결정, 연임/해임기준 결정	

2 | 2015년 이사장 경영목표 이행실적 평가 결과

평가등급 : “S”등급

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

※ 2015년도 경영성과 이행실적 평가결과 : “S” (91.37점)

경영목표별 평가 점수 : 91.37점

경영목표	목표치	평가기준	배점	평점
① 차질 없는 공공 서비스 제공	100% △ 10%	민원답변 준수율 재해 및 안전사고 발생 Zero화	10 10	10 10
② 고객만족 증진	85점 7건	고객만족도 점수 고객서비스 마인드 증진	10 5	10 5
③ 사회공헌활동 강화	15건	사회공헌활동 실적	10	10
④ 정부정책 준수	100%	정부정책 준수	10	8.37
⑤ 경영수지 개선노력	100% △ 7%	사업수입 목표달성율 대행사업비 절감율	20 10	16 10
⑥ 사업운영 활성화	5%	이용회원 증가율	10	6
⑦ 발전적 노사문화 정착	7건	노사협력 프로그램 이행수	5	5
⑧ 가감점		대외인증, 포상, 노사분규 등		1
계			100	91.37

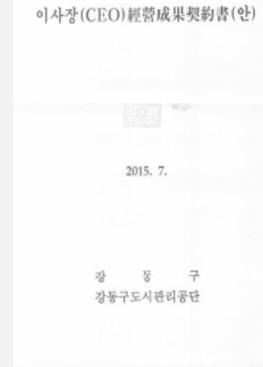
3 | 경영목표 이행실적 평가에 따른 성과급 지급률 결정 ③

▶▶ 성과급 지급 요율표(경영성과계약서 별표8)

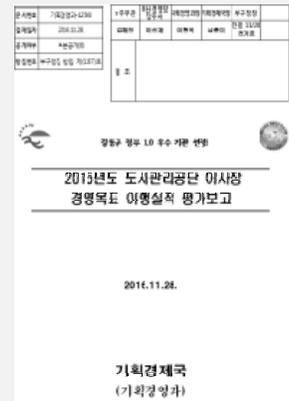
평가등급	경영목표 이행실적평가 결과					
	S	A	B	C	F	
경영평가 결과	가	400~450	370~420	340~390	301~340	0
	나	270~300	250~280	230~260	201~240	0
	다	170~200	150~180	130~160	100~140	0
	라	0	0	0	0	0
	마	0	0	0	0	0

▶▶ 2016년도 이사장 인센티브성과급 지급률 : 280%

① 이사장경영성과계약서



② 지자체평가결과 보고서



③ 목표별 세부평가 결과

평가 총괄표

※ 최종 평가등급: “나” (평가점수: 91.37점)

○ 등급 기준

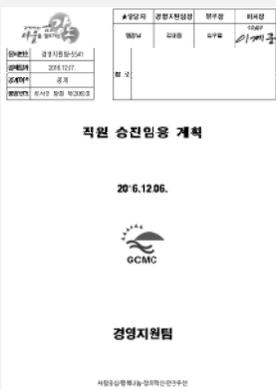
구분	S	A	B	C	F
총 점	90 이상	80 이상	70 이상	60 이상	60 미만

※ 총 점

구분	목표	실적	비율	비율
공공 서비스 제공	100%	90%	90%	100%
고객만족 증진	85점	85점	100%	100%
사회공헌활동 강화	15건	15건	100%	100%
정부정책 준수	100%	100%	100%	100%
경영수지 개선노력	100%	100%	100%	100%
사업운영 활성화	5%	5%	100%	100%
발전적 노사문화 정착	7건	7건	100%	100%
가감점				
계				

4 합리적이고 공정한 승진관리

1 승진임용계획



직권 승진임용 계획
2016.12.06.

2 업무추진실적

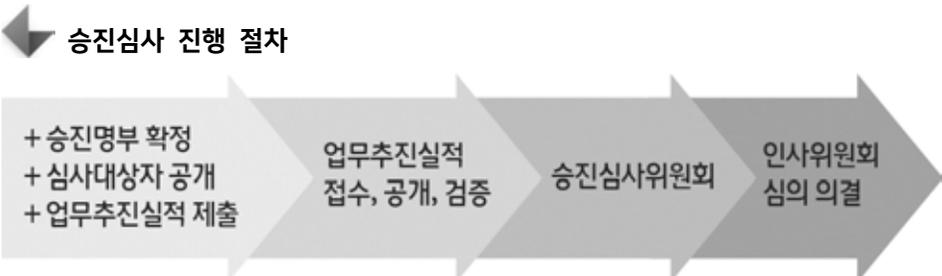
업무추진실적

구분	직명	일명	발령일자	일명	비고
1	사무과장	인사팀장	2015.04.01	남	

3 승진 임용식



1 | 승진심사 진행체계 및 기준 ① ② ③



승진후보자 명부 작성기준 : 인사규정시행내규 제18조

구분	계	근무평정	경력평정	훈련성적평정	자격증가산
적용률(%)	100%	65%	25%	10%	0.3%이내

승진후보순위 기준 객관성 강화를 위한 인사규정시행내규 개정 NEW

구분	근평	경력	훈련	다면평가	가산점
변경 前	60%	20%	10%	10%	3%이내
변경 後	65%	25%	10%	-	3%이내

※ 근무평정 다면평가와의 중복 방지 및 승진후보순위 주관성 배제

2 | 승진심사 평가요소별 기준

구분	평가기준
근무평정	- 3, 4급 : 최근 2년 - 5급 : 최근 1년 6개월 - 6급 이하 : 최근 1년 이내
경력평정	경력평정은 당해 직급에 한하여 평정하되, 경력평정의 총점은 20점으로 하고, 기본경력은 15점, 초과경력은 5점을 초과할 수 없음

구분	교육이수 목표대비 달성률	점수
훈련성적 평정	100% 이상	10점
	90%이상 ~ 100%미만	9점
	80%이상 ~ 90%미만	8점

10% 범위별 차등 점수 부여		

구분	기사, 1급 이상	산업기사, 2급	기능사, 3급
자격증 가산	0.3	0.2	0.1

※ 단일등급 자격증의 경우 산업기사, 2급(0.2점) 기준 적용

※ 현직급 임용 이후 취득자격 중 국가기술자격법 시행규칙 제3조 및 별표2에 명시된 국가기술자격에 한하여 가산점 부여

합리적 인사관리 개선 노력과 실적

5

1 | 인사운영 개선 종합계획 수립 및 개선① **NEW**

- 직종별 최저직급 수준 형평성 제고 : 일반직 8급 신설
- 직종별 승진 상한 조정

구 분	변경 전	변경 후
사서직, 기능직	5급	4급(팀장보직 可)
업무직	6급	5급

- 전직제도 도입 : 직종별 결원 범위 내에서 동일직급 전직 허용②
 - 업무직 → 일반직 2명 전직 시행(2016.12.01.자)
 - 절차 : 전직 신청 접수 → 전직심사 위원회 → 인사위원회 심의
- 전문직 고영안정 강화 및 동기부여
 - 근로계약 3회 초과자에 한하여 평가를 통해 무기계약 체결 가능
 - 무기계약 전환자의 경우 승진기회 부여
- 승진 후보자 명부 작성 비율 조정 : 다면평가 삭제 및 비율 조정

구분	근평	경력	훈련	다면평가	가산점
변경 前	60%	20%	10%	10%	3%이내
변경 後	65%	25%	10%	-	3%이내

- 공가 활용 범위 확대 : 건강검진 및 혈액관리법 시행령에 따른 현행

2 | 성과연봉제 및 생활임금 선제적 도입으로 근무의욕 고취

추진 실적

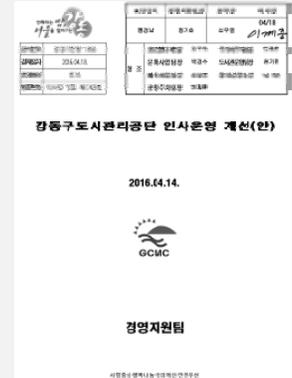
- 2016년 성과연봉제 선제적 도입③ **NEW**
 - 도입시기 : 2016. 6월 (적용인원 : 전직원)
 - ※ 기존에 성과연봉제를 시행하고 있었는데, 직원들의 거부감이 없이 설명회 참석자 전원(100%)이 동의의사를 밝힘
- 생활임금 도입 : 2016년1월부터
 - 적용임금액 : 7,013원 (16년 최저임금 6,030원 대비 16% 상향)
 - 적용인원 : 103명(현업직, 용역직원 포함)

3 | 시간선택제 일자리 컨설팅 및 시행내규 제정④

추진 실적

- 컨설팅 개요 : 시간선택제 일자리 도입 컨설팅(노사발전재단) **NEW**
- 컨설팅 내용
 - 시간선택제 일자리 제도 설계(채용형, 전환형)
 - 시간선택제 직원에 대한 기존 인사제도 적용
 - 시간선택제 각종 수당 지급 원칙 설정
- 시간선택제일자리 시행내규 제정 : 2016.12.22.

① 인사운영 개선계획



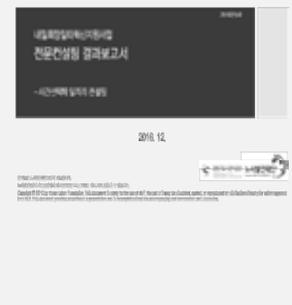
② 전직임용식



③ 성과연봉제 도입 설명회



④ 시간선택제 컨설팅 보고서



6 인사규정의 정부지침 준수 및 공정성 강화 노력

1 「지방공기업 인사운영기준」에 따른 인사규정 운영

구분	규정명	준수사항
임원인사	임원추천위원회 설치운영 규정	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 임원추천위원회 심의의결과정에서 위원의 제척·기파·회피 기준 설정(제7조의2) ▶ 임원후보자 모집 규정 구체화(제9조) ▶ 직무수행요건 및 자격요건 설정(제10조의2, 별표2, 별표3 신설) <ul style="list-style-type: none"> - 이사장, 상임이사 직무수행요건 및 자격요건 설정 ▶ 임원후보 추천 인원 기준 설정(제13조2항, 별지4, 별지5) ▶ 후보추천 시 후보자 추천서, 선발경과요약서 작성(제13조제2항) ▶ 채용과정 공개 제한 기준 설정(제16조) ▶ 위원의 비밀누설 금지 및 보안각서 징구(제16조의2, 별지6)
	정 관	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 임원의 경영성과계약(제7조제5항)
인사규정	인사규정	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인사위원회 제척 및 기파 조항 (제42조의2) ▶ 임·직원 업무관련 범죄고발관련 조항 (제59조의2) ▶ 기능인재추천채용제 관련기준 조항 개정(제8조의1제1항) <ul style="list-style-type: none"> - 졸업자 기준 변경(졸업일부터 최종시험 예정일까지의 기간이 1년 이내) - 행정자치부 '기능인재추천채용제' 준용 기준 마련(제18조의1제2항) ▶ 채용방법의 공정성 강화 (제8조 제1항, 제2항) <ul style="list-style-type: none"> - 공기업 임·직원의 친인척 우대채용 금지, 경력경쟁시험 시 공개경쟁방식 채택 명확화
	직원인사	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 채용 시 공고 시기 기준, 공고매체 설정(제3조) <ul style="list-style-type: none"> - 공개경쟁 시험기일 20일전 - 공고매체 : 구청,공단 홈페이지, 클린아이 ▶ 특별채용을 삭제하고 경력경쟁채용 기준설정(제3조, 제6조, 제12조) ▶ 시험위원 위촉 기준 및 외부전문가 참여 기준(제8조) <ul style="list-style-type: none"> - 조문명 변경 : 출제위원 임명 → 시험위원 임명 - 시험위원 중 외부위원 50%이상 참여 의무화 ▶ 시험위원의 비밀누설 금지 및 보안각서 징구(제8조의2, 별지 25) <ul style="list-style-type: none"> - 시험채점 및 위원의 비밀누설 금지(시험채점표 현장 기재 등) ▶ 시험위원의 제척·기파·회피 기준 설정(제9조의2) <ul style="list-style-type: none"> - 시험과정에서 시험위원의 제척·기파·회피를 통하여 투명성 제고 ▶ 채용관련 인사자료의 보관 의무화(제14조제3항) ▶ 징계처분을 받은 임·직원에 대한 표창 제한 기준 명시(제34조제3항, 제4항) ▶ 안전행정부 '지방공기업 인사운영기준' 준용 기준 마련(제49조 신설) ▶ 서류전형은 당해 직무수행에 관련되는 자격 및 경력 등을 서면으로 심사하여 적격·부적격 만을 판단함.(제5조제1항제3호) ▶ 서류전형 응시자의 자격·경력 등이 소정의 기준에 적합한지의 여부를 심사 (제10조제2항) ▶ 서류전형이 적격·부적격만을 판단함에 따라 서류전형 평정표 삭제(별지 제2호) ▶ 훈련성적 평정기준표 단계별 차등 점수 부여(별표6) ▶ 채용비위와 관련된 임·직원 및 비위채용자에 대한 처리기준 마련(별표8)
인사규정 시행내규	인사규정 시행내규	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 서류전형 응시자의 자격·경력 등이 소정의 기준에 적합한지의 여부를 심사 (제10조제2항) ▶ 서류전형이 적격·부적격만을 판단함에 따라 서류전형 평정표 삭제(별지 제2호) ▶ 훈련성적 평정기준표 단계별 차등 점수 부여(별표6) ▶ 채용비위와 관련된 임·직원 및 비위채용자에 대한 처리기준 마련(별표8)
취업규정	취업규정	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 임·직원 교육훈련 세부사항 '지방공기업 인사운영기준' 준용 기준 마련(제58조제1항)

2 | 인사규정의 공정성 확보

구 분	관 련 규 정	주 요 내 용
채용관리	<ul style="list-style-type: none"> 인사규정 7조~14조 시행내규 3조~14조 	<ul style="list-style-type: none"> 채용원칙 및 채용방법 임용자격기준 등 명시 <p>※ 행정안전부의 지방공기업 인사운영기준을 준용토록 개정 완</p>

구 분	훈장 및 포상	표 창				
		대통령	국무 총리	장관(시장) 이상	구청장급 이상	이사장
가점 점수	3	2	1	0.8	0.5	0.3

▶ 징계 지적 평정

구 분	인사징계양정			사지적조치				
	정직	감봉	견책	불문 경고	훈계 주의	변상	경고	훈계 주의
감점 점수	1	0.5	0.4	0.3	0.3	0.5	0.3	0.2

보직전보 관 리	<ul style="list-style-type: none"> 인사규정15조~20조 시행내규15조~17조 	<ul style="list-style-type: none"> 보직 및 전보 기준, 방법 명시 전보에 대한 기준과 시행일을 연초 운영계획(HRM계획)에 공표
----------	--	---

평가보상 관 리	<ul style="list-style-type: none"> 인사규정 27조 시행내규20조~33조 	<p>【근무평정 체계 정비】</p> <ul style="list-style-type: none"> 근무평정(인사평가, 다면평가)과 성과평가를 반영하여 종합평가 시행
----------	---	--

구 분	평가비율(평가별 가중치)	
	팀 원	팀 장
성과평가	40	40
종합평가	(전사평가)	(20%)
	(팀 평가)	(50%)
	(개인평가)	(30%)
근무평정	60	60
	(인사평가)	(60%)
	(다면평가)	(40%)
합 계	100	100

▶ 상벌사항을 인사평가에 가감점 반영 하며, 평가 결과는 연봉 및 평가급에 반영

구분	관련 규정	주요 내용
승진제도 관 리	<ul style="list-style-type: none"> 인사규정 21조~26조 시행내규 18조~19조 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 승진 원칙과 방법 명시 - 승진후보자 명부 작성비용

구 분	승진후보자 명부 작성기준			
	근무성적	경력	교육훈련	자격증 가산
적용률(%)	65%	25%	10%	+0

평가보상 관 리	<ul style="list-style-type: none"> 인사규정 27조 시행내규 20조~33조 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직원 모두가 합의된 투명한 평가를 위해 근무평정 시 다면평가를 적극 활용 (지표 별도구성) - 근무성적 평정용 지표
-------------	--	---

다면 평가표

(근무성적 평정용)

□ 평가대상자 :

평가요소	비 역 수 준	평가요소	비 역 수 준
조직헌신도	우수/매우/보통/무수/태형	조직헌신도	우수/매우/보통/무수/태형
전문가역시	우수/매우/보통/무수/태형	전문가역시	우수/매우/보통/무수/태형
조직구성역시	우수/매우/보통/무수/태형	조직구성역시	우수/매우/보통/무수/태형
업무역시	우수/매우/보통/무수/태형	업무역시	우수/매우/보통/무수/태형
협력역시	우수/매우/보통/무수/태형	협력역시	우수/매우/보통/무수/태형
고객서비스	우수/매우/보통/무수/태형	고객서비스	우수/매우/보통/무수/태형
직무수행역시	우수/매우/보통/무수/태형	직무수행역시	우수/매우/보통/무수/태형
역량역시	우수/매우/보통/무수/태형	역량역시	우수/매우/보통/무수/태형
조직헌신도	우수/매우/보통/무수/태형	조직헌신도	우수/매우/보통/무수/태형
전문가역시	우수/매우/보통/무수/태형	전문가역시	우수/매우/보통/무수/태형
조직구성역시	우수/매우/보통/무수/태형	조직구성역시	우수/매우/보통/무수/태형
업무역시	우수/매우/보통/무수/태형	업무역시	우수/매우/보통/무수/태형
협력역시	우수/매우/보통/무수/태형	협력역시	우수/매우/보통/무수/태형
고객서비스	우수/매우/보통/무수/태형	고객서비스	우수/매우/보통/무수/태형
직무수행역시	우수/매우/보통/무수/태형	직무수행역시	우수/매우/보통/무수/태형
역량역시	우수/매우/보통/무수/태형	역량역시	우수/매우/보통/무수/태형

다면 평가 지표정의

역량(능력)	정 의
조직헌신도	조직구성원으로서 자신의 이해관계를 넘어 소속 부서의 소속감을 다짐하여 직무를 수행하는 태도 및 의욕을 나타내는 능력
전문가역시	업무의 성취와 효율을 위하여 전문적 지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
조직구성역시	업무의 성취를 위하여 조직구성원으로서 조직의 목표를 달성하기 위하여 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
업무역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
협력역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
고객서비스	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
직무수행역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
역량역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
조직헌신도	조직구성원으로서 자신의 이해관계를 넘어 소속 부서의 소속감을 다짐하여 직무를 수행하는 태도 및 의욕을 나타내는 능력
전문가역시	업무의 성취와 효율을 위하여 전문적 지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
조직구성역시	업무의 성취를 위하여 조직구성원으로서 조직의 목표를 달성하기 위하여 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
업무역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
협력역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
고객서비스	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
직무수행역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력
역량역시	업무의 성취를 위하여 전문지식을 습득하여 업무에 필요한 전문지식을 습득하여 업무에 적용하는 능력

교육훈련 관 리	<ul style="list-style-type: none"> 인사규정 22조 시행내규 32조 취업규칙 58조~59조 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 근무평정의 BSC 성과평가에 교육훈련 평가를 계량화 하여 평가하고 그 결과는 연봉 및 성과급과 연계됨 ▶ 승진후보자 명부 작성 시 교육훈련성적 평점에 따른 차등 점수 부여
-------------	--	--

교육이수 목표대비 달성률	점수
100% 이상	10점
90%이상 ~ 100%미만	9점
80%이상 ~ 90%미만	8점
...	...
10% 범위별 차등 점수 부여	

▶ 교육이수 실적 증가

구분	2015	2016	비고
이수시간(전체)	12,345	12,860	515시간(4%) ↑
교육제공(건)	1,241	1,356	115건(9%) ↑

인사관리 합리성·공정성 강화를 위한 규정개정 7

1 | 인사규정 개정

개정일

개정내용

- 2016.04.28
- ◎ '전문직' 용어의 정의 개선(제5조 제18호)
 - '전문직'이라함은 전문지식과 경험이 요구되는 업무에 종사하는 직을 말한다.
 - ◎ 직종간 전직 허용 신설(제5조 제20호, 제19조의 2)
 - '전직'이라함은 직종을 변경하여 다른 직종으로 임용하는 것을 말한다. 전직 대상 기준 및 경력인정 범위 등 관련규정 신설
 - ◎ 승진후보순위 기준의 객관성 강화(제22조 제2항) 승진심사시 다면평가 제외 (기존 평가요소인 근무평정에 다면평가를 시행하고 있음)
 - ◎ 직종별 승진소요 최저연수 조정(제23조 제1항 제1호)
 - 사서직, 기능직 : 4급에의 승진을 가능케 조정(일반직과의 차별적 요소 제거)
 - 일반직의 승진상한 최저연수 조정 - 일반직 최저직급 추가(7급→8급)

2 | 인사규정시행내규 개정

개정일

개정내용

- 2016.07.27
- ◎ 승진후보순위 기준의 객관성 강화
 - 다면평가를 삭제하고 근무성적평정, 경력평정 비율 상향 조정

구분	근평	경력	훈련	다면평가	가산점
변경 前	<u>60%</u>	<u>20%</u>	10%	<u>10%</u>	3%이내
변경 後	<u>65%</u>	<u>25%</u>	10%	-	3%이내
 - ◎ 인사위원회 제출 승진후보자 명단 인원수 조정

변경 前	변경 後
임용예정인원의 2배수	임용예정인원의 3배수

3 | 시간선택제 일자리시행내규 제정

개정일

제정내용

- 2016.12.22
- ◎ 시간선택제일자리 시행내규 주요내용
 - 시간선택제 직원의 정의(주15시간 이상, 30시간 이하 근무), 구분(채용형, 전환형)
 - 채용형 시간선택제 직원의 전일제 전환(공개경쟁채용에 의함)
 - 시간선택제 전환기간 및 신청, 승인, 해제 절차 승인
 - 시간선택제 직원 복무관리(연차, 근속기간) 및 보수의 전일제 근무시간 비례
 - 제수당 및 복리후생비 지급기준안 설정

8 인사위원회 구성·운영 적정성

1 | 인사위원회의 공정성 확보노력

운영근거

인사규정 제40조 내지 제45조

구성 및 임무

구 분	구 성	주 요 임 무
인사위원회	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성인원 6명(위원장 포함) - 위원장(본부장) - 내부위원(부서장 2명) - 외부위원(3명) (변호사, 노무사, 퇴직공무원) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인사제도와 인사에 관한 중요 기본방침 ▶ 직원의 채용 및 승진에 관한 사항 ▶ 직원의 포상 및 징계에 관한 사항 ▶ 이사장의 재심의 요구에 관한 사항 ▶ 근무성적 평정의 조정 ▶ 직원의 소청심사에 관한 사항 ▶ 기타 이사장이 필요하다고 인정하는 사항

2016년 인사위원회 심의의결 실적 : 19건

계	채 용	승 진	상/별	근로계약
19건	12건	1건	5건	1건

외부 인사위원의 공정성 강화

개선 전	개선사항
인사위원회 위원장(본부장)의 부재 시 타 임원이 위원장 직무 대행	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 인사위원회 위원장 : 본부장 ▶ 본부장 부재 시 외부위원 중 호선을 통해 위원장 선임 ▶ 인사위원회 공정성 강화 노력

인사위원회 보완 내부 심의의결기구 운영

구 분	운영부서	구 성 원	임 무
노사협의회	경영지원팀	노측 4, 사측 4	직원복지 증진 협의, 고충처리위원회 미해결사항 처리
고충처리위원회	경영지원팀	노측 2, 사측 1	직장생활 전반에 대한 고충 접수 및 처리
산업안전보건위원회	경영지원팀	노측 5, 사측 5	사업장 안전, 근로자 보건에 관한 사항 협의
성희롱예방위원회	경영지원팀	위원장, 위원5 (남3,여2)	성희롱예방활동, 고충상담, 사건조사 및 처리
내부평가위원회	경영혁신팀	위원장, 위원6 (팀장)	팀별 성과 및 주요 평가 사항 부이
윤리경영위원회	경영혁신팀	위원장, 위원6 (팀장)	윤리경영 목표(계획) 검토, 진행상황 점검, 관리

02

사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적당한가?



청년미취업자 우선고용 노력 및 실적

1

1 | 2016년 청년미취업자 채용 실적 - 정원내 인력 : 5명 ①

임용일	직급	성명	생년월일	입사 기준연령
2016.03.01	전문직 마급	김○은	80.04.25	36
	사서직 8급	최○승	88.04.27	<u>28</u>
2016.05.02	사서직 8급	류○은	81.11.19	<u>34</u>
	전문직 마급	박○찬	88.10.30	<u>27</u>
	사서직 8급	양○희	80.08.24	35
2016.09.01	사서직 8급	오○장	86.04.09	<u>30</u>
	업무직 9급	이○나	73.08.14	42
2016.11.01	기능직 8급	고○원	93.12.30	<u>22</u>

※ 채용인원 8명 중 5명의 청년 청년채용 실적 달성(채용자의 62.5%)

2 | 휴직대체인력 청년 채용 및 운용 ②

추진 목적	정부의 공기업 청년일자리 창출지원 대책의 일환으로 청년 미취업자를 대상으로 사회 적응 훈련 기회를 마련하고 직장을 체험할 수 있도록 지원하는 등 청년실업에 대한 국가적 시책에 발맞추어 공단의 사회적 책임을 다하고자 함.
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 대졸 미취업자에 대한 근로현장 체험기회 제공 및 청년 실업 완화 • 채용실적 : 2명-도서관 사서보조(문헌정보학 전공자) • 최○수(91.06.30. 24세), 이○희(91.06.03. 24세)
추진 효과	대졸자의 전공에 맞는 근무경력 축적 기회 부여를 통해 청년의 지속적 성장 가능성 발판을 마련하고 청년실업 해소에 대한 정부시책에 적극적으로 부응

3 | 청년 고용현황(2016. 12. 31.기준) ③

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

구 분	현 원	청년 현황		청년 비율	
		소계	남	여	
계 (임원, 파견직 제외)	212	49	20	29	23%
정원 내	105	25	9	16	24%
정원 외	107	24	11	13	22%

※ 전체 인력의 23%를 청년인력으로 운용하고 있어, 타 공기업에 비하여 젊은 인적 구성원을 바탕으로 한 역동적인 사업추진이 가능

※ 청년인력 49명중 여성인력 비율이 59%인 29명으로 남녀고용평등 실현

① 청년 채용



② 휴직대체인력 채용

강동구 도시관리공단
강동구도시관리공단

부서: 내부관리
(장부)

장부 도시관리공단 (현직: 비공) 공고(2016. 1-2분기)

1. 도시관리공단(2016) 7.13공고 관련공고
2. 도시관리공단 현직직원 채용 유도 임용(이월) 공고(2016. 1. 14일)

가. 선발요건

- 일 시 : 2016. 1. 18(화) 14:30~15:30
- 일 소 : 해당사항 없음
- 위 청 : 환경, 요양, 장애인, 백장
- 나. 모집장

구 분	복합직	일반직	변동직	계약직	계
정원내인력	1명	2명	2명	2명	7명
정원외인력	1명	2명	2명	2명	7명

다. 채용결과

구 분	공 명	채용인원	잔여인원	채용비율
정원내인력	7명	2명(28.6%)	5명(71.4%)	28.6%
정원외인력	7명	2명(28.6%)	5명(71.4%)	28.6%
합계	14명	4명(28.6%)	10명(71.4%)	28.6%

라. 휴직대체인력

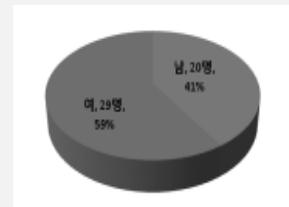
구 분	공 명	채용인원	잔여인원
정원내인력	2명	1명(50%)	1명(50%)
정원외인력	2명	1명(50%)	1명(50%)
합계	4명	2명(50%)	2명(50%)

붙임: 서류전형으로 및 면접전형 결과 다. 보.

③ 청년 고용현황



청년 남녀고용 비율



2 기타 사회적 약자 고용노력 및 실적

1 다문화 위촉강사 고용



2 장애인 고용장려금 결정



3 시니어인턴 업무협약



1 | 다문화가정 위촉강사 고용 · 활용 ①

강좌명	대상자	대상 시설
원어민 중국어	추이쑤지(중국)	강동구민회관
니하오 중국어교실	리징시(중국)	온조대왕문화체육관
원어민 성인 중국어 교실	리징시(중국)	강일도서관
니하오 원어민 중국어 교실	리징시(중국)	암사도서관

2 | 장애인 의무고용률 준수 ②

구 분	의무고용인원	고용 인원	의무고용비율
인 원	5.43명	8명	상시근로자의 3%

※ 2016.12.31.기준 상시근로자 : 181명(4.4%)

3 | 시니어인턴십 업무협약을 통한 고령자 고용 확대 ③

◆◆ 고령자(55세이상) 고용현황 : 47명(상시근로자의 26%) 2016.12.31.기준

◆◆ 시니어인턴십

- 사업기관 : 보건복지부
- 협약기관 : 한국노인인력개발원
- 시니어인턴 : 60세이상 3개월간 약정임금의 50% 지원, 2016년 13명
- 운용2016년 지원금 수령액 : 8,012천원

4 | 기능인재추천채용 규정 정립 및 채용 노력 및 실적

인사규정 제8조의1(기능 인재의 추천 채용 및 견습근무)

- ① 이사장은 기술기능분야 학과가 설치된 고등학교 및 전문학사 학위 출신 졸업자 (졸업일부터 최종시험 예정일까지의 기간이 1년이내인 자)나 졸업예정자 중 성실한 학교생활을 통해 학업성적이 우수한 자를 학교로부터 추천받아 선발하여 3개월의 범위에서 견습으로 근무하게 하고, 그 근무기간 동안 근무성과 자질이 우수하다고 인정되는 자는 직원으로 채용할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 추천·선발방법, 채용직급 등에 관한 사항은 행정자치부“지방공기업「기능인재추천채용제」”를 준용한다.)

◆◆ 기능인재 채용 실적④

구분	오오진	고오원
생년월일	92.02.18	93.12.30
최종학력	충북도립대학교 (전기에너지시스템과)	폴리텍대학교 (산업설비과)
보유자격	전기산업기사	에너지관리산업기사
임용일	2014.02.14	2016.11.01

④ 기능인재 채용



초과근무시간 감축을 통한 단시간근로자 고용

3

1 | 초과근무 시간 감축 시행 및 일자리 나누기 시행

◆◆ 초과근무 수당 지급 한계 기준 설정 ②

구분	시간외 근무	휴일근무	초과근무 시간 계
2012년	32시간	8시간	40시간
2013 ~ 2015년	24시간	8시간	32시간
2016년	14시간	8시간	22시간

2 | 초과근로 절감을 통한 단시간근로자 고용 확대 노력 및 실적

◆◆ 일자리 창출을 통한 고용 확대

- 활용영역 : 주차관리(휴게시간 보장), 수영장 안전, 지도 강사
- 단시간근로자 고용확대 실적

구분	계	도서관	공영주차	체육	유소년
2015년	23	8	-	11	4
2016년	29	8	3	11	7
고용확대	6	-	3	-	3

※ 공영주차장의 경우 초과근로수당 절감액을 주차관리원의 휴게시간 보장을 위한 단시간 근로자 추가 일자리창출 재원으로 활용함

- 단시간 근로자 채용 시 기초생활수급자 등 사회적 약자 추천 요청 시행③

② 초과근무 상한시간 변경 안내



② 사회적 약자 추천 요청



03

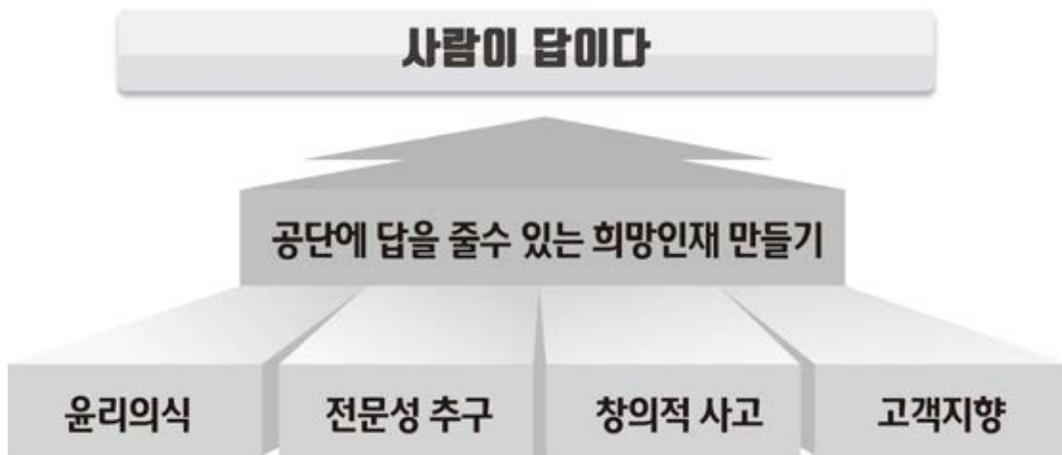
외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적정한가?



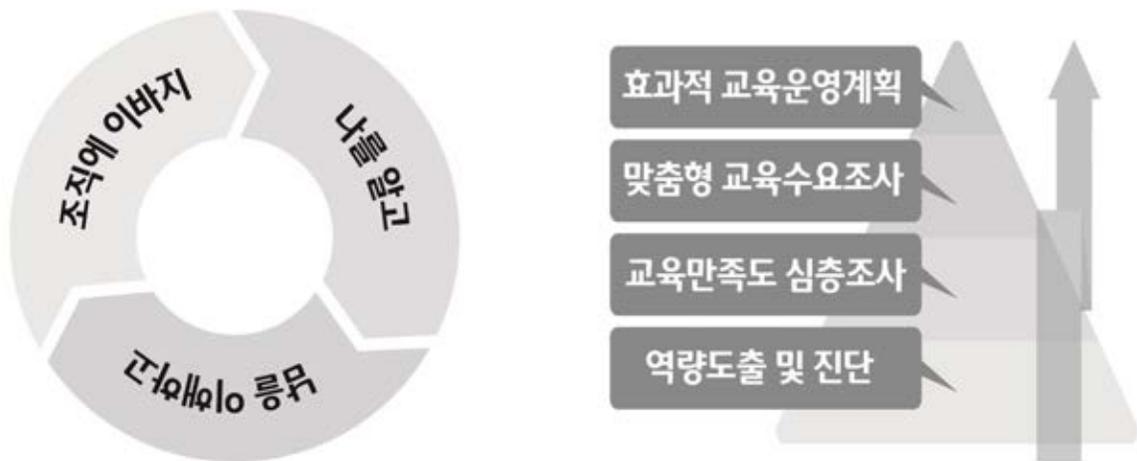
1 교육수요조사 및 계획 수립

1 | 공단의 인재상 정립 및 추진체계

교육훈련목표 및 인재상



인재육성 프로세스 및 교육계획 수립체계

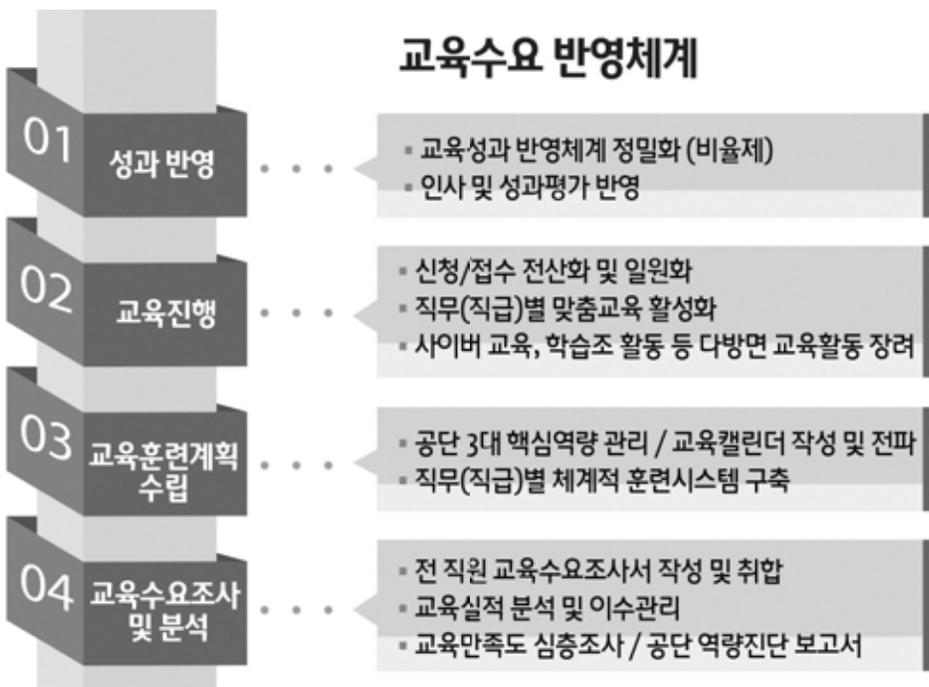


인적자원개발[HRD] 중장기 계획 ①

추진 방향	<ul style="list-style-type: none"> • HRD 『3대 중장기 전략과제』 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 조직문화의 체계적 역량개발 및 핵심가치 전파 ▶ 임직원 역량개발 및 육성강화를 통한 리더십 강화 ▶ e-HRD 인프라 혁신을 위한 전산관리 시스템 도입
----------	---

2 | 교육수요 반영 및 제공의 최적화

교육수요 반영체계



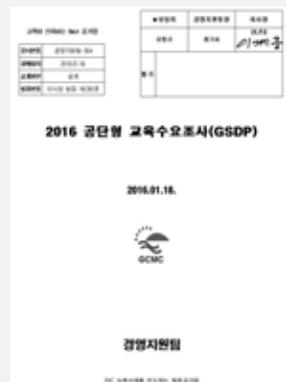
교육수요조사(자기개발계획서) ②③④

추진 방향	<ul style="list-style-type: none"> • 누가(WHO), 무슨 일을(WHAT), 어떻게?(HOW) - 개인별 역량과 직무의 상관관계를 파악하여 맞춤형 교육 제공 • 공단 전직원 교육수요의 객관화 작업을 통한 체계화 필요
점검 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 시 기 : 2016. 1~2월 • 방 법 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 전직원 공단형 자기개발계획서 작성 및 제출 ▶ 교육담당부서 계획서 수합 후 종합분석 실시 • 자기평정 기능추가 <ul style="list-style-type: none"> - 수요조사서 '자기평정' 항목을 추가 - 직원 개인의 직무향상도 및 교육 기여도 파악가능
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 교육수요조사서 발간 및 비치 • 2016 교육운영계획 수립 시 분석결과 반영

① Best HRD



② 교육수요조사



③ 자기개발계획서



④ 직원교육 훈련계획



① 팀별 직무역량 도출결과

2.3.2 팀별 직무역량 도출

· 강동구도시관리공단인의 역량강화 직무역량 개발 도출 위한 내용과 방안

영역역량	공무원역량	직무역량
공공서비스역량 - 시민의 이해 - 행정의 질 향상 - 행정의 신뢰 - 고객 이해 - 서비스 향상	공공 이해 및 적용 - 공공 이해 및 적용 - 행정의 질 향상 - 행정의 신뢰 - 고객 이해 및 적용 - 서비스 향상	공공서비스역량 - 공공 이해 및 적용 - 공공 이해 및 적용 - 행정의 질 향상 - 행정의 신뢰 - 고객 이해 및 적용 - 서비스 향상
관리역량	조직역량	인간역량
공공서비스역량 - 공공 이해 및 적용 - 공공 이해 및 적용 - 행정의 질 향상 - 행정의 신뢰 - 고객 이해 및 적용 - 서비스 향상	공공서비스역량 - 공공 이해 및 적용 - 공공 이해 및 적용 - 행정의 질 향상 - 행정의 신뢰 - 고객 이해 및 적용 - 서비스 향상	공공서비스역량 - 공공 이해 및 적용 - 공공 이해 및 적용 - 행정의 질 향상 - 행정의 신뢰 - 고객 이해 및 적용 - 서비스 향상

② 공단 3대 주요역량



③ 교육만족도 설문조사

④ 교육만족도 조사 결과



⑤ 교육캘린더

공단경쟁력 강화를 위한 역량진단 ① ②

추진 배경

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

추진 경과

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

추진 성과

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

교육만족도 심층조사 ③ ④

추진 내용

- 형식적·획일적 질문을 벗어나 구체적·다각적 조사 진행
- 조사문항의 양적·질적 개선을 통한 교육결과 종합분석 (서술형 문항 답변을 통해 직원 Needs 파악)

조사 결과

- 유효기간 : 2017.01.17 ~ 2017.01.23
- 2016년 교육만족도 조사 응답률
 - ▶ 참여 응답률 50.9%(55명/108명)
- 2016년 전반적인 교육만족도는 응답자의 70.9%가 만족

공단 맞춤형 커리큘럼 ⑤

추진 목적

강동구도시관리공단만의 업무특성 및 교육수요를 반영한 최적화된 교육제공 커리큘럼 구축 및 제공

점검 내용

- 1단계 : 교육수요조사 실시 및 종합분석
 - ※ 수요조사서 발간 및 비치
- 2단계 : 훈련기관 및 과정 분석·정리
- 3단계 : 전문외부기관 지정, 운영캘린더, 세부계획 수립

추진 성과

- 전문교육기관 지정 : 지방공기업평가원 외 주요기관 선정
 - ※ 지방행정연수원, 대한산업안전협회 등 직무별 선정
- 공단 교육캘린더 작성 및 연간교육계획 반영(3개역량 66과정)

임원(CEO 포함)의 외부교육 실적 (연 3일 또는 21시간 이상)

2

1 | 임원 외부교육 이수 실적

임원(CEO포함)대상 외부 전문교육 강화 ① ②

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> 지방공기업의 특성을 살린 전략적 운영계획 수립을 위한 전문교육 필요성 강조 각 부서별 특성에 맞는 경영전략 수립을 위해 임원의 전문능력 배양 								
추진 실적	<ul style="list-style-type: none"> 임원(CEO포함) 외부전문기관 교육실적 기준 (연 3일 또는 21시간 이상) 준수 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>구분</th> <th>이사장</th> <th>본부장</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>교육이수시간</td> <td>33시간</td> <td>26시간</td> <td>대상자 2인 (이사장, 본부장)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ CEO 교육실적 2015년(22시간) 대비 11시간(30%) 증가</p>	구분	이사장	본부장	비고	교육이수시간	33시간	26시간	대상자 2인 (이사장, 본부장)
구분	이사장	본부장	비고						
교육이수시간	33시간	26시간	대상자 2인 (이사장, 본부장)						

2 | 이수교육 세부내용

외부전문교육기관 임원대상 교육프로그램 이수 ③ ④

구분	교육명	교육기관	교육일시	이수시간
이사장	지방공사·공단 CEO리더십 포럼	지방공기업 평가원	2016.6.27~28	12시간
	전국도서관대회	한국도서관협회	2016.10.26~28	21시간
합 계				33시간
본부장	지방공사·공단 CEO리더십 포럼	지방공기업 평가원	2016.11.15~16	12시간
	일터혁신 컨설팅 수진기업 인사담당자 워크숍	노사발전재단	2016.11.22	8시간
	KSA 최고경영자 세미나	한국표준협회	2016.12.22	6시간
합 계				26시간
총 계				59시간

① 임원 외부교육 수료(이사장)



② 임원 외부교육 수료(본부장)



③ 최고경영자 세미나



④ 인사담당자 워크숍

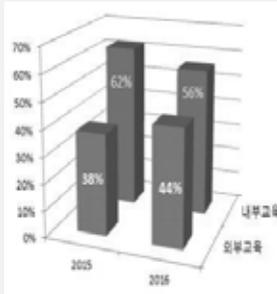


3 직원 교육실적(全직원 50시간 범위 내에서 직무별 탄력적 의무시간을 설정한 교육훈련계획에 따른 실적)

1 2016 분야별 실적



2 외부기관 활용도(%) 증가



3 외부교육제공 활성화



1 | 2016년 全직원 교육 이수현황

이수실적 종합 분석

구분	2015	2016	비고
이수시간(전체)	12,345	12,860	515시간(4%) ↑
교육제공(건)	1,241	1,356	115건(9%) ↑

분야별 실적 1

연번	구분	이수시간	비중	비고
1	공단지체	7,203	56%	학습활동 등
2	외부일반교육	4,501	35%	
3	외부필수교육	1,156	9%	
계		12,860		

전년대비 실적비교 2 3

실적 분석

- 전년대비 전체 교육이수시간(4%) 및 제공건수(9%) 증가
- 교육 제공건수(교육수혜인원) 대폭 증가함에 따라 전 직원의 교육 참여율이 고루 높아졌음을 보여줌.
- 전년대비 내·외부교육시간 모두 증가한 가운데 외부교육 비중 2015년 38% → 2016년 44%로 증가
- ▶ 내부교육 및 외부전문기관 교육프로그램 병행 제공 활성화

교육훈련계획에 의한 직무(직급)별 의무교육 이수 실적

직무(직급)	의무학습시간		1인당 평균이수시간		비고
	전체	기관지정	전체	기관지정	
관리자	70	28	132	72	교육대상자 전원 100% 이수 (기관지정학습: 자체교육 포함 12개 교육기관 선정)
일반직	80	32	123	55	
기능직	70	28	147	44	
전문직	70	28	123	47	
사서직	80	32	132	64	
업무직	60	24	113	46	

리더십 강화를 위한 외부교육 적극 참여 ①~③

추진 배경	<ul style="list-style-type: none"> • 경영트렌드, 경영자의 사고혁신 등 거시적 안목 배양 • 외부전문기관 및 대외세미나 참여 유도④ 				
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 관리자(팀장급) 리더스 교육 실적 <ul style="list-style-type: none"> - 총 315시간 이수(총 인원 8명)/ 1인당 평균 40시간 - 전사적 경영능력 및 담당 사업별 운영능력 강화교육 중심 				
	연번	교육명	대상	시간	훈련기관
	1	산업안전보건 관리감독자 교육	팀장 (8명)	128	대한산업안전협회
	2	국가재정의 이해	김대웅	13	감사교육원
	3	행복한 세상을 만드는 청렴리더	팀장 (7명)	14	강동구청
	4	전환형 시간선택제 공공부문 교육	정기호	2	고용노동부
	5	내부구성원 관점의 CS교육	권혁선	5	한국일터혁신 컨설팅
	5	자체감사 역량강화 교육	남정우	5	감사원
	6	사서역량강화를 위한장서개발교육	천기현	15	서울도서관
	7	소통의 핵심기술경청효과	오성의	12	국립중앙도서관
	8	도서관 공간구성 과정	오성의	28	국립중앙도서관
	9	복식부기 원리	팀장 (2명)	8	감사교육원
	10	감사실시 및 처리요령	권혁선	6	감사교육원
	11	직원홍보 역량강화 교육	변재환	2	강동구청
	12	성남시 독서토론회 벤치마킹	오성의	5	한국독서토론회
	13	책 함께읽기 과정	오성의	14	국립중앙도서관
	14	정부3.0의 이해	팀장 (6명)	18	행정자치부
15	폭력예방 기관교육	팀장 (8명)	40	한국양성평등 교육진흥원	
계			315		
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 중간관리자 리더스 교육 : 전년대비 58시간 증가(20%) <ul style="list-style-type: none"> ▶ 2014년 199시간 / 2015년 273시간 / 2016년 315시간 				

교육제공 확대를 통한 저성과자 관리

- 저성과자 업무능력 배양 및 성취 동기부여를 위한 교육 제공

구분	1인당 평균	저성과자	비고
이수시간	124시간	139시간	평균대비 15% 상향 실적

① '소통의 기술' 수료



② 관리감독자(팀장) 교육

교육명: 관리감독자(팀장) 교육

교육일: 2016년 12월 28일

교육장소: 강동구청

교육인원: 8명

교육비용: 120,000원

연번	성명	성별	직책	시간	기관	비고
1	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
2	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
3	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
4	남정우	남	팀장	5	감사원	
5	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
6	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
7	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
8	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
9	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
10	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
11	남정우	남	팀장	5	감사원	
12	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
13	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
14	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
15	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
16	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
17	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
18	남정우	남	팀장	5	감사원	
19	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
20	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
21	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
22	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
23	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
24	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
25	남정우	남	팀장	5	감사원	
26	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
27	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
28	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
29	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
30	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
31	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
32	남정우	남	팀장	5	감사원	
33	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
34	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
35	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
36	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
37	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
38	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
39	남정우	남	팀장	5	감사원	
40	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
41	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
42	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
43	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
44	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
45	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
46	남정우	남	팀장	5	감사원	
47	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
48	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
49	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
50	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
51	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
52	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
53	남정우	남	팀장	5	감사원	
54	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
55	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
56	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
57	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
58	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
59	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
60	남정우	남	팀장	5	감사원	
61	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
62	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
63	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
64	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
65	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
66	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
67	남정우	남	팀장	5	감사원	
68	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
69	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
70	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
71	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
72	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
73	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
74	남정우	남	팀장	5	감사원	
75	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
76	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
77	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
78	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
79	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
80	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
81	남정우	남	팀장	5	감사원	
82	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
83	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
84	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
85	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
86	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
87	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
88	남정우	남	팀장	5	감사원	
89	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
90	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
91	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
92	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
93	정기호	남	팀장	2	고용노동부	
94	권혁선	남	팀장	5	한국일터혁신 컨설팅	
95	남정우	남	팀장	5	감사원	
96	천기현	남	팀장	15	서울도서관	
97	오성의	남	팀장	12	국립중앙도서관	
98	오성의	남	팀장	28	국립중앙도서관	
99	김대웅	남	팀장	13	감사교육원	
100	정기호	남	팀장	2	고용노동부	

③ 자체감사 역량강화



④ 토론회 세미나 참여



1 현장근무자 CS교육



2 개인정보보호 교육



3 근로인력 안전교육



4 전화친절도 교육



2 | 자체교육 및 학습활동 현황

사내강사 역량 강화에 따른 사내교육 활성화 ①~④

연번	교육 명	일 시	대 상 자
1	사회복무요원 담당자 교육 및 회의	2016-02-22	박정균
2	2016 개인정보보호 전직원 교육	2016-04-07	박정균
3	재난안전교육	2016-04-07	김영일
4	성폭력·성희롱 예방교육	2016-04-07	김향규
5	체육사업팀 4월 CS교육	2016-04-26	박운호
6	상반기 맞춤형 인사·회계교육	2016-04-26	맹경남
7	상반기 맞춤형 인사·회계교육	2016-04-26	최윤정
8	개인정보보호 담당자 교육	2016-05-26	박정균
9	상반기 현장근무자 CS교육	2016-04-28	차영규
10	상반기 현장근무자 소방안전교육	2016-04-28	장대철
11	상반기 현장근무자 직무교육	2016-04-28	신민호
12	고객접점 친절교육(1차)	2016-06-13	오현정
13	공영주차팀 CS교육	2016-06-21	김지현
14	도서관운영팀 전화친절도 향상교육	2016-06-23	김경남
15	도서관운영팀 CS역량강화 교육	2016-06-23	이윤경
16	문화사업팀 고객접점 친절교육(2차)	2016-06-23	오현정
17	7월 신규입사자 표준교육(근로장학생)	2016-07-01	김영일
18	7월 신규입사자 표준교육(근로장학생)	2016-07-01	최선애
19	안전사고 예방교육	2016-07-06	김영일
20	성희롱 예방교육	2016-07-06	김동천
21	체육사업팀 사내 CS교육	2016-07-07	박운호
22	하반기 맞춤형 인사·회계교육(1차)	2016-07-07	최윤정
23	하반기 맞춤형 인사·회계교육(1차)	2016-07-07	김형선
24	하반기 맞춤형 인사·회계교육(1차)	2016-07-07	조선숙
25	하반기 맞춤형 인사·회계교육(2차)	2016-07-15	최윤정
26	하반기 맞춤형 인사·회계교육(2차)	2016-07-15	김형선
27	하반기 맞춤형 인사·회계교육(2차)	2016-07-15	조선숙
28	하반기 현장근무자 CS교육	2016-07-19	차영규
29	하반기 현장근무자 소방안전교육	2016-07-19	장대철
30	하반기 현장근무자 직무교육	2016-07-19	신민호
31	체육사업팀 수영장 안전교육	2016-07-21	박주찬
32	체육사업팀 수영장 안전교육	2016-07-22	최중대
33	하반기 맞춤형 인사·회계교육(3차)	2016-07-27	맹경남
34	유소년스포츠팀 전화친절도 향상교육	2016-07-28	어승호
35	2016 상반기 전화친절도 향상교육	2016-08-12	최선애
36	문화사업팀 전화친절도 향상교육	2016-08-26	오현정
37	주거지주차팀 전화친절도 교육	2016-08-31	신소희
38	사회복무요원 담당자 교육 및 회의	2016-09-01	박정균
39	이용규정 및 약관 개정내용 직원교육	2016-09-05	어승호
40	2~7월 신규채용자 직무교육	2016. 2~7(총 5회)	차영규
41	9~12월 신규채용자 직무교육	2016. 9~12(총 4회)	차영규
	계	48건	

◆◆ 전년대비 9건(23%) 증가 (2015년 39건 → 2016년 48건)

‘세상의 소리에 귀를 기울이다’- BOOK 포인트 독서경영

창의적 인재양성 및 지식 경영 활성화



◆ 운영내용 ① ②

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

◆ 2016년 독서경영 참여실적 ③ ④

프로그램	세부 추진내용
개인 희망도서	· 희망도서 신청자 총 105명 중 89명 독후감상문 게재
CEO 추천도서	· 1등의 통찰 - 52명 독후감상문 게재
	· 명견만리 - 49명 독후감상문 게재
나의 추천도서	· 2권 모두 - 19명 독후감상문 게재
	· 나의 추천도서 - 총 9명 참여
독서토론 모임④	· 북애프터눈 - 총6회 독서토론 실시
	· TocToc한 Book - 총5회 독서토론 실시

구분	내용	2015	2016	비고
참여횟수	1개제출	72	101	40% 증가
	2개제출	9	19	약2배 증가

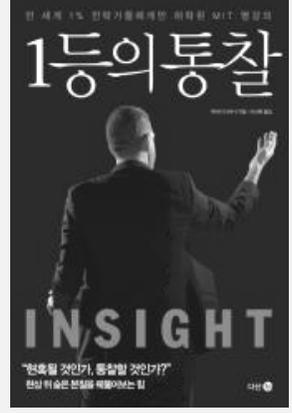
① 독서토론모임



② 희망도서 감상문



③ CEO 추천도서



④ CEO추천도서 토론회



1 학습조 연구보고서-1



2 학습조 연구보고서-2



3 우수학습조 심의자료



4 학습조 활동모습



창조적 학습조(CLO) 운영

▶▶ 학습조 구성

구분	창의팀	지원팀	도서관	주거지	공영	체육팀	문화팀	유소년	계
2016	1	1	2	1	1	3	1	1	11

※ 전년대비 2팀 증가(체육사업팀 1팀 3개조 : 서비스/건축시설/운동프로그램 분야별로 세분화 운영)

▶▶ 활동실적 1 2

구분	학습조명	계획 수립	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월
창의경영팀	A Photo Story (APS)	○		○	○	○	○	○	○
경영지원팀	어쩌다 인문학	○			○	○	○	○	○
도서관운영팀	씨네라이브러리 Why am I	○		○	○		○	○	
	도서관 옆 미술관	○		○	○	○	○	○	
주거지주차팀	끝까지 간다!	○		○	○	○	○	○	○
공영주차팀	간담초월	○	○	○	○	○	○	○	○
	Enjoy 온조	○			○	○	○	○	○
체육사업팀	원기회복	○			○	○	○	○	○
	ONJO 3.0	○			○	○	○	○	○
문화사업팀	프로그램 인큐베이터	○			○	○	○	○	○
유소년 TF팀	마스터 플랜 (Master Plan)	○		○	○	○	○	○	○

▶▶ 우수학습조 심사 및 선정결과 : 최우수조 마스터플랜(유소년 TF팀) / 우수조 ONJO 3.0(체육사업팀) 3

구분	조 명	조 원	활동성과
최우수조	마스터 플랜	손보영 외 8인	유소년스포츠센터 운영방향의 핵심가치를 공유하고 팀원의 업무스킬 향상을 도모

실적 분석

• 전년대비 직원들의 자발적 참여활동 증가 4

구분	2015	2016	비고
학습조 구성	9개조	11개조	2개조 ↑
연간 활동실적	60회	70회	10회 ↑

3 | 직무교육 주요 우수사례

내부역량 강화교육 4대 분야



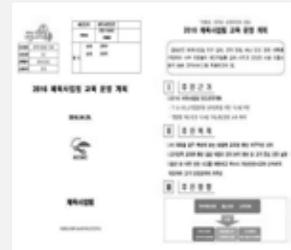
◆ [공단 내부역량 강화] 중점추진분야

분야	세부내용
CS역량 트레이닝 ①	현장근무자 CS교육(Role-play/그룹토론 형식), 고객응대 실전감각 강화(친절도 향상교육)
함께 강해지는 조직 ②	Re-Fresh 야외교육/중간관리자 워크숍
자체학습활동 지원	학습활동비 지원(학습조, 북포인트, 독서클럽 등)
맞춤형 커리큘럼 ③	신입사원 기초직무교육/실무자 맞춤형 회계교육

「내부역량 강화 및 공감 확대를 위한」 중간관리자 워크숍 ④

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> 공단의 현재 및 미래 모습에 대해 서로간의 의견을 공유 조직 구성원간의 공감 확대를 통해 공단 발전방향을 모색
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> 일시/장소 : 2016. 11. 7~11. 8(1박2일)/홍천비발디파크 참석인원 : 차장급 이상(임원 제외) 총 17명 전원 참석 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> 내부조직 역량강화 관련 토론의 시간 저성과자 운영 및 관리/성과평가 개선 논의
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> 지방공기업 설립운영 기준 및 맞춤형 컨설팅의견을 바탕으로 조직개편안 구상 완료 내부조직 역량강화 방안 <ul style="list-style-type: none"> 저성과자 현황분석 및 관리에 대한 필요성 인식 직원 능력에 따른 명확한 업무분장을 통해 직원책임 강화

① CS중심 교육계획 수립

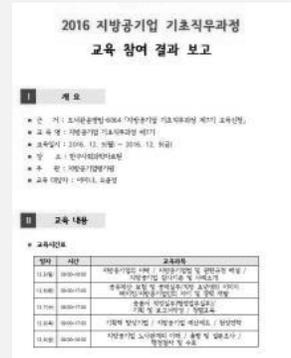


② 조직Rebuilding 야외교육



③ 신규입사자

기초직무교육과정수료



④ 중간관리자 워크숍



① 맞춤형 교육 시행계획



② 실무자 교육사진



③ 신규입사자과정 수료



④ 기초직무과정 수업



공단 맞춤형 인사·회계 실무교육 ① ②

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 각 사업팀 실무담당자의 인사·회계능력 제고의 필요성 • 투명한 인사·회계행정의 신뢰도를 제고하고자 함 																				
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 분야별 업무담당자의 사내강사 활용 • 사업장 요청이 있을 시 수시로 교육 진행 																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>교육명</th> <th>분야</th> <th>인원</th> <th>일시</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>상반기 맞춤형 인사·회계교육</td> <td>인사,노무,급여</td> <td>11</td> <td>2016-04-26</td> </tr> <tr> <td>하반기 맞춤형 인사·회계교육(1차)</td> <td>예산,계약,지출</td> <td>22</td> <td>2016-07-15</td> </tr> <tr> <td>하반기 맞춤형 인사·회계교육(2차)</td> <td>인사,채용</td> <td>8</td> <td>2016-07-27</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">계</td> <td>41명</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	교육명	분야	인원	일시	상반기 맞춤형 인사·회계교육	인사,노무,급여	11	2016-04-26	하반기 맞춤형 인사·회계교육(1차)	예산,계약,지출	22	2016-07-15	하반기 맞춤형 인사·회계교육(2차)	인사,채용	8	2016-07-27	계		41명	
	교육명	분야	인원	일시																	
	상반기 맞춤형 인사·회계교육	인사,노무,급여	11	2016-04-26																	
하반기 맞춤형 인사·회계교육(1차)	예산,계약,지출	22	2016-07-15																		
하반기 맞춤형 인사·회계교육(2차)	인사,채용	8	2016-07-27																		
계		41명																			
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 맞춤형 교육으로 발주부서 역량 제고 • 분야별 실무사례 및 오류 중심으로 현장교육 실시 • 인사이동 시 신규담당자 업무적응시간 단축 																				

신규입사자 기초직무과정 수료 ③ ④

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 신규입사자에게 필요한 지방공기업 직무기초역량 배양 • 공단 자체교육을 보완할 수 있는 외부전문교육기관 활용 																								
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 교육대상 : 2016년 신규입사자 3명(2016. 9. 1. 입사) • 교육기관 : 지방공기업평가원 																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>구분</th> <th>대상자</th> <th>교육명</th> <th>기간</th> <th>이수 시간</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>양경희</td> <td>지방공공기관 기초직무과정 제6기</td> <td>2016.10.31 ~ 11.4</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>오윤정</td> <td>지방공기업 기초직무과정 제7기</td> <td rowspan="2">2016.12.5 ~ 12.9</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>이미나</td> <td>지방공기업 기초직무과정 제7기</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">합 계</td> <td>105시간(연 5일)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	구분	대상자	교육명	기간	이수 시간	1	양경희	지방공공기관 기초직무과정 제6기	2016.10.31 ~ 11.4	35	2	오윤정	지방공기업 기초직무과정 제7기	2016.12.5 ~ 12.9	35	3	이미나	지방공기업 기초직무과정 제7기	35	합 계			105시간(연 5일)	
	구분	대상자	교육명	기간	이수 시간																				
	1	양경희	지방공공기관 기초직무과정 제6기	2016.10.31 ~ 11.4	35																				
2	오윤정	지방공기업 기초직무과정 제7기	2016.12.5 ~ 12.9	35																					
3	이미나	지방공기업 기초직무과정 제7기		35																					
합 계			105시간(연 5일)																						
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 체계적인 교육훈련으로 신입사원의 업무적응력 강화 • 지방공기업에 대한 이해와 관련규정 전반적으로 숙지 • 공문서 작성 등 기본적 실무감각 배양 																								

Re-Fresh 야외교육「2016 공단 한마음 워크숍」① ②

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 리빌딩(Rebuilding)과 직원 활력 및 사기증진 • 구성원 간 동참과 협력, 화합의 시간 마련
추진 성과	<ul style="list-style-type: none"> • 교육일시 : 2016. 6. 25. (토) • 장 소 : 강동그린웨이 야외교육장 • 참여인원 : 총 73명 • 교육내용 <ul style="list-style-type: none"> - 팀빌딩 Part1/2/3 : 집중·화합·협력의 시간 - 기획특강 <공단의 미래를 듣다> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 강사 : 이계중 이사장 ▶ 조직개편을 통한 경영혁신 추구 ▶ 안전경영 중요성 역설

① 한마음워크숍-1



② 한마음워크숍-2



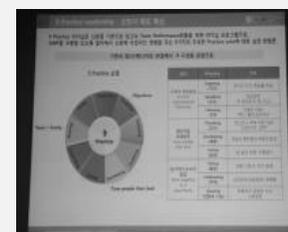
CS리더 특화교육 -「내부구성원 관점의 CS교육」③ ④

추진 목적	<ul style="list-style-type: none"> • '행복한 직원이 행복한 고객을 창출한다'라는 취지 아래 • 조직 내 신뢰문화 구축을 위한 경영전략과 실천기법 습득 						
추진 내용	<ul style="list-style-type: none"> • 교 육 명 : 新인사혁신을 통한 High Trust Culture Management • 일시/장소 : 2016. 12. 15./그랜드힐튼호텔 • 교육대상 : 각 팀 CS리더·인사업무 담당자 • 세부내용 <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 60%;">교육내용</th> <th style="width: 40%;">참여인원</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Inspiring 격려 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성원에게 조직의 목적과 목표를 전달하는 방법 Speaking 공유 ▶ 리더들의 정보를 공유하는 방법 </td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle; text-align: center;"> 총 17명 (인사담당자/ 각팀 CS리더) </td> </tr> <tr> <td> Listening 경청 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성원 참여 독려방안/애로사항, 아이디어 습득 방법 Developeing 개발 ▶ 구성원의 재능과 역량 개발을 돕는 방법 </td> </tr> <tr> <td> Hiring & Welcoming 채용과 환영 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 리더가 새로운 팀, 부서원을 선택하고 환영하는 방법 Sharing 인정과 나눔 ▶ 성과를 인정하고 공정하게 보상하는 방법 </td> </tr> </tbody> </table> 	교육내용	참여인원	Inspiring 격려 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성원에게 조직의 목적과 목표를 전달하는 방법 Speaking 공유 ▶ 리더들의 정보를 공유하는 방법 	총 17명 (인사담당자/ 각팀 CS리더)	Listening 경청 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성원 참여 독려방안/애로사항, 아이디어 습득 방법 Developeing 개발 ▶ 구성원의 재능과 역량 개발을 돕는 방법 	Hiring & Welcoming 채용과 환영 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 리더가 새로운 팀, 부서원을 선택하고 환영하는 방법 Sharing 인정과 나눔 ▶ 성과를 인정하고 공정하게 보상하는 방법
교육내용	참여인원						
Inspiring 격려 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성원에게 조직의 목적과 목표를 전달하는 방법 Speaking 공유 ▶ 리더들의 정보를 공유하는 방법 	총 17명 (인사담당자/ 각팀 CS리더)						
Listening 경청 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 구성원 참여 독려방안/애로사항, 아이디어 습득 방법 Developeing 개발 ▶ 구성원의 재능과 역량 개발을 돕는 방법 							
Hiring & Welcoming 채용과 환영 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 리더가 새로운 팀, 부서원을 선택하고 환영하는 방법 Sharing 인정과 나눔 ▶ 성과를 인정하고 공정하게 보상하는 방법 							
추진 효과	<ul style="list-style-type: none"> • 경영진과 리더의 새로운 조직문화 혁신을 위한 방안 분석 • 구성원의 역량을 극대화시키는 조직문화 						

③ 내부관점 CS교육-1



④ 내부관점 CS교육-2



1 고객설문시스템 교육



2 체육사업팀 CS교육



3 현장근무자 CS교육자료



4 전국도서관대회 세미나



5 우수도서관 벤치마킹



「고객응대 실전감각 기르기」전사적 CS교육 ① ② ③

추진 목적

- 사업장별 특색을 고려한 현장 맞춤형 CS교육
- 사내 CS담당자의 전문성을 제고하여 고객만족도 상승 추진

추진 내용

• 추진실적

교육명	일시	인원
고객설문조사시스템 교육	2016-02-05	23
고객접점 CS역량강화 교육	2016-02-19	74
공영주차팀 전화응대교육	2016-04-25	7
체육사업팀 사내 CS교육(1차)	2016-04-26	21
공영주차팀 상반기 현장근무자 CS교육	2016-04-28	11
유소년스포츠센터 CS활동강화 교육	2016-06-21	8
공영주차팀 주차장근무자 CS교육	2016-06-21	5
가족캠핑장 고객접점 친절교육	2016-06-23	5
도서관운영팀 CS역량강화 교육	2016-06-23	23
근로장학생 및 담당직원 CS교육(1차)	2016-07-01	29
근로장학생 및 담당직원 CS교육(2차)	2016-07-08	16
공영주차팀 하반기 현장근무자 CS교육	2016-07-19	12
체육사업팀 사내 CS교육(2차)	2016-07-07	24
유소년스포츠센터 친절교육	2016-07-28	11
상반기 전화친절도 향상교육	2016-08-12	9
문화사업팀 전화친절도 교육	2016-08-26	18
주거지주차팀 전화친절도 교육	2016-08-31	10
자원봉사 수요처 관리자 교육	2016-10-31	7
내부구성원 관점의 CS교육	2016-12-15	17
2016년 신규입사자	매월 1회	110
계	440명 (총 31회)	

추진 성과

- 현장근로자 친절교육 실시를 통한 최일선 고객대응능력 강화
- 전년대비 교육건수 7회(29%), 교육인원 15명(3%) 증가

2016 제53회 전국도서관 대회 워크숍 참가 ④ ⑤

추진 목적

- 바람직한 도서관 환경 조성을 위한 방안 마련
- 도서관 관련 제반문제에 대한 의견 교환의 장

추진 성과

- 내 용 : 도서관 관련 선진체계 벤치마킹 및 문화체육관광부 국무총리상 수상식 참여
- 기 간 : 2016.10.26(수) ~ 10.28(금)
- 장 소 : 대구 엑스코
- 참가실적 : 이계중 이사장 외 2명(도서관 사서직원)
- 주최·주관 : (사)한국도서관협회
- 사후관리 : 벤치마킹 결과보고 및 우수사례 접목 진행

인사평정에의 교육성과 활용의 적정성

4

1 | 인사평정 시 교육성과 활용 ①

◆◆ 종합평정 시 교육성과 대폭 반영

반영
내용

- 방 법 : BSC 핵심성과지표를 통한 개별 교육성과 측정
- 평가항목 : 교육이수율, 성취율, 학습조 참여율 등 5개 부문

◆◆ 성과평가 반영내역 ② ③

구 분	평가지표	반영비율
교육이수율	교육이수율	5.11%
	CS 사내강사 양성교육	2.88%
제안실적 목표 달성률	제안실적 목표 달성률	3.83%
	학습조 참여율	2.88%
	독서경영 참여율	2.88%
계		17.58%

◆◆ 근무성적 종합평가 구성 비율

구 분	평가비율 (평가별 가중치)		
	팀 원	팀 장	
성과평가	40	40	
종합평가	(전사평가)	(20%)	(20%)
	(팀 평가)	(50%)	(50%)
	(개인평가)	(30%)	(30%)
근무평정	60	60	
합 계	(인사평가)	(60%)	(70%)
	(다면평가)	(40%)	(30%)
합 계	100	100	

① 공단 성과평가 계획



② 성과평가 지표중 교육부문 반영내역

● KPI(Key Performance Index)지표 구성내역

구 분	KPI	성취율	비율	비율	비율
성과평가	교육이수율	5.11%	5.11%	5.11%	5.11%
	CS 사내강사 양성교육	2.88%	2.88%	2.88%	2.88%
제안실적 목표 달성률	제안실적 목표 달성률	3.83%	3.83%	3.83%	3.83%
	학습조 참여율	2.88%	2.88%	2.88%	2.88%
	독서경영 참여율	2.88%	2.88%	2.88%	2.88%
합계		17.58%	17.58%	17.58%	17.58%

③ 성과관리 추진방향



① 직원 종합평가 계획



② 인사규정시행내규 [별표6]-비율제 방식

제정 일자 : 2014년
제정 일자 : 2014년 03월 03일 (제정 일자 : 2014.03.03)

총괄성적평가지표분류표

교육이수 목표액 달성률	평가항목	비 고
2014년 100%	20점	평가기준 교육이수 기준
2014년 90%이상	18	
2014년 80%이상	16	
2014년 70%이상	14	
2014년 60%이상	12	
2014년 50%이상	10	
2014년 40%이상	8	
2014년 30%이상	6	
2014년 20%이상	4	
2014년 10%이상	2	

③ 성과지표중 교육이수율 부문

4. 내부직무 평가

가. 교육이수율

구 분	평가항목 : 내부직무 평가 / CSF / 직무교육 25점
지표명	교육이수율 (교육이수율)
측정주기	교육이수율 (교육이수율)
평가방법	<ul style="list-style-type: none"> 교육이수율 = 교육이수 인원 / 총 인원 * 100 평가 기준 내 직위별, 직급별, 직종별
평가대상	<ul style="list-style-type: none"> 전인 직위별 교육이수율에 대한 직무 교육 평가 직위별 평가
목 표 값	2014년 100% 교육이수율에 대한 직무 교육 이수율 100%
평가기준	직위별

승진 심사 시 훈련성적 평정 ①

【인사규정 시행내규】 제32조(훈련성적 평정)

- ① 직원의 교육훈련은 타기관에 위탁하여 실시할 수 있으며, 인사규정 제22조 제2항의 규정에 의한 훈련성적의 평정은, 당해 직종의 직급 근무기간 중 공단이 명령한 교육 및 직급별 기준에 의해 교육을 이수한 직원은 “별표6”과 같이 평정한다.
<개정 2008. 3. 25, 2015.12.14>
- ② 공단은 매년 교육이수 목표와 기준을 직종, 직급별로 수립하여, 평정대상 직원에게 알리고 연도 내 수시로 교육이수 현황을 통보한다.
<개정 2008. 3. 25>
- ③ 훈련성적평정 기준일은 12월말로 한다. <개정 2008. 3. 25>
- ④ 훈련성적평정자는 인사담당부서의 장으로 하고, 확인자는 이사장으로 한다.

◆ 교육성과 정밀반영 ②

- 훈련성적 평정표 세밀화 : 교육훈련 달성도 인사평정 정밀 반영

구 분	내용	비고
반영방식	비율측정방식 이용 (목표대비 달성률 10~0점)	인사규정시행내규 “별표 6”

◆ 승진후보자 명부 작성 시 교육훈련 성적 활용 ③

- 평정주기 : 연1회
- 승진후보자 명부 작성기준

구 분	승진후보자 명부 작성기준			
	근무성적 종합평정	경력	교육훈련	자격증가산
적용률(%)	65%	25%	10%	+0

팀장급이상(4급이상) 인사평가 시 직원육성능력 평가

추진 내용

- 측정목적 : 팀의 상위직급자 인사평가 시 직원육성능력을 평가하여 부하의 능력 개발에 더욱 많은 관심을 갖도록 유도하기 위 함
- 평가내용 : 원만한 지도통솔로서 목표달성에 공헌하도록 유도하여 상급자로서의 자격을 개발시키는 능력의 정도
- 평가대상 : 일반직 4급 이상
- 평정배점 : 20점

【인사규정 시행내규】

제24조(근무성적 평정요소 및 평정표)

- ① 근무성적의 평정은 인사평가와 다면평가를 합한 개념으로 인사평가는 평정 기간 내 근무실적에 대해, 다면평가는 능력(역량)에 대해 평가하여야 한다.
<개정 2008. 3. 25>
- ② 근무성적평정표는 인사평가표와 다면평가표로 구분되며, ① 인사평가표는 “별지 제11호 서식”내지 “별지11-1호 서식”에 의하고, 다면평가표는 “별지 제11-2호 서식”내지 “별지11-3호 서식”에 의한다.
<개정 2008. 3. 25>

【별지 제11호 서식】

[인사 평가표 (4급이상)]

평정요소 및 평정 배점		착안사항	평정등급 및 점수	1차 평정자	2차 평정자
			탁월		
업무 수행 능력	직원육성 및 통솔력 (20)	원만한 지도통솔로서 목표달성에 공헌하도록 유도하여 상급자로서의 자격을 개발시키는 능력의 정도	우수		
			보통		
			미흡		
			나쁨		

2 | 교육성과의 기타 활용

교육결과의 공유 및 전파 ②

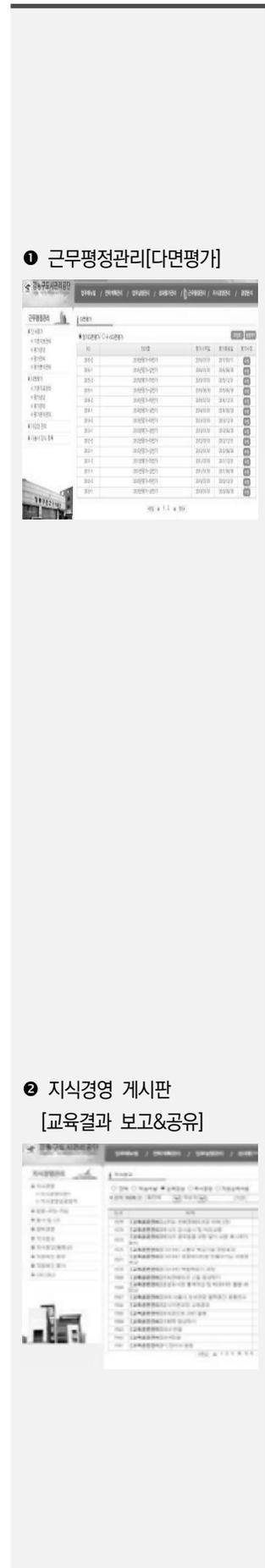
추진 내용

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

독서경영 우수자 포상 확대

추진 내용

- 목 적 : 북포인트 누적점수가 높은 직원 및 활성화된 독서토론모임 포상 실시
- 대 상 : 누적 포인트 2,100포인트 득점자 (공동1위 총4명) /독서토론 연 5~6회 개최모임 (총 2개조)
- 기대효과 : 독서경영 성과에 대한 포상을 통한 동기부여 실시



1 독서경영 우수직원 선정

경동구도시관리공단

2016 독서경영 우수자 선정 결과 보고

1. 시상장 범위 제180(2016.06.01) 2016 독서경영 우수자(3명)과 권역(4명)이다.
2. 최종상 선정하여 2016 독서경영 우수자 및 독서포토대회를 진행하였기에 다음과 같이 보고한다.

가. 2016 독서경영 우수자 선정결과
○ 개인 우수자

연번	구분	직책명	성명	내과
1	1	201009 도시운영팀장	김수지	포유실서
2	2	201008 도시운영팀장	김태현	포유실서
3	3	201008 운영지원팀장	정현철	(이종준지급)
4	4	201008 유수관리과	김태현	

○ 우수 독서포토대회

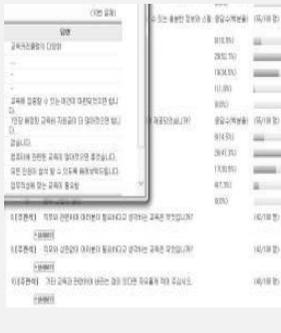
연번	구분	활동실적	보달명	독서량	내과
1	1	매	독서포토는 독서인 독자의 마음을 사로잡는 일러스트, 일러스트, 일러스트	10권	포유실서
2	2	매	TocToc한Book 일러스트, 일러스트, 일러스트	10권	(이종준지급)

2 주요과정 배포자료

원부목록 과목명(성인교과, 2015~2016년)

과목명	구분	연도	학점	비고
1. 2015년 1학기 일반교과	1	2015	3	1학기 1학기
2. 2015년 2학기 일반교과	2	2015	3	2학기 2학기
3. 2015년 1학기 일반교과	3	2015	3	1학기 1학기
4. 2015년 2학기 일반교과	4	2015	3	2학기 2학기
5. 2015년 1학기 일반교과	5	2015	3	1학기 1학기
6. 2015년 2학기 일반교과	6	2015	3	2학기 2학기
7. 2015년 1학기 일반교과	7	2015	3	1학기 1학기
8. 2015년 2학기 일반교과	8	2015	3	2학기 2학기
9. 2015년 1학기 일반교과	9	2015	3	1학기 1학기
10. 2015년 2학기 일반교과	10	2015	3	2학기 2학기
11. 2015년 1학기 일반교과	11	2015	3	1학기 1학기
12. 2015년 2학기 일반교과	12	2015	3	2학기 2학기
13. 2015년 1학기 일반교과	13	2015	3	1학기 1학기
14. 2015년 2학기 일반교과	14	2015	3	2학기 2학기
15. 2015년 1학기 일반교과	15	2015	3	1학기 1학기
16. 2015년 2학기 일반교과	16	2015	3	2학기 2학기
17. 2015년 1학기 일반교과	17	2015	3	1학기 1학기
18. 2015년 2학기 일반교과	18	2015	3	2학기 2학기
19. 2015년 1학기 일반교과	19	2015	3	1학기 1학기
20. 2015년 2학기 일반교과	20	2015	3	2학기 2학기
21. 2015년 1학기 일반교과	21	2015	3	1학기 1학기
22. 2015년 2학기 일반교과	22	2015	3	2학기 2학기
23. 2015년 1학기 일반교과	23	2015	3	1학기 1학기
24. 2015년 2학기 일반교과	24	2015	3	2학기 2학기
25. 2015년 1학기 일반교과	25	2015	3	1학기 1학기
26. 2015년 2학기 일반교과	26	2015	3	2학기 2학기
27. 2015년 1학기 일반교과	27	2015	3	1학기 1학기
28. 2015년 2학기 일반교과	28	2015	3	2학기 2학기
29. 2015년 1학기 일반교과	29	2015	3	1학기 1학기
30. 2015년 2학기 일반교과	30	2015	3	2학기 2학기

3 서술형 답변 분석



추진 성과

- 2015년 대비 우수자 포상 소요예산 확대

구분	2015	2016	비고
우수자 포상금액	270,000	400,000	전년대비 32% 증가

포상실적 1

구분	연번	포인트	포상	대상자
개인별	공동 1순위 (우수자 4인)	2,100점	5만원 문화상품권	김수지, 변재환, 김태현, 정현철
독서 토론 모임	1순위	6회토론	10만원 문화상품권	북 애프터 눈 (이인숙 외)
	2순위	5회토론	10만원 문화상품권	TocToc한 Book (권영희 외)

교육수요조사 시 전 직원 수강이력 활용 2

- 내용 : 수요조사 시 전년도 주요과정 직원안내용 자료 배부
- 수강현황 : 270개(2015~2016년) 과정
- 반영방법 : 직원 교육수요조사서 작성 시 배부목록 참고

2016년 교육만족도 심층조사를 통한 결과활용 3

추진 내용

- 조사목적 : 교육만족도 결과분석의 다각적 피드백 및 맞춤형 개선
- 조사기간 : 2017. 1.17 ~ 1.23(7일간)
- 조사대상 : 교육대상 전원
- 심층조사(문항수 9개 → 10개, 조사방향 단편적 → 다각적)

추진 실적

- 근무공백 부담 해소를 위한 학습방안 연구 및 추진
 - 외부강사 초청 및 다양한 교육시간대 보장
 - 다양한 사이버 교육프로그램 제공
- 직무(직급)별 필수교육 지정 및 정보제공
 - 외부전문교육기관 프로그램 수혜인원 증대
- 사업장 특성에 맞춘 CS교육 강화
- 근무조건(근무지, 근무시간 등)을 고려한 맞춤형 학습 제공
- 신규입사자(현업직 포함)를 위한 공단 맞춤형 교육기회 증대

04

내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?



내부고객 만족도 조사 정례적 시행 1

1 | 2015년 내부직원 만족도(GWP 조직문화) 조사 ①

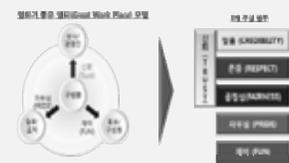
- 조사기간 : 2015.11.10.~12.20.
- 조사기관 : 한국일터혁신컨설팅그룹
- 조사항목 ②
 - 믿음, 존중, 공정성, 자부심, 재미, 종합
- 설문수집방법 : 온라인 설문조사 및 내부 워크숍
- 조사 항목별 구성요소

CREDIBILITY	커뮤니케이션역량	사업추진역량	윤리경영
RESPECT	정신적/물리적 환경지원	참여	보살핌
FAIRNESS	공정함	공평함	정당함
PRIDE	개인자부심	팀자부심	조직자부심
CAMARADERIE	동료간의 친밀감	호의	공동체 의식

① 2015 내부 만족도 조사



② 조사항목(GWP모델)



③ 2016 내부 만족도 조사사



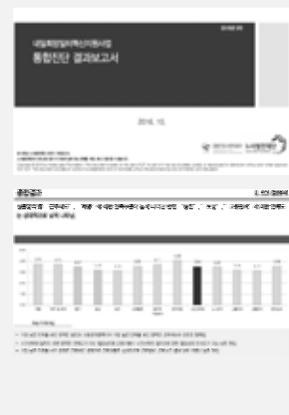
2 | 2016년 내부직원 만족도(GWP 조직문화) 조사 ③

- 조사기간 : 2016.10.06.~12.20.
- 조사기관 : 한국일터혁신컨설팅그룹
- 조사항목, 조사방법, 구성 : 전년 동일
 - ※ 내부고객만족도 항목별 분석·개선 피드백을 위한 동일항목 조사

3 | 내일희망일터혁신 통합진단을 통한 내부직원 만족도 조사

- 조사기간 : 2016.09.26. ~ 10.05.
- 조사기관 : 노사발전재단
- 조사항목 : 7개영역 / 총86문항 ④
 - HRM, HRD, 직업조직, 근무제도, 노사관계, 고용관계, 조직성과
- 설문수집방법 : 오프라인 설문지 조사

④ 일터혁신 통합진단

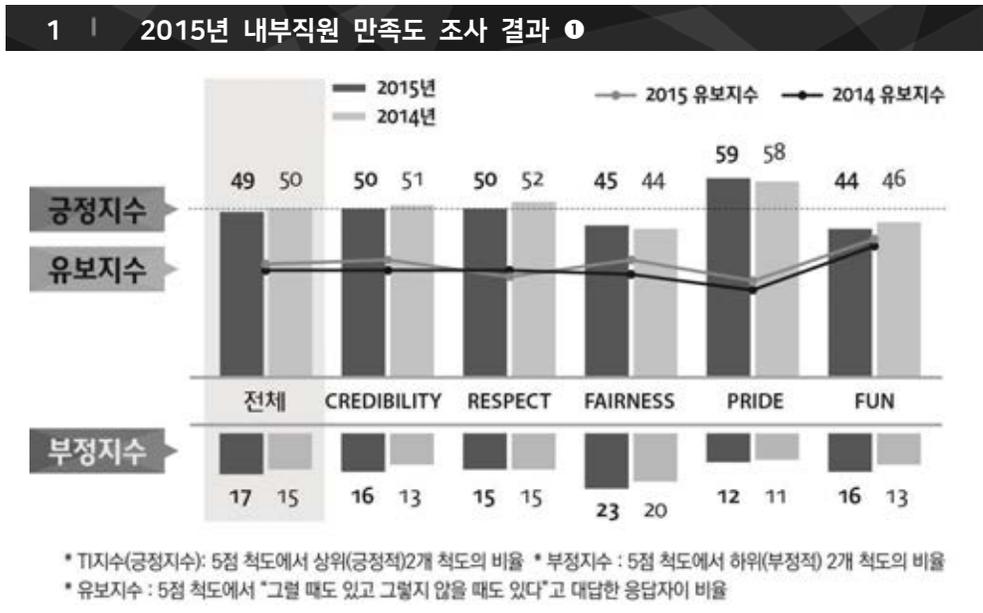


2 내부고객 만족도 조사 결과에 따른 개선조치

1 세부분석 사항

문제점 및 해결방안

도출된 문제점	근거	해결방안
경영진과의 의사소통 부족	경영진과의 의사소통 부족	경영진과의 의사소통 채널 확대
직장 생활 중 힘들음	직장 생활 중 힘들음	직장 생활 중 힘들음 개선 노력
공급 물품 서비스 부족	공급 물품 서비스 부족	공급 물품 서비스 개선 노력
업무 부담	업무 부담	업무 부담 완화 노력
업무 시간	업무 시간	업무 시간 개선 노력
업무 환경	업무 환경	업무 환경 개선 노력
업무 장비	업무 장비	업무 장비 개선 노력
업무 절차	업무 절차	업무 절차 개선 노력
업무 문화	업무 문화	업무 문화 개선 노력



2 | 만족도 조사 결과 활용 (문제점 도출 및 문제해결 노력)

조사항목	개선요구 항목	세부 내용 및 개선조치
믿음 (Credibility)	<ul style="list-style-type: none"> 커뮤니케이션 역량 사업추진역량 윤리경영 	<ul style="list-style-type: none"> 경영진과의 편안한 대화 채널 확대 <ul style="list-style-type: none"> 실무자 간담회 개최를 통한 경영진과 실무자간의 공감대 형성 <ul style="list-style-type: none"> 간담회 개최 횟수 및 참석인원 : 7차 51명 참석 실무자 구성 : 프로그램 디렉터, 부정주차 부과 실무자 등 주요내용 : 공단 운영현황에 대한 이사장-직원간 토론의 잘 'CEO가 간다' 현장경영을 통한 직원과의 거리감 좁히기 노력 <ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 '사랑의 전통차', '혹서기 근무환경개선' 등 자율적인 의사 결정 권한 <ul style="list-style-type: none"> 팀장 전결권 강화 : 2016년 팀장 전결 문서 비율(93%) 언행일치 경영 <ul style="list-style-type: none"> 직원 처우개선 노력 약속 이행(생활임금, 급여현실화 등) CEO현장경영 및 피드백(2016년 : 46회)
존중 (Respect)	<ul style="list-style-type: none"> 정신적 성장과 물리적 환경 지원 참여 보살핌 	<ul style="list-style-type: none"> 업무 수행 시 필요 사항 지원 <ul style="list-style-type: none"> 강동구 주요부서와 협상 지원 노력 <ul style="list-style-type: none"> 조례개정, 직원 처우개선, 주차장 신규설치, 조직체계 개선 등 경영자문회의 구성을 통한 지역전문가 자문역량 확보 의사결정에 있어 당사자의 관여 <ul style="list-style-type: none"> 경영전략회의 시 실무담당 직원 참석 성과연봉제 등 주요 의사 결정 시 설명회 개최를 통한 동의 정책결정 시 직원 의견수렴·반영 : 설문조사, 설문투표, 제안심의 등 특별하고 고유한 혜택 <ul style="list-style-type: none"> GWP경영 추진을 통한 일·가정 양립 지원 강화, 급여현실화 추진 등

조사항목	개선요구 항목	세부 내용 및 개선조치																									
공정함 (Fairness)	▶ 공정함	▶ 일하는 만큼의 공정한 보상 ❶ <ul style="list-style-type: none"> • 개인 성과 등을 반영한 연봉인상, 평가급 지급 • 우수 역량 보유자에 대한 직종 간 전직 시행 NEW 																									
	▶ 공평함	▶ 능력과 성과에 따른 승진, 승격 <ul style="list-style-type: none"> • 2017.1.1.자 년 승진 임용진행(16명) 																									
	▶ 정당함	▶ 이의제기에 대한 공정한 처리 NEW <ul style="list-style-type: none"> • 여비교통비 지급 차별요소 문제 해결 • 현업직 근로계약 심의위원회 설치 운영 																									
자부심 (Pride)	▶ 개인 자부심	▶ 업무에 대한 금지 <ul style="list-style-type: none"> • 직종간 전직 시행을 통한 동기부여 • 업무수행 우수직원 포상 : 2016년 총 59건 ❷ 																									
	▶ 팀 자부심	▶ 직원들의 업무 달성을 위한 노력 <table border="1"> <thead> <tr> <th>연번</th> <th>구분</th> <th>2016 이수시간</th> <th>비율</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>공단자체</td> <td>7,263</td> <td>56%</td> <td>학습활동 등</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>외부일반교육</td> <td>4,697</td> <td>36%</td> <td>외부위탁</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>외부필수교육</td> <td>1,087</td> <td>8%</td> <td>법정교육</td> </tr> <tr> <td colspan="2">계</td> <td>13,047</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	연번	구분	2016 이수시간	비율	비고	1	공단자체	7,263	56%	학습활동 등	2	외부일반교육	4,697	36%	외부위탁	3	외부필수교육	1,087	8%	법정교육	계		13,047	100%	
	연번	구분	2016 이수시간	비율	비고																						
1	공단자체	7,263	56%	학습활동 등																							
2	외부일반교육	4,697	36%	외부위탁																							
3	외부필수교육	1,087	8%	법정교육																							
계		13,047	100%																								
▶ 조직 자부심	<ul style="list-style-type: none"> • 79개 주요업무 중 76개 업무 정상추진 완료 ▶ 조직 자부심 강화 노력 및 대외 실적 NEW <ul style="list-style-type: none"> • 2016. 사회공헌 대상 수상 ❸ • 2016. 여성이 일하기 좋은 기업 대상 • 2016. 올해의 공감경영 대상 수상 • 전국도서관운영평가 문화체육관광부 장관상 • 주민참여예산 및 보조금 유치 : 3,518백만원 																										
재미 (Fun)	▶ 동료간 친밀감	▶ 자유로운 생각과 행동 ❹ NEW <ul style="list-style-type: none"> • 상상원정대 발족을 통한 아이디어뱅크 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 브레인스토밍을 통한 미래 성장 동력 발굴 - Bottom-up방식의 회의문화 정착 - 자체 홍보영상 제작, CEO 캐리커처 등 17건 																									
	▶ 호의	<ul style="list-style-type: none"> • 직원제안제도를 통한 내부직원 의견 수렴 <ul style="list-style-type: none"> - 총 402건 접수 중 9건 포상 시행 																									
	▶ 공동체 의식	▶ 일하기 좋은 곳 ❺ <ul style="list-style-type: none"> • 유연근무제 적극 지원 : 2016년 8명 시행 • 출산전후 휴가, 육아휴직 등 출산장려 																									
		▶ 서로 하나라는 느낌 <ul style="list-style-type: none"> • 노사평화선언, 한마음 워크숍 • 비전 선포식을 통한 공단 미래상 공유 																									

❶ 전직 임용식



❷ 우수직원 포상



❸ 대한민국 사회공헌 대상



❹ 상상원정대

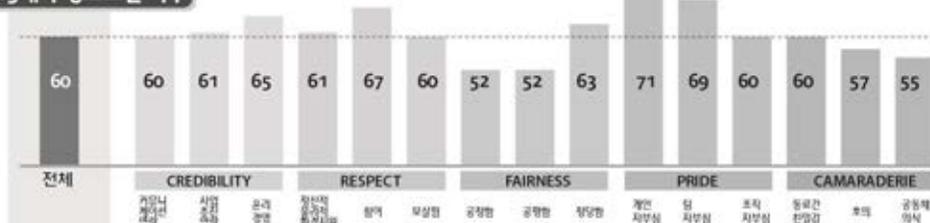


❺ 예비맘 보호석



3 | 2016년 내부직원 만족도 조사 결과 ❶

15대 구성요소별 지수



※ 2015. 개선노력을 통해 2016년 내부고객 만족도 조사 결과 긍정지수 11% 상승

05

성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?



경영목표 달성을 위한 객관적 성과관리체계 운영 1

1 | 성과관리시스템 정착 운영(2005~)

2 | BSC 성과관리 추진체계

MISSION

새롭게 따듯한 시설운영서비스로 고객행복을 실현한다.

VISION

고객과 함께 행복을 창조하는 으뜸 공기업

전략목표, 관점

CSF
(핵심성공요인)

재정건정성

흑자경영 기초 유지

고객가치창조

- 고객만족 고도화
- 윤리 및 사회적 책임 고도화
- 공공정책 준수

스마트시설 선진화

- 프로그램 개발
- 업무프로세스 혁신
- 시설관리 선진화
- 에너지관리 선진화

내부역량강화

- 직원교육 고도화
- 창의 조직문화 개발
- 인적자원관리

3 | 2016년 KPI(Key Performance Indicator) 구성

관 점	CSF	KPI		
		성과지표	목표	평가주기
재 정 건전성 확 보	흑자경영 기초 유지	효율적인 계약관리	계약금액5%절감	상,하반기
		영업외수익 관리실적	수입 실행목표	상,하반기
		수입목표 달성률	수입 실행목표	상,하반기
		대행사업비 절감률	절감 실행목표	상,하반기
고객가치 창 조	고객만족 고도화	CEO 현장경영 NEW	반기 3회이상	상,하반기
		CS사내강사 활용률	4회/2회	상,하반기
		VOC(고객의소리)처리율	100%	상,하반기
		외부고객만족도 조사	달성목표	년
		전화친절도 조사	90점	상,하반기
		보도실적 목표 달성률	100%	상,하반기
		윤리 및 사회적책임 고도화	자체감사 운영실적	연1회 이상
	사회공헌활동 참여율	연간 5시간 이상	년	
	공공정책 준수	정부권장정책 이행 노력도	100%	상,하반기

관 점	CSF	KPI		
		성과지표	목표	평가주기
스마트 시설운영 선진화	프로그램 개발	프로그램 트렌드 분석	2건 이상	상,하반기
		신규 프로그램 개발	전년대비 5%증가	상,하반기
	업무프로세스 혁신	연도경영계획 추진 달성률	100%	상,하반기
		이사장지시사항 이행률	100점	상,하반기
	시설관리 선진화	직원 안전사고 발생비율 NEW	무사고, 무재해	상,하반기
		청결경영 노력도	반기 3회	상,하반기
에너지관리 선진화	에너지관리 증감률	사용량	상,하반기	
내부역량 강 화	직원교육 고도화	교육 이수율	100%	년
		학습조 참여율	5회 이상	상,하반기
	창의 조직문화 개발	제안실적 목표 달성률	채택	상,하반기
		업무편람 제작 및 업데이트 NEW	제작 및 업데이트	상,하반기
인적자원관리	독서경영 참여율	2건	년	
	직원 근태관리	100점	상,하반기	
		팀원 연차휴가 사용률	95%	년

2016년 신설 및 삭제지표 현황

구 분	성과지표	사 유
신설지표	5. CEO 현장경영 NEW	CEO현장경영 강화를 통한 고객만족도 향상
	18. 직원 안전사고 발생비율 NEW	무사고 무재해 운동을 통한 “안전경영” 실현
	24. 업무편람 제작 및 업데이트 NEW	업무편람 제작을 통한 지식경영 시스템 구축
삭제지표	5. CS 사내강사 양성교육 참여율	CS 사내강사 활용률과 중복
	18. 외부 유지보수업체 평가	외부 유지보수 업체에 대한 평가체계 정착
	24. GIP 피드백 및 전파노력	사업부서의 신규지표 개발요청

2016년 주요 조정지표

성과지표	조정내역	사 유
4. 대행사업비 절감률	절감목표 10% → 7%로 하향조정	실행예산 편성
8. 외부고객만족도 조사	피평가팀에 창의경영팀 추가	책임경영 체계 확립
10. 보도실적 목표 달성률	보도자료 제출목표 비중을 60% → 40%로 조정	보도의 질 향상
12. 사회공헌활동 참여율	팀 지표 → 개인 지표로 조정	사회공헌 활동 강화

2 성과평가 결과의 적극적 활용

1 | 성과평가 반영 비율 : 공단 종합인사평가에 40% 반영 ①

구 분	평가비율(평가별 가중치)		
	팀 원	팀 장	
성과평가	40	40	
종합평가	(전사평가)	8 (20%)	8 (20%)
	(팀 평가)	20 (50%)	20 (50%)
	(개인평가)	12 (30%)	12 (30%)
	근무평정	60	60
	(인사평가)	36 (60%)	42 (60%)
(다면평가)	24 (40%)	18 (40%)	
합 계	100	100	

※ 2016 성과평가 비율 조정 : 팀평가 60% → 50%, 개인평가 20% → 30% **NEW**

2 | 성과평가 결과에 따른 평가급 · 연봉 차등지급

▶ 평가급 지급 시 종합평가 결과에 따라 차등 지급 ②

- 성과급 지급총액 한도 내에서 4등급(수, 우, 양, 가) 차등 지급
- 최고, 최저 등급간 지급률 격차 50% 이상
- 최고등급 20% 이내, 최저 10%이상 강제배분

▶ 승진심사 시 성과평가 결과가 반영된 근무평정 결과를 65% 반영 ③

구 분	계	근무 평정	경력 평정	교육훈련 평정	자격증 가산
적용률(%)	100%	65%	25%	10%	0.3%이내

▶ 연봉 인상을 결정 시 종합평가 결과에 따른 차등 지급

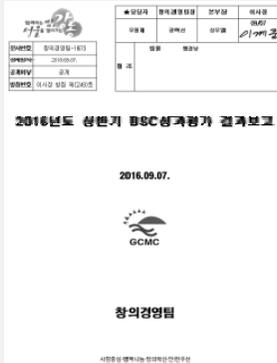
- 연봉 인상 총액 한도 내에서 4등급(수, 우, 양, 가) 차등 인상을 적용
- 성과평가 결과의 적극적 활용을 통한 직원 동기부여

3 | 성과평가 결과를 반영한 성과연봉제 운영

추진 실적

- 적용대상 : 전직원 (정원 내 인력)
- 성과연봉 비중 : 2~4급(15%이상), 5~9급(10%이상)
- 직원 동의 설명회 개최 : 2016.6.29.~30.
- 2016.12.27.일자 성과연봉제 관련 내부평가급 규정개정 완료
- ※ 2017년 성과평가 결과를 2018년 연봉계약 시 적용

① 성과평가 결과보고



② 평가급 차등지급

· 직원 성과급 지급대상자(2015년 4개월 이상 근무자)

등급	A	B	C	D	계
인원(명)	19	39	28	13	99
비율(%)	19.2%	39.4%	28.3%	13.19%	100%

※ 공단내 평가급 및 연봉 한도 범위 적용(평가 결과 적용)은 다음 기준을 적용한다.

- 최고, 최저 등급을 부여 기준
- 최고, 최저 등급간 지급률 격차 50% 이상
- 최고등급 20% 이내, 최저 10%이상 강제배분
- 직종별/직급별 연봉상한액에 5%를 초과하지 않도록 함

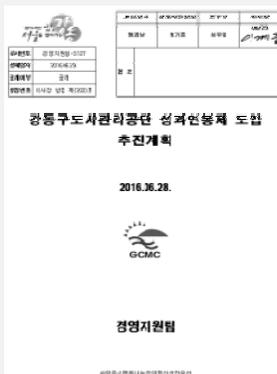
③ 승진심사 명부작성기준

※ 승진심사 명부 작성기준

- 승진심사 명부 작성기준 : 승진심사 명부 작성기준
- 승진심사 명부 작성기준 : 승진심사 명부 작성기준

구분	지	근무평정	경력평정	교육훈련	자격증
승진심사 대상	100%	65%	25%	10%	0.3%이내

④ 성과연봉제 도입계획





II · 1 · 3

부분별 경영실적

03

SECTION

평가지표

노사관리

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

지표관리 부서
및 책임자

경영지원부 부장 김대웅

경영지원부 차장 맹경남

가중치 4점

