



고객의 최대 최고의 가치를 실현하는 으뜸 공기업!

2007 주요업무보고



양주시 시설관리공단

Yang-Ju City Facilities Management

비 전(Vision)

고객과 함께 최고의 가치를
실현하는 으뜸공기업

경영이념

- 자율경영
- 지식경영
- 투명경영
- 고객중심경영

핵심가치(YJFMC-Value)

- 인화단결(Teamwork)
- 전문성(Specialist)
- 최고지향(Outstandingness)
- 도전정신(Challenge)

미 선(Mission)

우리공단은
고객감동과 성과창출을 위해
가치경영을 추구하는
전국 최고의 전문공기업으로 성장한다.

전방위적인 혁신활동 및 업무프로세스 개선

'07. 주요업무계획 추진

- 43개 과제 103개 사업 -

- ◇ 경영기획팀
 - 26개 과제 79개 사업
- ◇ 문화체육팀
 - 8개 과제 12개 사업
- ◇ 환경관리팀
 - 9개 과제 12개 사업

경영혁신 추진

- 5대 전략 22개 과제 -

- ◇ 전략1
 - 자율책임 경영체제 확립(3개 과제)
- ◇ 전략2
 - 투명한 윤리경영 실천(6개 과제)
- ◇ 전략3
 - 성과창출, 고객중심의 조직운영(4개 과제)
- ◇ 전략4
 - 혁신활동 체질화 및 상시화(6개 과제)
- ◇ 전략5
 - 고객지향 경영체제 구축(3개 과제)

공 단 현 황

I. 일반현황

가. 설 립 일 : 2006. 11. 1. (사업개시일 :2007. 1. 2)

나. 설립근거 : 지방공기업법 제76조 및 양주시 시설관리공단
설치조례 (조례 제231호 '06. 4. 10.)

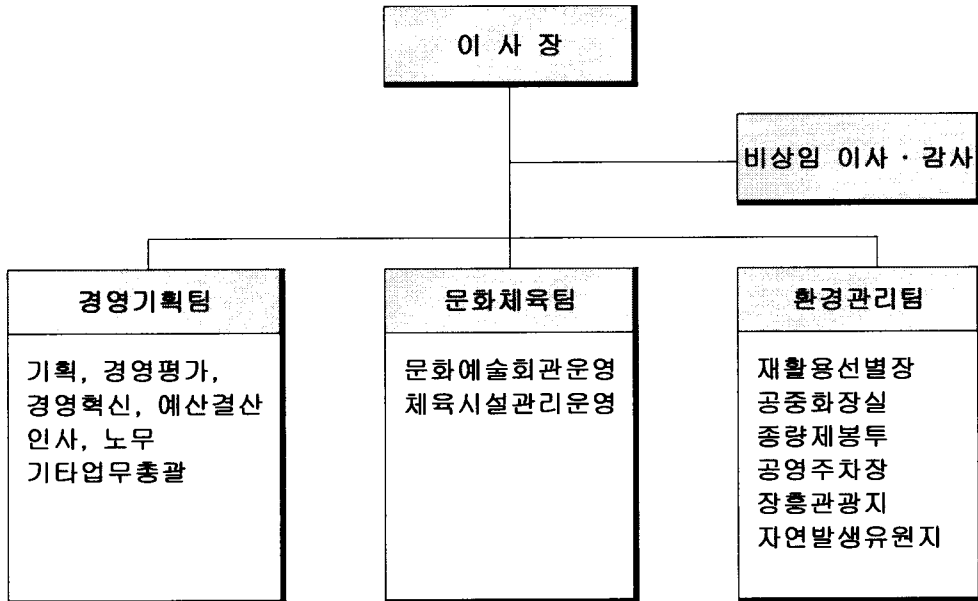
다. 자 본 금 : 300백만원(양주시 100% 출자)

라. 주사무소 : 양주시 광적면 광석리 132 문화예술회관 내

마. 주요연혁

- 공단 설립 기본계획 수립 및 의회 협의 : '05. 1. - 2.
- 외부 전문기관 타당성 검토 용역 실시 : '05. 3. - 6.
- 공단설치조례 제정 및 공포 : '05. 8. - '06. 4.
- 공단 정관 및 주요 규정 제정 : '06. 7. - 10.
- 이사장 및 사외이사 임명 : '06. 9. - 11월
- 공단 사업인수단 편성 운영 : '06. 10. 23. <특별채용 7명>
- 자본금 출자 및 법인설립등기 : '06. 11. 1.
- 2007 사업년도 세입세출예산 확정 : '06. 12. 19. <3,050백만원>
- 신입사원 공개채용 합격자 발표 : '06. 12. 21. <총 20명>
- 신천체육공원 사업개시 : 2007. 4. 2

II. 기 구



III. 정원현황

(단위 : 명)

구분	계	임원		행 정 직					기 술 직					청경	일용
		소계	이사장	소계	4급	5급	6급	7급	소계	5급	6급	7급	8급		
정원	63	1	1	12	3	4	3	2	10	1	2	5	2	5	35
현원	60	1	1	9	3	-	1	5	11	1	-	8	2	5	34
결원	△3	-	-	△3	-	△4	△2	3	1	-	△2	3	-	-	△1

IV. 공단 주요 사업현황

체육시설 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
계	3 개소		
고덕 체육 공원	인조잔디구장, 육상트랙, 풋살구장, 농구장, 테니스장, 농구장, 락카룸 기타체력단련시설 등	• 관리주체 : 공단직영	
덕정체육동구장	농구장, 배드민턴장, 탁구장 조명시설, 체력단련시설 등	• 관리주체 : 일부위탁 - 배드민턴협회(4개클럽) - 늘푸른 탁구동우회	
신천 체육 공원	인조잔디구장, 농구장, 테니스장 인라인스케이트장, 샤워실 등	• 관리주체 : 공단직영	

※ 관계법령 : 양주시 공공체육시설 관리 운영조례 및 시행규칙

자연발생 유원지 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
계	2개소		
도락산유원지	매표소 1개소, 이동식화장실 5개소, 자연발효식화장실 1개소	• 관리주체 : 일부위탁 - 용암1리 마을회 • 수입원 : 폐기물수거수수료 - 관리주체70%, 위탁자30%	
덕계 유원지	매표소 1개소, 이동식화장실 4개소, 자연발효식 화장실 1개소	• 관리주체 : 공단직영 - 징수 유예중	

※ 관계법령 : 양주시 자연발생유원지 관리조례 및 시행규칙

※ 자연발생유원지는 사업의 특성상 하절기에 한시적으로 운영되고 있음.

문화예술회관 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
문화예술회관	대공연장(실내체육관), 소공연장, 회의실, 야외공연장, 연습실, 축구장, 문화강좌실, 전시실, 테니스장	<ul style="list-style-type: none"> 관리주체 : 직영 수 입 원 <ul style="list-style-type: none"> 공연장 입장료, 대관료 	

* 관계법령 : 양주시 문화예술회관 사용료 징수조례 및 시행규칙

공영주차장 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
계	3개소		
광적 복개주차장	주차면수 : 84면	<ul style="list-style-type: none"> 관리주체 : 위탁 <ul style="list-style-type: none"> 대한노인회 광적분회 수 입 원 : 위탁대행료 	
덕계 복개주차장	주차면수 : 34면(84면)	<ul style="list-style-type: none"> 관리주체 : 위탁 <ul style="list-style-type: none"> 자연보호 양주시협의회 수 입 원 : 위탁대행료 	
가남 노외주차장	주차면수 : 109면	<ul style="list-style-type: none"> '06년 준공(무료 운영) 	

* '07. 7. 1 양주시청 부설주차장 설치 및 수탁 예정

* 관계법령 : 양주시 주차장조례

공중화장실 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
공중화장실	<ul style="list-style-type: none"> 수세식화장실 : 12개소 자연발효식화장실 : 4개소 * '06신설 : 3개소 * '07신설예정 : 2개소 	<ul style="list-style-type: none"> 관리주체 : 일부위탁 <ul style="list-style-type: none"> (주)현일 : 6개소 (주)양기 : 7개소 공단직영 : 3개소 	

* 관계법령 : 양주시 공중화장실 등의 설치 및 관리조례

재활용선별장 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
재활용 선별장	선별기 1대, pet 압축기 1대, 캔 압축기 1대, 스티로폼 강용기 1대, 계근기 1대, 사무실, 창고 등	• 관리주체 : 직영	

* 관계법령 : 양주시 자원의 절약과 재활용 촉진에 관한 조례

장흥 관광지 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
장흥관광지	관리사무소, 밤나무숲 공원, 취사장, 주차장(421면)	• 관리주체 : 직영	

* 관계법령 : 양주시 장흥관광지 입장료 및 시설사용료 등 징수조례

* '07년 하반기중 관광지내 조각공원 등 조성공사 예정

종량제봉투 사업 분야

구 분	주요시설	관리운영 현황	비 고
종량제 봉투	창고 1<재활용선별장내>	• 관리주체 : 위탁(농협)	

* 관계법령 : 양주시 폐기물 관리조례 및 시행규칙

* '07. 7월부터 직영 예정

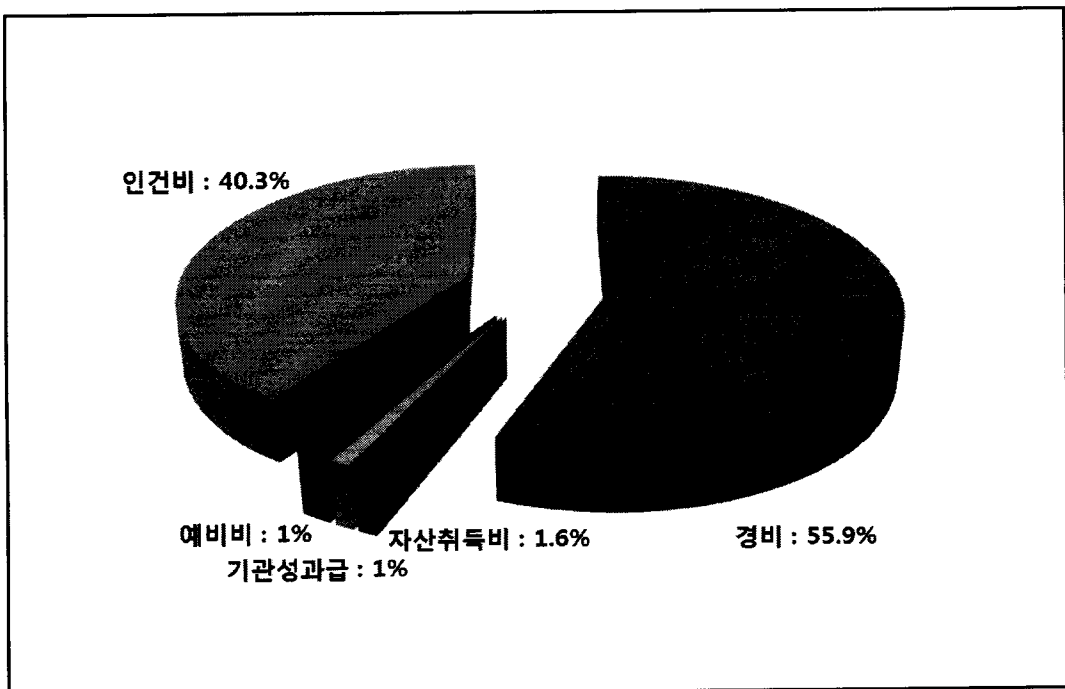
V. 예산현황

○ 2007년도 주요예산현황

(단위 : 천원)

구분	계	기관성과급	인건비	경비	예비비	자산취득비	비고
금액	3,050,000	33,869	1,231,163	1,704,968	30,000	50,000	
비율	100%	1%	40.3%	55.9%	1%	1.6%	

○ 2007년도 예산 분포 내역



2007년 주요업무 계획

- 경영기획팀 -

□ 추진사업

○ 중장기 경영계획 수립·집행 및 환류시스템 구축	9
○ 전 직원 경영참여 활성화를 위한 제언제도 운영	11
○ 정부정책 및 각종 지적사항 관리체계 구축	13
○ 경영목표 달성을 위한 내부평가 시스템 구축	15
○ 직원고충 사전예방을 위한 만족도조사 실시	17
○ 경영지표관리시스템 구축운영	19
○ 신뢰받는 공기업 구현을 위한 열린경영시스템 구축	21
○ CEO 경영성과계약제 도입 운영	23
○ 고객 서비스현장 제정 운영	25
○ 고객감동 경영을 위한 고객만족도 조사 실시	27
○ 고객지원시스템 및 내부관리체계 구축	29
○ 체계적인 자산관리시스템 구축 운영	31
○ 효율적인 원가관리로 경영합리화 도모	33
○ 경영목표 달성을 위한 합리적 예산회계제도 운용	35
○ '07 공단 정보화 사업추진	37
○ 정보시스템의 효과적 관리운용체계 구축	39
○ 공단 정보화전략계획 수립 추진	41
○ 전사차원의 시민홍보활동 강화	43
○ 노사화합을 통한 생산성 향상 노력 강화	45
○ 최적의 조직체계 구축을 통한 생산성 향상	47
○ 합리적인 인사제도를 통한 내부역량 강화	49
○ 테마기행을 통한 업무개선 추진	52
○ 신규사업 확대 및 다각화를 위한 T/F 팀 구성 운영	53
○ '07 주요업무 심사분석 실시	54
○ 효율적 자금 운용으로 이자수익률 극대화	55
○ 경영혁신 기본전략 수립 추진	56

중장기 경영계획 수립, 집행 및 관제시스템 구축

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 환경변화에 따른 공단 중·장기 경영방향 설정을 통한 성과창출 도모
- 연도별 경영계획과 연계한 경영목표의 초과달성
- 신규사업개발 및 기존사업 발전 전략 체계화 등 총체적 내부역량 강화

II. 세부사업계획

- 전 직원 워크숍 개최 / 07.5
 - 참석대상 : 전 직원
 - 주요내용
 - 공단 미션·비전 및 경영전략 마련을 위한 토론회
 - 경영계획의 효율적 집행을 위한 전 직원 공감대 형성 등
- 실무협의회 구성 및 운영 / 07.6
 - 구성인원 : 8 ~ 10명 (공단 3, 의회 1, 시청 4 ~ 6)
 - ※ 필요에 따라 외부전문가 위촉 활용
 - 주요내용
 - 양주시 재정운용계획 및 중장기계획과 연계하여 실행가능성 확보
 - 협의회의 정기적(분기 1회) 개최를 통한 이해관계자와의 유

□ 중·장기 경영계획 수립 및 집행 ' 07.6

○ 수립방법 : 공단 자체 수립

○ 주요내용

- 이해관계자 Needs 분석, 내·외부 환경분석, 내부역량분석, SWOT분석 등
- 경영전략 설정, 공단 미션·비전 등 설정
- 분야별 경영전략 실행방안 마련(수입목표, 조직, 인사, 노무, 경영합리화, 고객서비스 등)

□ 중·장기 경영계획 환류시스템 구축 ' 08.1

○ 추진방법 : 전략회의(수시) 및 실적보고회(정기) 개최

○ 주요내용

- 년도별 경영계획과 연계한 평가 및 성과분석
- 분석 결과에 따른 차기 경영계획 반영 및 중·장기 경영계획 수정·보완

Ⅲ. 사 업 비

□ 실무협의회 운영경비 : 4,000천원

Ⅳ. 기 대 효 과

□ 전직원 공감대 형성을 통한 체계적인 중·장기 경영계획 관리체계 구축으로 경영목표 조기 달성

전 직원 경영혁신 활성화를 위한 제안제도 운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 직원의 창의적인 의견과 고안을 장려하고 계발하여 업무전반에 대한 제도개선 등 공단정책에 적극 반영
- 직원의 참여의식과 문제해결능력 증진, 사기양양을 통한 경영의 능률화 도모

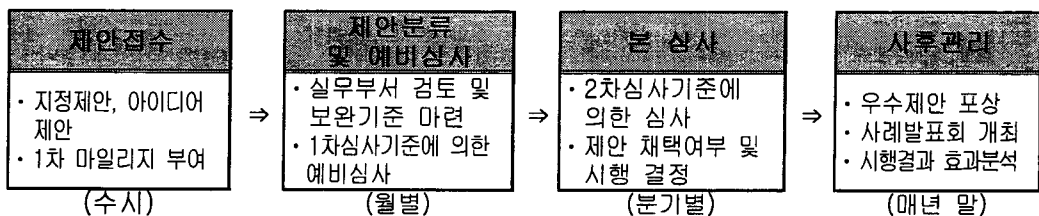
II. 세부사업계획

□ 제안제도 운영규정 제정 운영 / 07.6

- 제정방향
 - 제도의 내실있는 운영기준을 명문화 함으로써 제도의 조기 정착
- 주요내용
 - 제안 심사위원회의 구성과 운영에 관한 사항 규정
 - 제안평가방법, 기준 및 마일리지, 포상금 등 인센티브 부여기준 마련

□ 제안제도 시행 / 07.6 이후계속

○ 추진체계



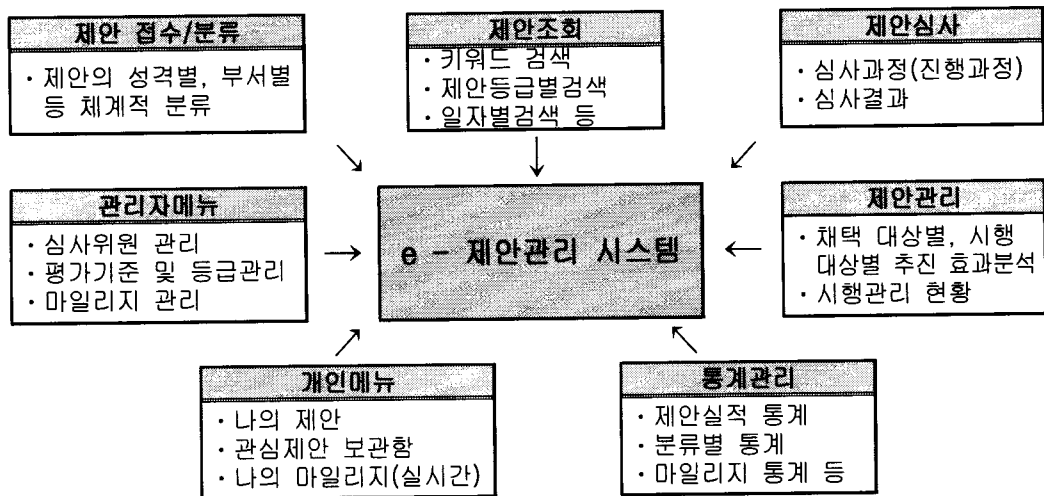
○ 주요내용

- 온·오프라인을 통한 제안 제출 및 접수의 다양화
- 제안 마일리지제 병행 실시
- 예비심사제 운영으로 관련부서 의견수렴 및 보완책 마련
- 제안 심사위원회 구성 운영을 통한 객관성·공정성 확보
- 사례발표회 및 시행 결과의 지속적인 모니터링을 통한 사후관리 강화

□ e - 제안관리 시스템 구축 / 07.11

○ 추진방법 : 공단 홈페이지(인트라넷)과 연계한 시스템 자체개발

○ 시스템 구성(안)



III. 사 업 비

□ 제안포상금 : 1,000 천원

○ 예산절감 등에 따른 특별성과금 별도 (예비비등)

IV. 기 대 효 과

- 공단 업무개선 및 전 직원 혁신마인드의 지속적인 제고
- 직원들의 동기부여를 통한 성과주의 조직문화 기반 구축

정부정책 및 각종 지적사항 관리체계 구축

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 정부의 공공부문 개혁 추진방향에 부응하는 생산적 공기업 모델 정립
- 각종 지적사항에 대한 체계적인 관리 및 이행으로 지속적인 경영 혁신 추진

II. 세부사업계획

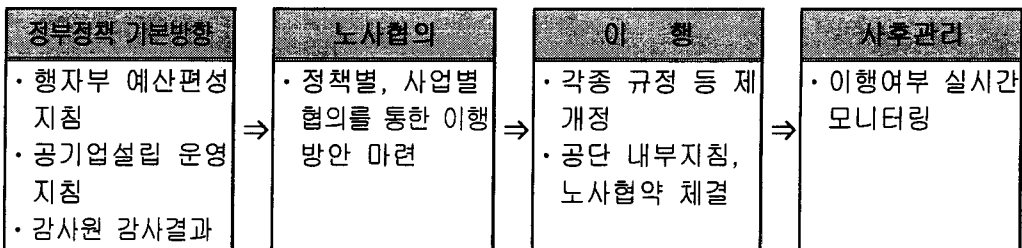
□ 정부정책 및 지적사항 관리체계 구축 / 07.6

○ 추진방향

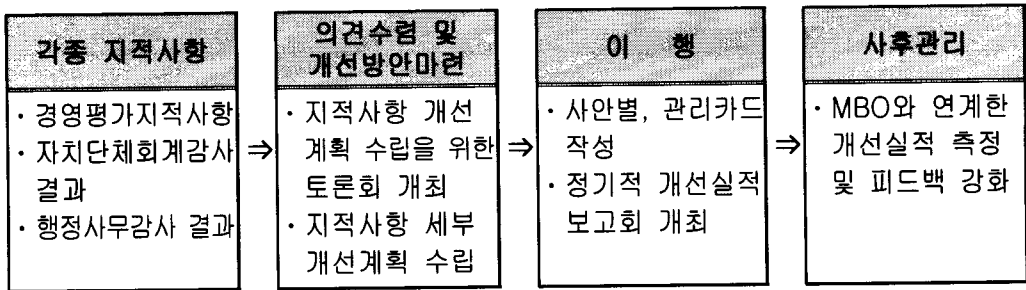
- 분야별, 단위사업별, 관리카드 작성 및 인트라넷을 통한 실시간 관리
- 지적사항의 원인분석, 대책마련, 조치실행, 사후관리 등 체계적 관리방안 마련

○ 추진체계

- 정부정책



- 지적사항



Ⅲ. 기대효과

- 경영평가 및 정부정책 등 각종 지적사항에 대한 지속적인 관리를 통한 공단 문제점 개선으로 고객만족·책임경영 체계 구축

경영목표 달성을 위한 내부평가 시스템 구축

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 전략중심의 성과관리를 통한 공단 내·외부 경쟁력 제고
- 단위 부서별, 개인별 평가지표의 객관화를 통한 경영목표의 효율적 달성
- 정기적인 효과측정인 업무프로세스 개선 및 피드백강화

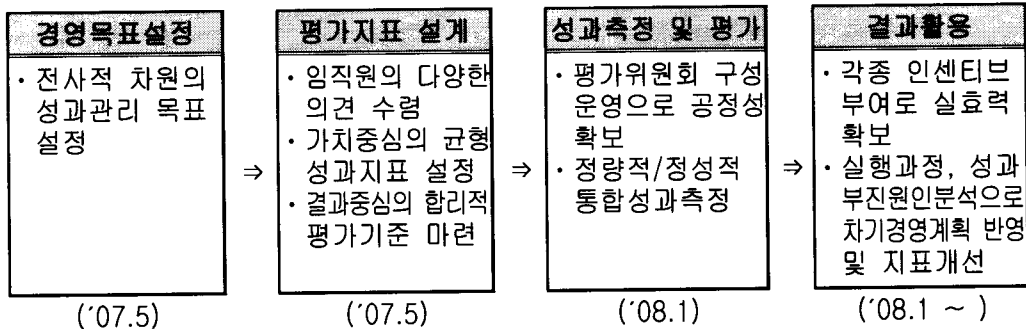
II. 세부사업계획

- 공단 내부평가 제도화 추진 / 07.6월부터 계속
 - 추진방법 : 공단 내부평가 운영규정 제정
 - 주요내용
 - 내부평가의 객관성과 공정성을 기하기 위한 평가방법, 평가지표 설정, 내부평가위원회 구성 등의 내용 명문화
 - 평가제도의 효율성 및 생산성 향상을 위한 평가결과 사후관리 절차 등에 대하여 정함
- 공단 인센티브제 운영지침 제정 / 07.6
 - 적용방향
 - 기본 인센티브 : 기관성과급, 개인성과급, 대우직원선발, 포상 등
 - 특별 인센티브 : 특별승진 및 승급, 제안 마일리지, 특별성과급, 포상휴가 등
 - 주요내용

- 기본 인센티브는 공단 내부평가 및 외부평가(경영평가)에 따라 부여
- 특별 인센티브는 직무수행능력 탁월, 근무실적우수, 제안실적 및 예산절감 등에 따라 부여

□ 공단 내부평가제 운용계획 수립 추진 / 07.7

- 적용방향 : 팀성과(80%) + 개인역량(20%)
- 추진체계



○ 운영방법

- 평가의 목적, 피 평가자의 직급·업무의 특성등을 고려하여 평가요소별 가중치 조정 운용
- 평가위원 선정시 상사, 동료, 하급직원 적정 배분 활용
- 종합평가결과 및 문항별 평가요소별 분석 활용

Ⅲ. 사 업 비

□ 각종 성과급 : 60,000천원

- ※ 제안실적 및 예산절감에 따른 특별성과급 별도 (예비비등 활용)
- ※ 개인성과급은 '08년 본 예산에 반영

Ⅳ. 기 대 효 과

- 내부역량강화에 따른 생산성증대, 고객만족 및 수익성 제고를 통한 자율책임경영체제 구축
- 업무 문제점 파악 및 빠른 개선조치로 경영목표의 효율적 달성

직원교육 수준향상을 위한 만족도조사 실시

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

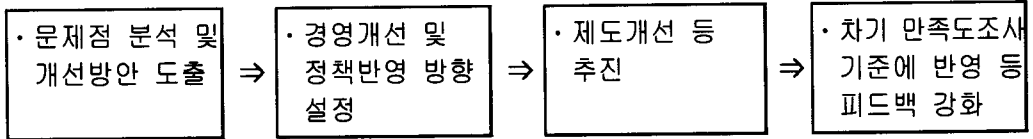
- 내부직원의 만족도 수준을 객관적으로 측정하여 경영개선 및 공단 정책에 반영
- 직원들의 동기부여와 업무수행의 질을 높일 수 있는 직장분위기 조성

II. 세부사업계획

- 내부고객 만족도 조사 실시 년 2회 이상
 - 대 상 : 전 임직원(일용직원 포함)
 - 조사방법 : 설문조사(Questionnaire Survey)
 - 기 관 : 자체조사
 - 설문구성 : 조사목적별(일반, 혁신 및 변화관리 진단, 조직몰입도 조사 등), 다양한 설문항목개발 활용
 - 분석방법 : 통계분석프로그램(SPSS) 활용
 - 주요내용
 - 직무, 근무여건, 조직, 인사, 복리후생 만족도 및 기초 자기진단 부분 등 분석
 - 팀별/사업별/직급별 만족도 · 자기진단 부분 비교 분석
 - SPSS를 이용한 빈도분석, 교차분석, 집단별 평균분석, 포트폴리오 분석, Conbach'α 신뢰도분석, 분산분석, 회귀분석 등

□ 조사결과에 대한 경영개선 추진 년 중

○ 추진방향



○ 조사활용방안

- 내부고객 종합만족도 및 각 팀별, 사업별, 직급별, 연령별, 성별 등 만족도 결과를 바탕으로 불만사항 및 개선안 도출
- 조사결과 분석을 통한 조직, 인사, 복리 등 분야별 개선계획 수립
- 공단 중장기 경영계획과 연계한 제도개선 및 사후관리 강화 등

Ⅲ. 기 대 효 과

- 내부고객(직원)의 소속감 및 만족도 향상 → 고객에 대한 서비스 수준 향상
- 개인 능력 향상, 효과적인 인력 배치 및 업무프로세스를 통한 업무능률 상승

경영지표관리시스템 구축운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 다양한 경영지표의 실시간 모니터링을 통한 조기대응력 강화
- 사업별, 분야별 경영정보 제공으로 정책수행의 탄력성 확보

II. 세부사업계획

□ 경영실적 기초조사 실시 / 07.4

- 대 상 : 문화예술회관 등 7개 사업
- 주요내용
 - 최근 3개년도 사업별, 수입항목별 수입실적 및 이용건수 등 파악
 - 경영실적 관리 지표 설정 및 프로세스 개발
 - 엑셀을 활용한 시스템 모의실험 및 시스템 구축(안) 마련 등

□ 수입관리 시스템 개발 및 활용 / 07.5 ~

- 주요경영실적관리지표(안)
 - 사업수입 규모증가율 (전년대비, 3개년 평균대비)
 - 사업수입 목표달성율 (전년대비, 3개년 평균대비)
 - 사업수지비율 (전년대비, 3개년 평균대비)
 - 대행사업비 절감률 (전년대비)

- 인건비 증가율 (전년대비)
- 일반관리비 증가율 (전년대비)
- 일반관리비 증가율 (전년대비)
- 현업지출비율 (전년대비)
- 시설관리실적 1인당 증감률 (전년대비, 3개년 평균대비)
- 시설관리비용 1인당 증감률 (전년대비)

○ 주요내용

- 공단 주요 경영지표 관리시스템 자체개발 및 운영과 교육 실시
- 경영지표 실시간 모니터링 실시 및 최종 데이터 분석을 통한 차기 정책 반영
- 시스템 운용상의 문제점 파악 및 개선 방안 도출 등

Ⅲ. 기 대 효 과

- 공단의 전반적인 경영실적을 실시간 관리를 통하여 업무의 생산성 및 효율성 강화
- 시스템 자체개발을 통하여 대행사업비 절감(30,000천원)

신뢰받는 공기업 투명성을 위한 경영경영시스템 구축

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 고객의 정보수요에 부응하는 투명한 공시제도 운영 및 지속적인 확대 공개
- 시스템별 관리책임과 지정을 통한 신축성 및 정확성 제고
- 윤리경영선포 및 운영을 통한 신뢰받는 공기업상 정립

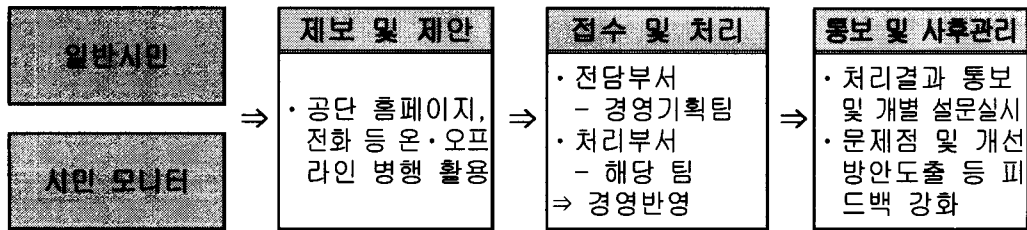
II. 세부사업계획

□ 고객지향적 경영공시제도 운영 '07.7

- 근 거 : 지방공기업법(경영공시), 공단설치조례(업무상황 공표)
- 공시방법 : 공단 홈페이지 내 게시 → 접근성 강화
- 공시내용
 - 의무공시 : 재무현황, 예산현황, 경영계획 및 목표, 경영평가 결과 목표, 고객만족도 조사결과, 외부감사결과, 이사회 개최현황 등 7개 분야
 - 확대공시(안) : 업무추진비, 행정정보공개, 법규 및 규정, 입찰 정보, 수의계약내용, 각종 민원서식, 업무처리 정보 등

□ 고객참여 시스템 구축 운영 '07.8

- 운영방법 : 시민모니터링제 및 고객 사이버 상담실 설치 운영
- 운영체계



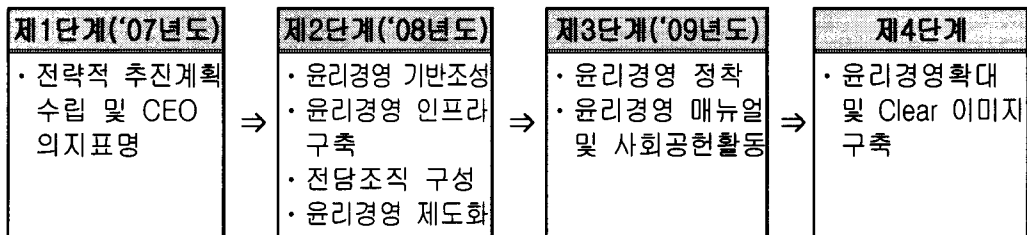
○ 주요내용

- 시민 모니터 요원 선발 및 정기적의견 수렴, 정책반영
- 홈페이지내 시민 모니터 전용 창구 개설 및 모니터 보상금제 단계적 실시
- 고객의 소리, e-제안제도, e-설문조사 등 쌍방향 의견 제시 채널 구축

□ 윤리경영 시스템 구축 운영

..... / 07.10

○ 추진체계



○ 주요내용

- 윤리경영 실천 다짐대회 개최 (년 1회)
- 윤리경영 T/F팀 구성 운영 (팀별 윤리담당 지정 운영 병행 실시)
- 반부패 서약을 통한 청렴계약제 확행
- 윤리경영 교육 시행 : 사이버교육, 외부강사 초빙교육, 자체교육 등
- 윤리강령(행동강령) 제정 운영으로 실천력 확보
- 전사차원의 구체적 실천 프로그램 마련
- 윤리경영 실천에 대한 모니터링 수행 및 평가체계 구축

Ⅲ. 기 대 효 과

- 공단의 주요 현황 공시를 통한 투명하고 책임감 있는 경영문화 구축
- 고객참여 프로그램 강화를 통한 고객만족경영 실천

CEO 경영성과계약제 도입 운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 기존 경영평가제도를 보완한 업무성과 종합평가
- 이사장 개인의 역량, 성과 및 경영목표에 대한 실적을 별도로 평가
- 평가결과에 따른 합리적, 실질적 보상체계 마련을 위한 계약내용 명문화

II. 세부사업계획

- CEO 경영성과계약제 도입계획 수립 추진 '07.4월부터 계속
 - 근거 : 지방공기업법 및 동법 시행령, 행자부 경영성과계약제 운영지침, 공단 제규정
 - 운영원칙
 - 경영실적, 계약조건 등에 대하여 양주시장과 이사장의 자율적 합의에 의하여 운영
 - 합리성과 객관성이 보장된 건전한 제도 운영
 - 운영절차

경영성과계약(안) 마련

- 경영성과계약서(안) 작성 : 공단 이사회
- 계약서(안) 양주시장 승인 필

경영성과계약 체결
및 공시

- 양주시장과 이사장간 최종합의에 의하여 계약체결
- 경영공시에 준하여 계약서 내용 공시

목표이행실적평가	<ul style="list-style-type: none"> · 계약서에 제시한 경영목표 이행실적 평가 · 평가결과 공시 및 행자부 제출
평가결과에 따른 설치 보상	<ul style="list-style-type: none"> · 경영평가, 이사장평가, 경영목표이행실적평가 등 종합 평가결과 활용 · 성과급 : 0~ 750%, 연봉조정 \pm 10% · 연임 및 해임조치 기준으로 활용

Ⅲ. 기 대 효 과

- 사전 자율경영 및 사후결과책임 부담으로 책임운영체제 구축
- CEO의 도덕적 해이 현상 극복 및 주인의식 제고를 통한 성과창출 극대화

고객 서비스환경 조성 운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

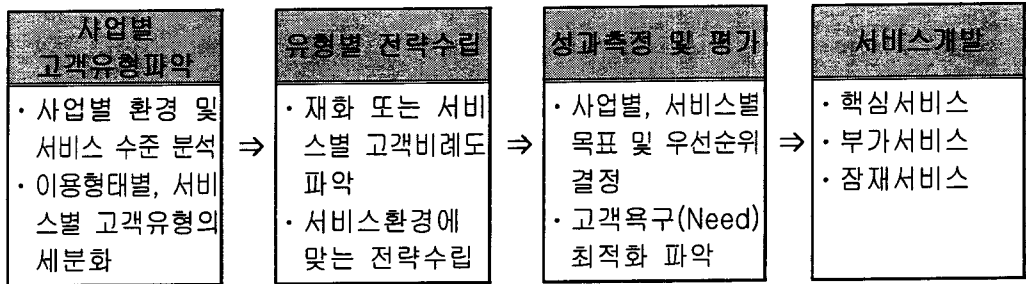
I. 목적 및 방향

- 사업별, 유형별 맞춤형 서비스 전략 개발로 고객감동 경영기반 구축
- 이행실태 정기적 평가와 사후관리로 전 임직원의 능동적인 참여 유도 및 동기부여

II. 세부사업계획

□ 대시민 서비스 기준 및 전략 개발 / 07.8

○ 추진체계



○ 주요내용

- 고객 및 서비스의 특성별, 유형별로 맞춤형 세부 서비스 전략 마련
- 기존 충성고객을 포함한 잠재고객까지도 수용할 수 있는 실질적 서비스 기준 정립

○ 운영방향

- 서비스 이행기준의 제도화 및 구체화로 실천력확보
- 직원들의 고객지향적 사고전환 및 서비스 마인드 제고
- 공단 목표관리제와 연계한 인센티브 제공으로 동기부여

○ 운영체계

①현장제정기초준비	<ul style="list-style-type: none"> - 고객서비스 현장의 필요성, 운영방안 등 검토 - 고객서비스 수요자 및 기준 검토
②의견수렴	<ul style="list-style-type: none"> - 민간, 타기관 등 사례 및 현황 검토 - 고객 의견 수렴 (홈페이지 게시판등 활용) - 직원 의견 수렴을 위한 토론회 개최
③초안 작성 및 보완	<ul style="list-style-type: none"> - 현장제정을 위한 T/F팀 구성 - 의견수렴 결과 분석 및 제정(안) 작성 - 고객서비스현장 심의위원회(가칭) 심의
④현장공표 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> - 시설별 현장 게시판 개첨 - 홈페이지 등에 현장내용 공표 - 시설이용안내문, 주차료, 입장권 등에 홍보 문구 삽입
⑤현장의 실천	<ul style="list-style-type: none"> - 사업별, 부서별 세부실천계획 수립 추진 - 시민의 소리함, 불편신고센터, 서비스보상제 등 도입 - 지속, 반복적인 서비스 교육 실시 - 운영상황의 주기적인 점검
⑥평가 및 사후관리	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 이행기준 달성도 측정 - 우수부서 및 직원 인센티브 부여 - 서비스 제공방법, 절차 등 장애요인 발굴 및 개선 - 유형별 공공 및 민간조직과 서비스 수준 비교 분석 활용 - 고객만족을 위한 장·단기 전략수립

Ⅲ. 기 대 효 과

- 고객서비스현장 운영을 통한 고객감동·고객만족 서비스 실시
- 불만족사항 접수를 통한 보다 양질의 고객감동 서비스 제공
- 주기적인 운영실태 점검과 개정을 통해 환경변화에 능동적으로 대처

고객감동(여) 향상을 위한 고객만족도 조사 실시

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

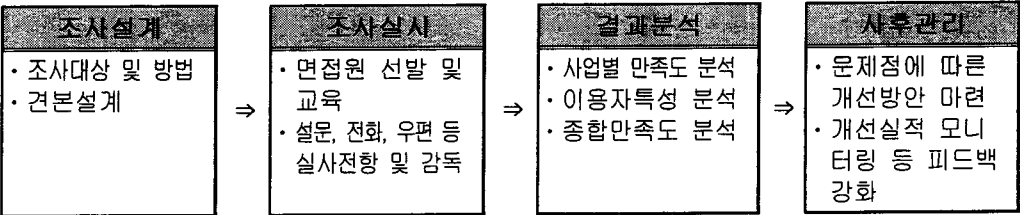
I. 목적 및 방향

- 시민의 목소리를 직접 청취하고 정책에 반영함으로써 고객만족도 제고
- 부서별, 개인별 목표관리평가와 연계하는 동기부여 방안 마련

II. 세부사업계획

□ 고객만족도 조사계획 수립 추진 / 07.9

○ 추진체계



○ 주요내용

- 시민들의 공단서비스 실제 이용형태에 가장 근접한 표본설계 및 추출
- 공정하고 객관적인 관점에서 실사 진행
- 일관성있고 체계적인 기준에 근거한 조사 결과의 분석
- 분석결과를 통한 업무개선, 개선실적 모니터링 등 사후관리 강화

□ 고객 만족도 조사 / 07.10 ~ 11

- 조사대상 : 전 사업장
- 조사방법

- 면접(설문), 전화, 우편 등 다양한 조사방법 활용 → 회수율 확보
- 외부 설문요원 선발 활용 → 객관성, 신뢰성 확보
- 조사표본 : 사업별 50명 내외(공단 사업장 이용 유 경험자)
- 조사내용 : 이용의 편리성, 친절도, 편의시설 및 환경관리, 사업운영관리, 안전관리 등

□ 고객 만족도 조사 분석 및 사후관리방안 마련 ' 07.12~

- 결과분석
 - 전사차원, 부서차원, 사업장별차원 등 차원별 종합개선안 수립
 - 부서별, 사업별 만족도 비교분석, 문제점 파악 및 개선방안 수립
 - SPSS를 이용한 빈도분석, 교차분석, 집단별 평균분석, 포트폴리오분석, 회귀분석 등 실시
 - 고객만족 장애요인 분석 및 대응방안 도출
- 사후관리
 - 개선 실적에 대한 정기적인 모니터링실시 및 평가실시
 - 개선실적 우수부서 및 개선에 대한 각종 인센티브 부여

III. 사 업 비

- 각 사업별 설문조사 요원 : 1,120천원

IV. 기 대 효 과

- 고객서비스현장 운영 전반에 걸친 질적 분석을 통해 계량화하기 어려운 서비스현장 운영 내부체계의 문제점과 개선방향 도출 및 제시
- 과학적이고 체계적인 조사 설계에 의한 대면조사를 통해 서비스의 제공 수준을 측정하고 고객이 느끼는 서비스의 요소별 만족 수준을 보다 정확하게 파악

고객지원시스템 및 내부관리체계 구축

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 공단중심의 사고에서 고객중심의 사고로 의식전환 도모
- 전 임직원의 고객지향, 고객편의 마인드 함양 및 친절서비스 체질화 도모
- 효율적이고 능동적인 고객관리 프로세스 구축으로 고객만족도 제고

II. 세부사업계획

□ 고객관리시스템 전산화 추진 / 07.10

- 추진방향
 - 사업특성별로 EIS(경영정보시스템)와 연계한 고객정보의 체계적 관리
 - Cyber 민원실 운영상황을 실시간 제공함으로써 고객만족도 제고 및 경영자의 신속한 의사결정 지원
- 추진체계

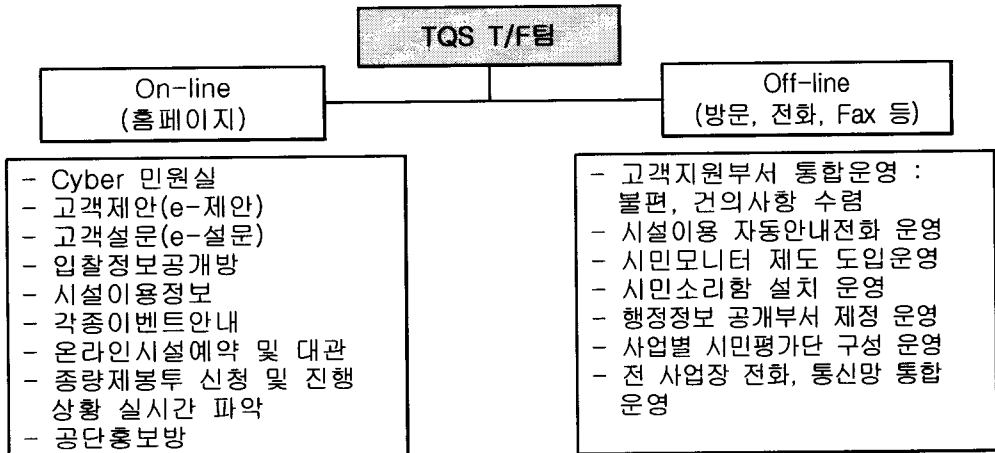
고객접근채널 다양화	- On - line : 공단 홈페이지 등 검토 - Off - line : 방문/우편, 전화, Fax, 건의함 등
민원접수창구 일원화	- 접수 : 경영기획팀 - 분류 및 이동 : 주관부서 및 담당자 지정 (민원처리실명제)
처리 및 결과 회신	- 처리 : 내용검토, 답변서작성(민원처리기한 준수) - 회신 : 답변개제, 이메일발송, SMS회신 ⇒ 경영기획팀 협의
사후관리	- 처리결과 사후 만족도조사 실시 - 민원 유형별 분석 및 대응방안 마련 - 성과관리제도와 연계한 민원처리실태 평가

□ 다양한 고객접근 채널(Channel) 구축 / 07.6

○ 추진방향

- On-Off line을 활용한 전방위적 고객접근성 강화
- 공단의 서비스품질 향상을 위한 선진 사례 접목 운영
- TQS(Total Quality Service) 추진을 위한 T/F팀 구성 운영

○ 추진체계 및 주요내용



□ 직원 서비스 및 고객만족교육 확대운영 년중 수시

○ 추진방향

- 친절봉사 자세 체질화 및 의식개혁을 통한 서비스문화 정착
- 서비스 이행기준 준수를 위한 실습 위주의 현장교육 강화

○ 추진체계

전문강사초빙교육	년 4회 이상	전문강사를 통한 고객서비스관련 교육으로 고객만족 기반조성
외부기관위탁교육	년 1회 이상	전문적이고 체계적인 위탁교육을 통한 고객만족경영마인드 확립
내부교육	월 1회 이상	각 사업별, 부서별 특성에 적합한 맞춤형 교육으로 고객서비스 생활화

Ⅲ. 기 대 효 과

- 고객 서비스체계 구축을 통한 고객감동 실현
- 주기적인 교육을 통한 직원들의 고객서비스마인드 생활화

체계적인 자산관리시스템 구축 운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 고정자산 업무 전산화를 통한 체계적이고 효율적인 자산관리 도모
- 자산관리 종합계획에 의한 공단 자체자산 및 수탁자산의 책임관리체계

II. 세부사업계획

- 자산관리 종합계획 수립 추진 / 07.6
 - 근 거 : 공단 물품관리 규정 등
 - 주요내용
 - 각종 자산관리대장 작성 활용 : 유형자산비품, 물품(소모품) 관리대장 등
 - 시설별 재해복구공제회 가입 추진
 - 수선비의 예산편성 및 집행주체 기초 마련
 - 수선비와 대수선비의 합리적 구분 기준 마련
 - 공단 자체자산 및 수탁자산 구분 관리
 - 개량사업시 기존시설 및 장비의 적정 활용 방안 마련
 - 연도별 물품 수급계획, 장비교체 계획, 유지보수계획, 장비확충계획 등 병행 추진
- 자산관리 시스템 도입 운영 / 07.7
 - 방 법 : 예산회계 표준시스템 활용

○ 주요내용

- 예산, 회계 결산과 연계한 자동관리프로그램으로 운용
- 부서별, 유형별 자산의 통합 전산관리
- 자산관리 업무 전산화로 부서간 관리체계 통일 및 신속하고 상세한 관리 및 통제기능 확보
- 관계법령에 따른 자산의 감가상각 자동 처리 등

□ 유형자산 자체 유지보수 실적 실시간 모니터링 실시 / 07.7

○ 대 상 : 공단 사업 전부

○ 주요내용

- 분야별, 사업별 자체 정비보수반 구성 운영
- 계량사업시 기존시설·장비의 적정처리로 비용절감 도모
- 사업별 자체 개·보수 노력을 통한 예산절감 실적 실시간 파악
- 유지보수의 질을 높이기 위한 장비 확충 노력 강화
- 내부평가제와 연계한 인센티브 제공으로 동기부여

□ 정기 재물조사 실시 / 07.12

○ 근 거 : 공단물품관리규정 등

○ 주요내용

- 자치단체 관계부서와 연계한 책임있는 조사 실시
- 자산의 장부 및 현품 대조 확인(입회자의 독립부서 임명)
- 조사결과에 따른 적법한 사후처리(불용품, 손상실, 재물조정 등)

Ⅲ. 기 대 효 과

- 책임있는 자산관리로 자산의 내구연한 연장 및 예산절감 극대화
- 전산시스템 구축을 통한 업무의 효율성 및 생산성 강화

효율적인 원가관리를 통한 경영원리 확립

담당부서	경영기획팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 정확한 원가분석을 통한 원가절감방안 모색 및 미래지향적 경영 전략 수립기반 구축
- 경쟁력있는 공단육성을 위한 경영지표 및 원가분석 모형제공
- 향후 예산수립 및 수익증대 등 경영개선을 위한 기초자료로 활용

II. 세부사업계획

- 원가분석 TFT 구성운영 / 07.10
 - 구성인원 : 5명 (공단 3명, 외부전문가 2명)
 - 주요내용
 - 원가분석 모형 및 모델개발
 - 사업별 원가절감 방안 모색 등

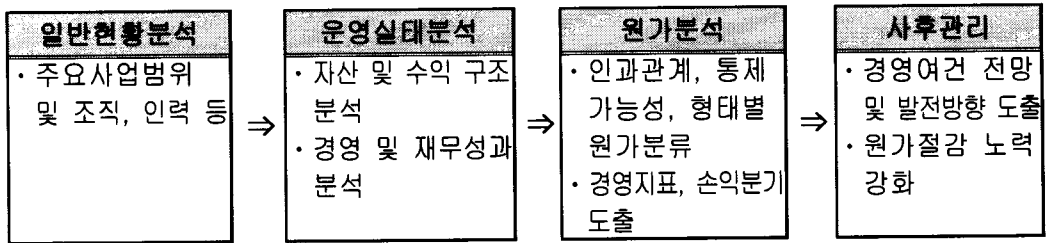
- 원가분석 모형개발 / 07.11
 - 혁신기법도입 : 활동기준원가관리(ARM), 원가기획(Cost Planning)등
 - 주요내용
 - 공단 사업별 성격에 적합한 원가분석 모형 개발

- 간접비용의 합리적 배분을 통한 정확한 원가산출(공통비 배부 기준 마련)
- 사업별 목표원가 설정 및 배분 등

□ 사업별 원가분석 실시

..... / 08.2

○ 추진체계



○ 주요내용

- 사업장별 수리현황 및 손익분기점 분석
- 관리가능성, 추적가능성, 1인당 원가분석 실시
- 공통비 배분 전후 비교 및 년도별 추세(시계별) 분석
- 사업별, 분야별 원가절감 방안강구(사업별 낭비요인 발굴제어, 유지보수업무 직영화, 공공요금절감, 불필요한 일 버리기, 인력 감축 등)

Ⅲ. 기 대 효 과

- 탄력적 조직구조를 통한 기업환경의 변화 대응
- 향후 경영개선 기초자료로 활용

경영목표 달성을 위한 일관적 예산집행제도 운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 경영목표와 연계한 예산편성으로 합리적 자원 배분
- 효율적인 예산집행으로 외부환경변화에 대한 탄력적 예산운영체계 정립
- 예산관리제도 개선으로 예산절감 및 업무의 효율성 강화

II. 세부사업계획

□ 회계 전문 인력 양성 / 07.6월 이후 계속

- 대 상 : 팀별 예산회계 담당자
- 주요내용 : 외부 전문기관(한국 자치경영평가원, 감사교육원 등)을 이용한 전문교육, 위탁교육, 사내교육 등 병행 실시

□ 예산절감 인센티브제도 도입 시행 / 07.6

- 근 거 : 지방공기업법 및 행자부 예산편성지침
- 방 법 : 특별성과급 지급
- 주요내용

구 분	주요내용	지급기준(안)	비고
인건비절약	- 경영혁신 등에 의한 직제축소, 정원감축 등	감축된 연 인건비	절감액 전액 균등 배분
사업비절약	- 업무개선, 제안, 신공법 도입 등	절감된 예산의 10% 범위	1건당 2천만원 한도
경상경비절약	- 제도개선, 업무개선 등	절감된 예산의 30% 범위	1건당 2천만원 한도

※ 공단 제안제도 운영과 병행 추진

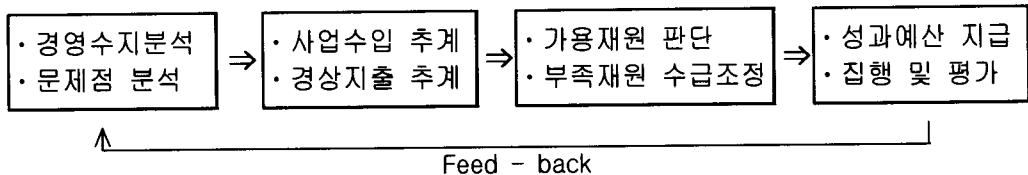
□ 예산절감 프로그램 도입운영 / 07.6

- 대 상 : 각 사업별, 부서별 사업예산·자본예산
- 주요내용

- 집행예산의 의무적 절감, 자발적 절감, 예산과목별 절감 등 분야별 절감 목표 설정
- 개인별, 부서별 성과관리제와 연계한 예산절감도 평가
- 예산절감 인센티브제 운영 등 유인제도 적극 활용

□ 중장기 재정 운영계획 수립 추진 / 07.10

- 기 간 : 2008년 ~ 2012년 (5개년도)
- 사업내용 : 경영기획팀 및 각 사업장 등 9개 사업
- 추진절차



- 주요내용
 - 공단 중장기 경영계획과 연계한 재정계획으로 현실적합성 제고
 - 경영전략, 재정계획, 예산편성으로 이어지는 사업의 연계강화
 - 신규사업 등 인수에 따른 자원판단 및 고유재원의 기초자료 활용 등

□ 예산집행실적 분석 및 환류기능 강화 / 07.12

- 기 간 : 2008년 ~ 2012년 (5개년도)
- 추진방향
 - 합리적 예산변경 및 예산차이 분석
 - 예산통제 및 실적분석의 피드백을 통한 사업추진의 효율성 제고
 - 예산절감 등 경영합리화 부문 발굴 장려
- 주요내용
 - 최종예산 및 실행대상 예산 대비 집행을 측정 분석
 - 실행예산 잔액 사유분석
 - 예산절감실적, 예산 이전용 관리, 투자성예산 집행을 등 예산 집행의 효율성 측정 분석
 - 분석결과 문제점 개선 및 차기 예산편성 시 반영

Ⅲ. 기 대 효 과

- 경영목표와 사업계획에 기초를 둔 목표지향적 예산편성으로 사업 추진의 실효성 확보
- 예산절감 분위기 확산 및 생활화를 통한 간접적 예산절감 효과 거양
- 필요시 절약된 예산의 시민편의 위주사업 우선추가로 대시민서비스 향상

07. 공단 정보화 사업추진

담당부서	경영기획팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 공단 정보화 전략 실행기반 조성을 위한 체계적, 효율적 사업 추진
- 단순한 정보활용을 상상력과 가공력을 겸비한 지식으로 전환하여 활용
- 임직원 IT 지식 습득 및 능력개발로 정보화 핵심역량 강화

II. 세부사업계획

□ 방화벽 및 네트워크 등 인프라 구축 사업 / 07.6월중

- 추진방향 : 공단설립 초기 안정적 정보제공을 위한 네트워크 등 인프라 구축
- 주요내용
 - 외부로부터 네트워크 침입 방지를 위한 방화벽(Fire-Wall) 설치
 - 홈페이지 및 기타 민원서비스 제공을 위한 기반서버 구축
 - 각 사업장 별 업무 시스템을 연계시킬 수 있는 VPN기반 네트워크 설치

□ 공단본부 홈페이지 구축사업 / 07.6

- 콘텐츠구성 : 공단소개, 사이버민원, 경영공시, 알림마당, 시설이용정보 등
- 서비스대상 : 양주시민 및 공단 전 임직원
- 페이지 수 : 100페이지 내외
- 주요내용
 - 내외부 이용대상자를 대상으로 설문조사 등을 통한 의견수렴
 - 최종사용자(시민, 직원) 중심의 콘텐츠 구성으로 내외부 고객

만족도 제고

- 각 사업부서별 시스템(시설예약시스템, 종량제봉투관리시스템)과 연동하여 구축

□ 사업별 업무별 전산화시스템 구축 사업 ' 07.5월이후 계속

○ 사업내용(안)

부서별	시스템 명	주 요 내 용
경영기획팀 (공통)	예산회계시스템	예산관리, 지출관리, 결산관리, 부가세신고 등
	자산관리시스템	고정자산, 감가상각, 물품관리 등
	근태관리시스템	일속직관리, 출장휴가 등 복무관리, 초과근무관리 등
	인사급여시스템	인사기록, 상벌, 정원관리, 급여, 퇴직, 연말정산 등
	징수관리시스템	징수결의, 수입관리, 시납관리 등
	경영분석시스템	실적분석, 수지분석, 재무분석 등
	지식관리시스템	자료관리, e-제안관리, 지시사항관리, 복지관리 등
	고객관계관리(CRM)시스템	고객정보관리, 민원처리시스템, e-설문조사 등
	통합평가시스템	다면평가, 근무평정, 성과관리제(MBO, BSC) 등
	홈페이지시스템	공단소개, 시설이용, 경영공시, 홍보 등
문화체육팀	시설관리시스템	현황관리, 점검관리, 보수관리, 통계분석 등
	시설이용예약시스템	티케예매, 대관관리, 회원관리, 통계분석 등
환경관리팀	주차관리시스템	주차요금실적분석, 미납관리, 통계분석 등
	종량제봉투관리시스템	판매소관리, 수불관리, 수입금관리, 통계분석 등

III. 기 대 효 과

- 적시에 정보시스템 투입 운용으로 경영혁신 및 탄력적 조직운영에 이바지
- 전 직원의 정보활용 능력 극대화로 선진공단 달성
- 입찰, 채용, 공단 내규/정책 등 행정 공개로 신뢰도 향상 및 민원, 고객제안, 신고센터 운영 등을 통하여 고객만족실현
- 불합리한 업무수행 절차 개선 및 서비스 품질관리를 통한 경영혁신

정보시스템의 효과적 관리와 운영에 관한 규정

담당부서	경영기획팀	관련부서	
------	-------	------	--

I. 목적 및 방향

- 정보화 역량 강화를 위한 IT전문인력 양성
- 무정지 서비스 및 가용성 100%확보를 위한 방안 수립
- 적시에 필요한 정보시스템 공급 및 직원 정보활용능력 향상을 위한 교육 및 정보시스템 효과분석

II. 세부사업계획

□ 보안 및 재난대비시스템 구축 운영 / 07.6

○ 추진방향

- 정보통신 보안계획 수립 및 심사분석실시로 시스템 이상발생 사전 예방
- Firewall, VPN 도입을 통한 정보통신망 안정성 확보(safe guard)
- 재난 분실에 대비한 백업 및 안정적 전산자원 보호

○ 주요내용

구분	시스템명	주요내용
보안시스템	- Firewall - Virus 백업 및 Spyware P/G	- 외부로부터 침입하는 네트워크 및 서버시스템 방어 - Virus로부터 PC보호 및 불법스크립트, 프로그램실행 병리 및 제거
백업시스템	- 테이프 백업	- 내부 정보자산 보호 및 각종 재난 분실에 대비

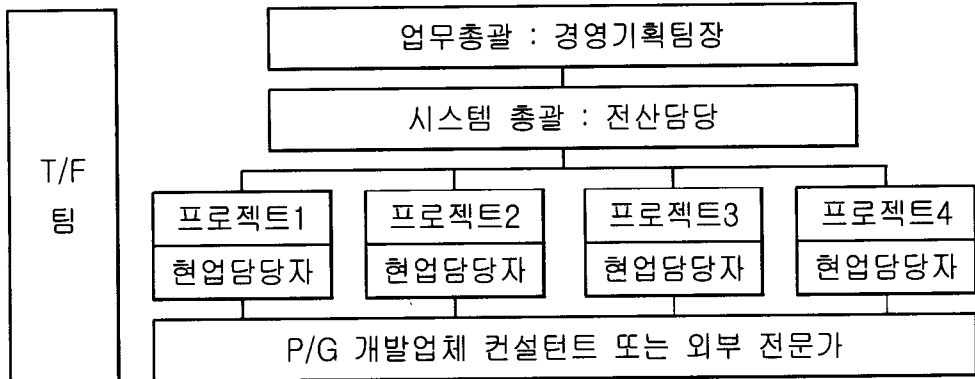
□ 공단 IT 능력 향상을 위한 다양한 프로그램 개발 운영 / 07.6

○ 추진방향

- 전문·특수분야 아웃소싱 확대 및 외부인력 활용을 통한 인력 부족 문제 해결
- 정보시스템 운영인력의 통합 운용으로 효율성 강화
- 신기술, 신 시스템 등 외부환경에 부합하기 위한 전문 인력 적극 양성

○ 주요내용

- 정보시스템의 자체개발과 아웃소싱의 적정분배 및 전략적 추진
- 프로젝트별 T/F팀 구성운영



□ 전사교육 및 전산화에 따른 효과분석 실시 / 07.10

- 시 기 : 년2회/수시 또는 이벤트 발생시
- 대 상 : 전 직원
- 주요내용
 - 교육과목별 이수율 및 만족도 측정분석
 - 개인별 정보화 향상 능력 측정(ITQ 등 활용) 분석
 - 정보시스템 별 활용실태, 업무기여도, 사용만족도 등 측정 분석
 - 정보시스템 활용에 따른 예산절감도 측정 분석 등

Ⅲ. 기 대 효 과

- 능동적인 정보화 역량강화 및 업무수행 효율성 제고
- 적절한 시스템 도입 여부와 활용에 대한 문제점 분석으로 활용도 극대화
- 탄력적 조직운영을 위한 정보화 뒷받침 적정성 확보

공단 정보화전략수립(87) 수립 추진

담당부서	경영기획팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 우리공단 실정에 맞는 정보화전략 수립 및 전략적 활용
- 시스템 활용을 기준으로 선진공단 정보화 대비 100%수준 달성
- 최종사용자 중심의 정보환경 구축으로 업무의 생산성 및 대시민 서비스 질 향상

II. 세부사업계획

□ 정보화 심의위원회 구성 ' 07.9

- 구 성 : 공단직원, 시청관계자, 외부전문가 등 5명 내외
- 운영방법 : 정보화업무처리 및 정보화심의위원회 시행 내규 제정 운영
- 주요내용
 - 정보화전략 수립 및 추진, 전산화 범위 및 타당성 검토
 - 전산화 업무 분석 및 설계적정성

정 기 적	○ 8월중 정보화 대상선정 공고 및 내용작성 ○ 9월초 정보화심의위원회 개최 - 정보화 대상 타당성 협의 및 검토	YEARLY
부정기적	○ 프로젝트 추진 시방서 수립단계(전,후) - 기술적 타당성 협의 및 검토	ISSUE

□ 공단 중장기 정보화 마스터플랜 수립추진 / 07.10

○ 추진방향

- 공단 특성에 적합한 정보화 모델 개발 및 인프라 구축
- 선진 프로세스 도입 및 통합시스템 구축을 통한 대고객 서비스 강화
- 정보화 역량 강화를 통한 경영목표 달성에 적극적 기여

○ 추진전략

단계별	추진기간	주요 추진 내용
준비단계 (1단계)	2007	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중장기 정보화 전략 수립을 위한 정보화 수요조사 실시 - 경영관리능력 강화를 위한 정보화사례(전자결재 시스템 등) - 과학적 시설관리를 위한 정보화사례(요금징수 시스템 등) - 고객·성과중심의 사업운영을 위한 정보화사례(홈페이지 구축등) - 특정사업의 활성화 및 효율화를 위한 정보화사례(중량제봉투관리시스템등) - 정보화 인프라 강화를 위한 정보화사례(주 전산기도입 등) - 정보화 추진 IT 로드맵 작성 - 주 전산기 도입 및 정보통신망 구축 ⇒ 정보화 인프라 구축
기반조성 (2단계)	2007 ~ 2008	<ul style="list-style-type: none"> ○ 단위업무 전산화 추진 ○ 그룹웨어 도입 및 홈페이지 구축 ⇒ 업무자동화를 통한 업무의 효율성 제고
발전단계 (3단계)	2009 ~ 2010	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업특성별 전산화 추진 ○ KMS(지식관리시스템) 도입 운영 ○ MIS(경영정보시스템) 구축 운영 ⇒ 고급정보 생성을 위한 자료통합 및 의사결정 지원체계 확립
성숙단계 (4단계)	2011 ~ 2012	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전사적 자원관리 시스템(ERP) 도입 운영 ○ 정보화 통합관리 시스템 구축 ⇒ 다양하고 신속한 지식정보 실시간 제공

Ⅲ. 기 대 효 과

- 정보시스템의 전략적 활용으로 정확한 정보를 적기에 제공함으로써 신뢰성 및 효율성 향상
- 중복투자 및 비효율적인 투자 지양으로 예산절감
- 정보화 서비스 수준 향상으로 내/외부 고객만족도 제고

전시차원의 시민홍보활동 강화

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 공단 차원의 전방위적인 시민 홍보를 통한 공단 이미지 제고
- 온·오프라인 등 다양한 홍보매체를 통한 적극적인 마케팅 실시

II. 세부사업계획

□ 공단 시민홍보계획 수립 추진 ' 07.12

- 대 상 : 일반시민, 시설 이용자, 기타 잠재고객 등
- 주요내용

온라인	인터넷	<ul style="list-style-type: none"> • e-mail 서비스 <ul style="list-style-type: none"> - 행사안내 메일 발송 - 각종 이용정보 메일 발송 • 뉴스클리핑(뉴스레터) <ul style="list-style-type: none"> - 공단 사업내용 등 - 이사회, 사업활동 등 뉴스클리핑 직영 발송 격주/월간
	휴대전화	<ul style="list-style-type: none"> • SMS 발송 <ul style="list-style-type: none"> - 민원접수 처리 상태 안내 - 시설예약정보 안내 - 공단 이벤트 사업 안내
오프라인	전 화	<ul style="list-style-type: none"> • ARS 자동응답 서비스 • 민원처리 결과 만족도 확인(고객만족 담당)
	지역신문 유선방송	<ul style="list-style-type: none"> • 매월 1회 이상 보도자료 제공 • 이벤트 발생시 정보제공 등

□ 공단 통합이미지(CI) 제정 운영 ' 07.5월부터 계속

- 대 상 : 각종 서류, 홈페이지 등 공단 인쇄물 및 배지등 상징물
- 주요내용
 - 시민 및 직원 대상 CI 공모전 개최
 - 배지 등 공단 홍보·인쇄물 등 제작 배포

Ⅲ. 사 업 비

- SMS(10,000건) 발송, ARS서비스, 기타 통신비 등 : 10,000천원

Ⅳ. 기 대 효 과

- 공단 홍보 효과 극대화 및 고객만족도 고취
- 공단 이미지 제고 및 사업활성화 기대

노사협의를 통한 경영개선 노무 관리

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 공단 발전을 위한 노사분쟁 억제 및 생산성향상을 위한 제도적 장치 마련
- 노사간 경영정보 및 공단 현안을 공유할 수 있는 제도의 정례화, 다양화 추진

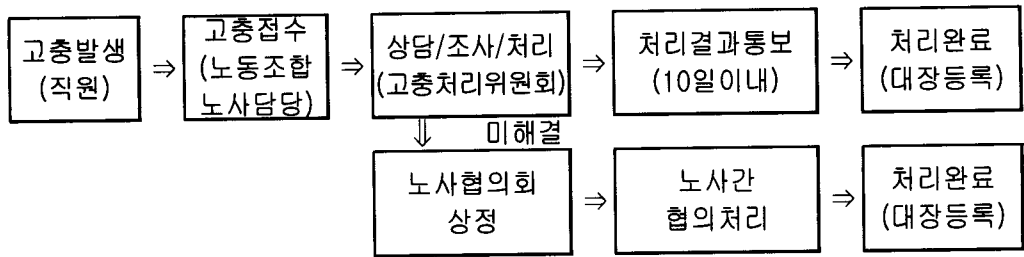
II. 세부사업계획

□ 노사협의회 구성 운영 / 07.5

- 구성인원 : 6명 (사측3, 노측3)
- 주요내용
 - 관계법령(근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률)등에 근거한 노사협의회 운영규정 제정 운영
 - 생산성 향상과 성과배분, 경영개선에 관한사항 협의
 - 근로조건 및 근로자 복지향상에 관한사항 의결
 - 경영계획 및 사업운영실적 전반에 대한 사항 보고

□ 고충처리제도 도입 운영 / 07.5

- 운영방법 : 노사협의를 의한 고충처리위원회 구성 운영
- 위원구성 : 4명 (사측2, 노측2)
- 처리방법 및 절차
 - On-Off라인을 통한 고충접수 및 즉시처리원칙 준수
 - 고충사안이 다수 또는 처리가 곤란할 경우 노사협의회 상정하여 해결
 - 비밀, 신분보장, 고충처리대장 열람 금지 등 마련



□ 생산성향상을 위한 노사협력프로그램 도입운영 / 07.5

- 인트라넷을 통한 다양한 경영정보 상호공유 (수시)
- 이사장 주관 사업장 순회 간담회 개최 (분기 1회 이상)
- 노사 파트너쉽 향상 교육참가 (년 2회 이상)
- 노사합동 국외연수 실시 (년 1회 이상)
- 노사합동 워크숍 개최 (년 1회 이상)
- Hot-Meeting(가칭)을 통한 토론회 개최 (분기 1회 이상)
- 무분규·무교섭 노사평화 선언식 개최 (년 1회)

□ 근로자 권익신장과 경영효율성 증대를 위한 단체교섭 추진 / 07.10

- 협상원칙 : 행정자치부 지침 준수
- 주요내용
 - 대화, 타협, 신뢰 및 이해를 바탕으로한 정부정책 적극 준수
 - 공단 복지제도의 원활한 운영을 위한 노사 공동노력

Ⅲ. 사 업 비

□ 노사협력프로그램 운영비 : 4,000천원

Ⅳ. 기 대 효 과

- 경영정보 및 공단 운영에 관한 현안을 공유함으로서 노사공동체 의식 형성
- 가족같은 분위기 조성으로 노사쟁의 억제 및 생산성 향상
- 공단 경영목표에 부응하는 노사화합으로 대외 경쟁력 강화

최적의 조직개편 구축을 통한 생산성 향상

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 기업형 팀제 도입을 통한 신속한 의사결정 및 조직의 유연성 확보
- 조직진단 및 직무분석을 통한 조직개편으로 핵심역량 강화
- 조직 활성화시책의 적극적인 발굴을 통한 협동적, 애사적 분위기 조성

II. 세부사업계획

- 조직 활성화 시책 발굴 추진 / 07.5
 - 능력개발 시책
 - 제안제도, 교육훈련, 학습의 날 지정운영, 벤치마킹, 능력개발비 지원, 혁신마일리지제 도입, 체험학습, 자격증 취득 포상제, 각종 경진대회개최 등
 - 팀워크 훈련
 - 워크숍, 연수대회, 세미나, 문화기행, 야간산행훈련, 팀별봉사활동 등
 - 애사심 및 소속감 강화 시책
 - 가족(노사) 체육대회, 상조회 운영, 동호회 지원, 최고경영자와의 대화의 날 운영 등 조직활성화 및 협동심·애사심 고취
- 조직진단 및 직무분석 실시 / 07.10
 - 진단단위 : 개인별, 부서별
 - 실시대상 : '07년 완료 또는 진행 중인 과업 전부분
 - 실시방법
 - 현 조직 및 인사체계 분석

- 개인별 직무조사표 작성 및 관찰자 면접에 따라 업무량, 난이도 등 파악
- 과업의 난이도, 중요도에 따라 분류 및 직능 등급 결정
- 그 동안의 수행실적 평가 (상대평가, 절대평가 병행)
- 조직 및 인사제도 운영 및 발전방향 수립

○ 활용분야

- 직무평가를 기반으로 한 급여보상 실시
- 직무 재정립을 통한 역할과 책임 부여
- 단순·반복업무, 저부가가치 업무는 아웃소싱 확대추진
- 부서별 적정인원의 산정으로 인력관리의 효율화 도모

□ 기업형 팀제 도입 운영

..... / 07.12

○ 실시근거 : 행정자치부 경영혁신 기본지침 ('05. 9)

○ 주요내용

- 복수직급제 도입 : 1직위 1직급제 탈피, 능력위주의 인사운영 등
- 위임전결권 확대 운영 : 팀장급 이하 80% 확대로 권한·책임 하향조정, 결재단계 3단계 유지
- 직위 공모제 실시 : 각 팀장
- 총괄 정원제 도입 : 직렬 통합 정원관리 ⇒ 인력배치의 탄력성 확보

III. 사 업 비

□ 조직활성화 시책 추진비 : 15,000천원 (포상금 등 : 별도 책정)

IV. 기 대 효 과

- 급변하는 경영환경 변화에 대응하기 위한 조직구조의 슬림화 및 탄력성 확보
- 조직의 핵심역량 강화를 통한 혁신적인 조직관리 기반 마련
- 다양하고 지속적인 조직활성화 시책의 발굴로 조직의 협동심 및 애사심 고취

인력관리인사제도를 통한 내부역량 강화

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

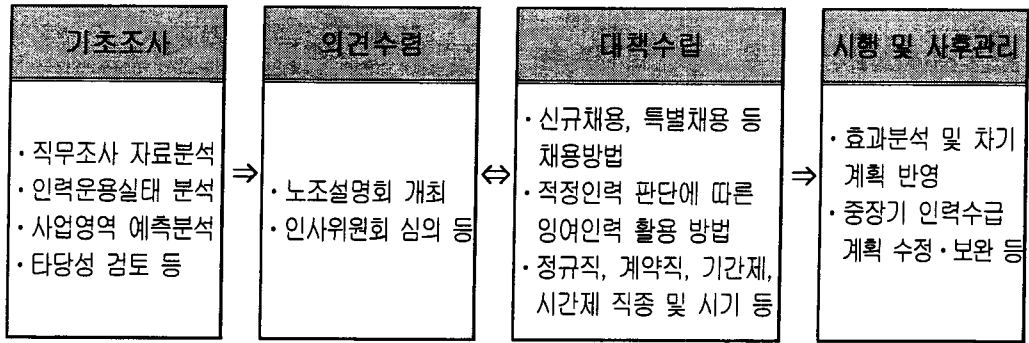
I. 목적 및 방향

- 인력채용의 전문화, 인력진단의 정례화, 부서배치의 객관화를 위한 인사제도 운영
- 맞춤형 교육제도를 통한 핵심역량 발굴 및 인적자원 개발 강화
- 성과관리에 기초한 평가제도 도입 시행으로 조직역량 확보

II. 세부사업계획

□ 연간 인력수습 및 운용계획 수립 추진 / 07.7

○ 추진체계



○ 주요내용

- 노사합동 조직, 인력진단 및 부서별, 사업별 인력운용실태조사 실시
- 사업변경, 사업확대 및 축소 등에 대비한 단계별 인력 수급방향 설정
- 사업별, 업무별 인력의 탄력성 확보를 위한 계약직, 기간(시간)제 인력규모 적정 유지

□ 합리적이고 객관적인 인사제도 운영 / 07.7

○ 추진방향

- 노사합의에 의한 제도 도입 및 인사규정 등 관계법령 개정
- 성과주의와 능력위주의 인사운영 및 퇴직(예정)자 지원 강화

○ 주요내용

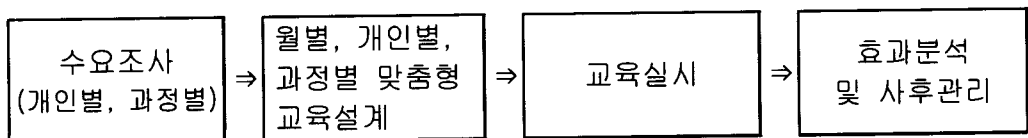
구 분	주 요 내 용
○ 현장지원인력 pool제	- 사업별, 직종별, 시기별 필요인력 수요조사 - 공단 전체인력을 대상으로 지원인력 설계 (지원기간에 따라 파견근무 병행 실시) - 일시적 업무량 증가 시 본부지원 및 동원근무 실시
○ 기능인력 pool제	- 사업별, 기능분배(전기, 기계, 설비 등)별 가용인력을 중심으로 현장 지원팀 구성 - 관련 사업(작업) 추진시 합동작업으로 생산성 및 효율성 증대
○ T/F 팀제	- 특별목표 수행조직의 운영 필요시 내부 직원 활용한 팀 구성 운영
○ 희망부서 신청제	- 공단 전 직원을 대상으로 근무 희망부서, 희망담당업무 등에 대한 설문조사를 통하여 상·하반기 정기인사에 활용 - 사업별, 직무별 전보기준마련 운영 ex) · 사무직 2년, 관리직 3년, 특수부서 3년 이상 장기보수자 순환 보직 · 특정업무 관련 자격증 소지자 활용부서 배치 등
○ 복수직급제	- 1직위 1직급을 탈피하여 우수한 능력보유자가 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 1직위 복수직급화 추진
○ 직위공모제	- 대상직위 : 팀장급 이상 - 연공서열에 의한 인사관리 방식을 직무중심, 능력중심의 인사관리로 전환하여 전문성있는 인재발굴, 육성, 배치
○ 통합평가제	- 상급자에 의한 근무평가제도를 보완하여 성과관리평가, 다면평가, 인사평가(근무평정, 경력평정, 교육평정 등)를 종합적으로 평가하여 인사업무에 활용
○ 퇴직(예정자)지원제	- 대상자 : 퇴직예정 잔여기간 1~2년 - 지원프로그램 · 자격증 취득 지원 · 노동부 산하기관(노사공동취업센터 등)을 통한 퇴직교육 실시 등
○ 정원외인력평가제	- 일용직원에 대한 복무실태, 인성도, 업무실적등에 대한 종합평가를 통해 성과에 따른 차등보상 실시

□ 연간 교육계획 수립 추진 / 07.5

○ 추진방향

- 전략적 핵심인재 양성과 전 인력의 상향 평준화 동시 추구
- 전문 직무교육강화 및 평생학습체계 구축

○ 추진체계



○ 주요내용

구 분	대 상	주 요 내 용
자체교육	전 임직원	· 직무교육, 소양교육, 서비스교육 등
초빙교육	전 임직원	· 경영혁신, CS(고객서비스), 청렴교육 등
위탁교육	전 임직원	· 공기업실무, 예산회계실무, 평가시스템구축, 신규자과정, 공연장관리, 전기안전관리, 무대예술 전문가 과정 등
선진지연수	전 임직원	· 국 내·외 선진 공기업 견학 및 체험교육 등
온라인교육	전 임직원	· IT 능력 향상 과정, 리더십과정, 외국어교육과정, 직무능력 향상과정 등
평생학습	전 임직원	· 공단 학습의날 지정운영 · 혁신학습, 현장체험학습, 학습동아리 등 활용 · 기타 업무 연찬회, 워크숍, 세미나 등 활용

III. 사 업 비

□ 교육 훈련비 : 4,500천원

IV. 기 대 효 과

- 공정하고 합리적인 인사운영을 통한 조직의 생산성 향상과 우수 인재 확보
- 체계적인 교육을 통한 개인 및 조직의 역량 발굴
- 효율적 급여관리 및 직원복지후생 제도의 활성화로 직원들의 사기 진작

테마기행(Theme-Tour)을 통한 업무개선 추진

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 우수사례 벤치마킹을 통한 업무개선 및 경영혁신 마인드 제고
- 급변하는 외부환경에 신속히 대처하기 위한 신 패러다임 추진

II. 세부사업계획

□ 벤치마킹 프로그램 시행지침 지정 운영 / 07.6

- 참여대상 : 전 임직원
- 운영대상 : 공단 사업장 및 제반 업무
- 추진체계 및 주요내용

목표 및 방향(테마) 설정	<ul style="list-style-type: none"> · 소요기간 : 3~5일 · 현안업무 추진에 따른 문제점 등 파악 · 세부추진계획 수립
기행실시	<ul style="list-style-type: none"> · 소요기간 : 10~20일 · 도서, 논문, 문헌 등 자료수집 → 간접 벤치마킹 · 우수시설 견학, 면접 등 → 직접 벤치마킹
보고서 작성	<ul style="list-style-type: none"> · 소요기간 : 3~5일 · 기행결과를 바탕으로 보고서 작성 · 사례발표회, 토론회 개최 → 도입여부 검토 및 수집보완
결과활용	<ul style="list-style-type: none"> · 공단 실정에 적합한 우량 프로세스 개발 및 업무활용 · 차기 사업계획 및 중장기경영계획 반영
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> · 활용실적에 따른 효과분석 실시 · 우수실적에 대한 가중 인센티브 제공 등 · 우수사례집 발간 및 공유활동 전개

III. 기대효과

- 선진기업 벤치마킹, 교육·연수 등을 통한 효율·능률적인 경영 추구

신규사업의 효율적 추진을 위한 T/F 팀 구성 운영

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 성장동력 확보 및 규모의 경제 실현을 위한 경쟁력 있는 신규사업 인수
- 기초사업과 연계한 시너지효과 발생사업 추가인수

II. 세부사업계획

□ T/F 팀 구성 운영 / 07.7이후 계속

- 구성대상 : 공단 실무자, 자치단체 관계자, 외부전문가 등
- 추진체계

대상사업 발굴	<ul style="list-style-type: none"> · 타 공단 사업운영체계 및 우수사례 등 분석 · 양주시 중장기 발전계획, 재정계획 등 분석 · 단·중·장기 신규사업 및 다각화 사업 설정
T/F 팀 구성	<ul style="list-style-type: none"> · 공단 실무자 및 전문가를 포함한 T/F팀 구성 (5~7명) · 대상 사업에 대한 세부추진전략 마련 · 이해관계자의 지원 및 추진 동력 확보 · 기타 사업인수에 따른 추진상황 점검 등
타당성 검토	<ul style="list-style-type: none"> · 신규사업 : 관계법령에 의한 전문기관 검토 용역 · 소규모 사업 및 다각화 사례 : 자체 검토 ※ 필요에 따라 타당성 검토 검증을 위한 위원회(임시) 설치 운영
신규사업 인수계획 수립·추진	<ul style="list-style-type: none"> · 다수의 이해관계나 요구에 부응하는 사업 운영 · 우수사례 전파 및 공유활동 병행 추진

III. 기대 효과

- 유관기관과의 유기적인 협조체제 구축으로 공단 업무의 효율성 확보
- 신규사업 확대를 통한 공단의 공익성·수익성 확보 및 전문성 구축

'07 주요업무 심사분석 실시

담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 공단 사업별, 부서별 주요업무에 대한 집행상황의 정기적인 점검 확행
- 점검결과에 따른 성과분석 및 부진업무에 대한 개선방안 도출

II. 세부사업계획

□ 주요업무 심사분석 세부추진계획 수립 추진 ' 07.6

- 대상분야 : '07 주요사업집행 실적, 예산집행 실적, 경영혁신 추진실적, 지적사항 이행실적 등
- 추진체계 및 주요내용

대상업무 선정 ('07. 6)	<ul style="list-style-type: none"> • 사업별, 부서별 심사분석 대상업무 선정 ※ 업무연찬회, 토론회 등 개최
보고회 개최	<ul style="list-style-type: none"> • 주요업무 추진 실적보고회 개최 : 분기/반기별 • 심사분석 결과보고회 개최 : 익년도 초
종합평가	<ul style="list-style-type: none"> • 공단 성과관리제도와 연계한 부서별 종합평가실시
사후관리	<ul style="list-style-type: none"> • 우수부서 및 직원 인센티브 부여 • 평가결과 분석 및 피드백 강화

III. 기대효과

- 주요업무에 대한 정기관리체계 확립으로 경영목표 완벽 이행
- 성과관리제도와 연계하여 추진함으로써 전 직원 동기부여 및 사업목표의 생산성 극대화

효율적 자금 운용으로 이자수익률 극대화

담당부서	경영기획팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 사업별 연간 자금관리 계획에 따른 효율적 자금 집행
- 잉여자금의 고수익 상품 예치를 통한 이자수익 확대 도모

II. 세부사업계획

□ 사업별 연간 자금관리계획 수립 추진 / 07.6

- 대 상 : 대행사업비, 자본금, 퇴직예치금 등
- 주요내용
 - 월별, 사업별 자금 집행 및 상황(현금성자산평잔, 예치대상별 이자율 등) 분석
 - 잉여자금의 만기 1년이상 고수익 상품 예치

□ 이자수익률 모니터링 계획 수립 추진 / 07.7

- 산 식 : 이자수익/현금성 자산평잔 × 100
- 추진방법
 - 이자수익률 달성 목표 설정 : '05년도 26개 공단 평균치
 - 월별 목표달성률 측정 및 분석 → 연간 자금관리계획에 반영
 - ※ 차기년도부터는 전년대비 목표(11%)달성률 별도관리

III. 기대효과

- 합리적인 자금 집행 및 운용으로 이자수익률 극대화

경영혁신 기본전략 수립 추진

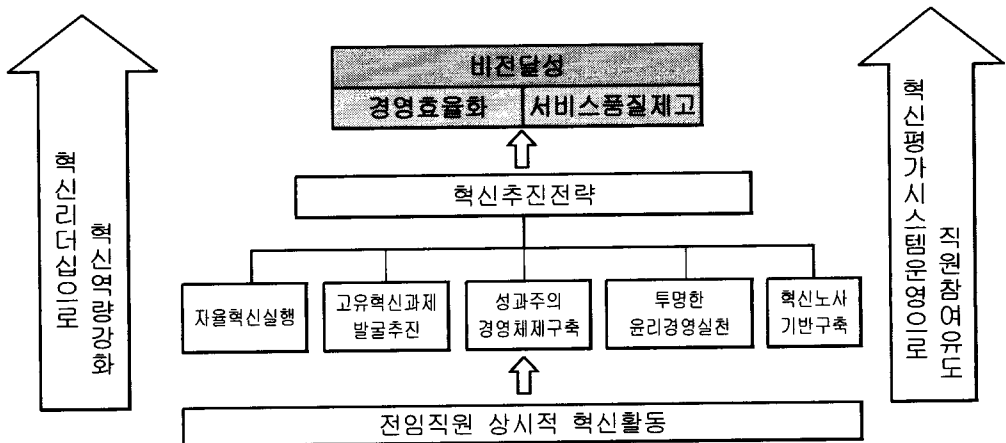
담당부서	경영기획팀	관련부서	문화체육팀 환경관리팀
------	-------	------	----------------

I. 목적 및 방향

- 상시적으로 혁신이 이루어지는 지속가능한 혁신체제 구축
- 핵심역량집중 및 비효율적 업무관행 제거 등을 통한 공단 경쟁력 강화
- 고객만족과 성과기반의 선진 경영문화 정착을 통한 시민 신뢰 강화

II. 세부사업계획

- 경영혁신 기본전략 수립 추진 ' 07.6부터계속
 - 추진근거
 - 행정자치부 경영혁신 기본지침 ('06.3)
 - '07 지방공기업 경영혁신평가 실시계획 ('07.4)
 - 추진체계



IV. 기대효과

- 전 임직원의 경영혁신 마인드 강화로 경영목표의 효율적 달성

2007년 주요업무 계획

- 사업부서 공통 -

□ 추진 사업

○ 체계적 시설점검계획 수립 추진	59
○ 재난관리시스템 구축운영	61
○ 시설물 환경관리 종합대책 수립 추진	63
○ 시설물 이용객 유치노력 강화	65
○ 지역사회 공헌 프로그램 개발 추진	67
○ 사업별 서비스 장애요인 분석 및 대책 수립 추진	69
○ 시설물 탄력적 운영계획 수립 추진	71

체계적 시설점검계획 수립 추진

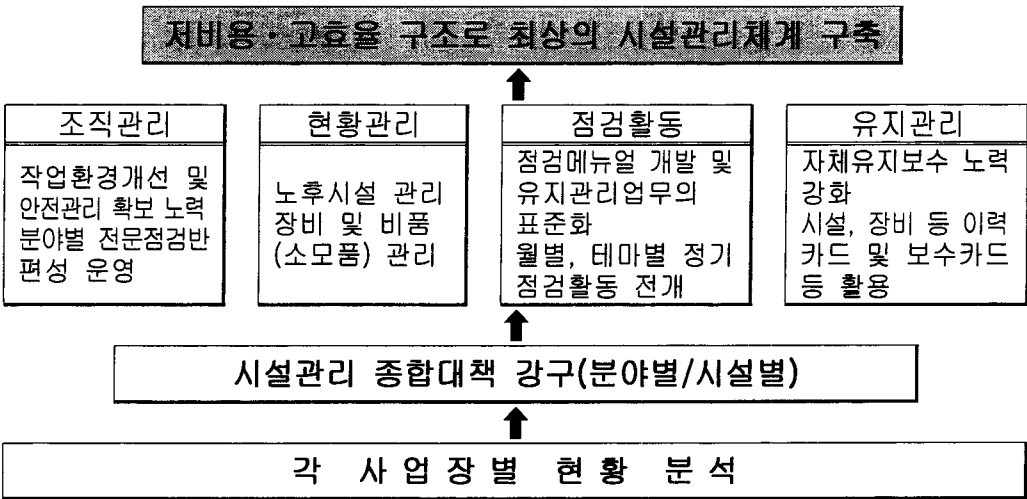
담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	전 사업장
------	----------------	------	-------

I. 목적 및 방향

- 체계적이고 효율적인 최상의 시설물 관리로 고객만족 제고
- 노후시설 자체보수 및 내구기간 연장 노력을 통한 공단 경쟁력 극대화

II. 세부 사업 계획

- 시설점검 및 유지보수 종합계획 수립 추진 ' 07. 6월 이후 계속
- 추진체계



○ 주요내용

- 분야별(건축, 소방, 전기, 가스, 환경 등) 점검반 편성 운영
 - ※ 특수분야(건축, 소방, 토목 등)의 경우 자치단체 및 유관기관 협조
- 전기안전관리, 방화관리 등 전문교육 강화
- 전기 안전점검의 날(매월) 지정 운영 및 분야별 표준 점검 매뉴얼(체크리스트) 개발 활용
- 테마별(동절기, 해빙기, 우기 등) 전략적 점검활동 실시
- 사업별 유지관리 업무 매뉴얼(기기조작법 및 안전수칙, 점검 방법 등)
- 자체 분야별 유지보수반 편성 운영
- 노후시설, 주요장비, 비품 및 소모품 등에 대한 관리카드(이력, 보수 등) 작성 활용
 - ※ 자체 전산화 작업 병행 추진
- 각종 사고에 따른 처리절차 및 사후관리 대책 마련

Ⅲ. 기 대 효 과

- 정기점검 및 교육이수를 통한 지식 습득으로 시설물 안전점검의 전문성 확보
- 다중이용시설 점검에 따른 이용객의 안전성 확보

재난관리시스템 구축 운영

담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	전 사업장
------	----------------	------	-------

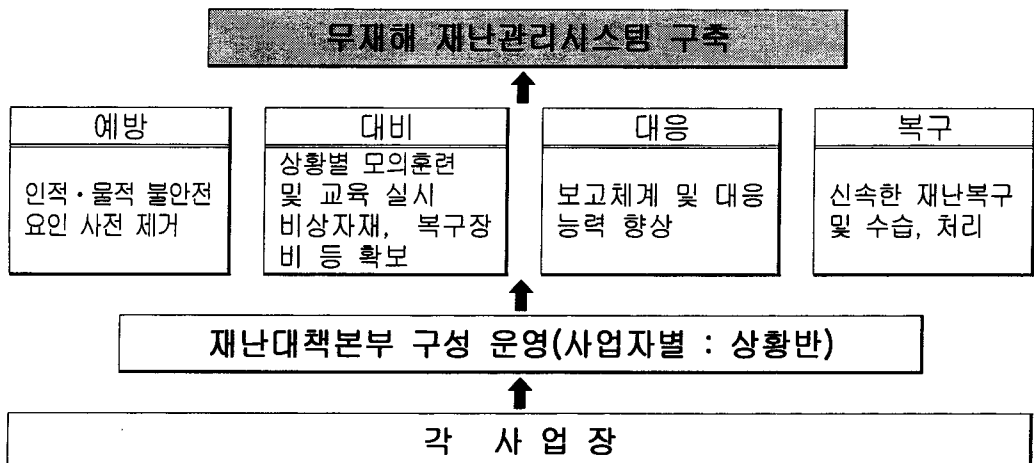
I. 목적 및 방향

- 시설물 안전점검 및 취약시설 집중점검 등을 통한 예방적 재난관리 체계 구축
- 각종 재난 유형별 대응방안 마련을 통한 위기 대응능력 강화

II. 세부사업계획

- 재난관리 종합대책 수립 추진 / 07. 5월 이후 계속

○ 추진체계



○ 주요내용

- 기획단계

- 재난관리본부 설치 및 사업장별 상황반 구성 운영(분야별 임무 부여)
- 사업별, 시설별 재난현황, 재난유형분석으로 위기상황 설정 및 대응방안 마련
- 재난대비 상황별 대응능력(주변여건, 인력, 조진, 물자 등)분석
- 재난관리 종합계획 수립(시설별, 분야별, 유형별 등)

- 예방 및 대비 단계

- 일상점검, 특별점검 등예방적 차원의 점검활동 실시로 예상되는 재해요인 사전 적출 및 제거 보완
- 취약시설에 대한 중점관리카드 작성 활용
- 각종 재난 대비 교육 및 모의(가상)훈련 실시
- 자치단체 및 유관기관과의 유기적 협조체제 구축
- 재해복구 공제회 가입

- 위기상황 발생단계(대응단계)

- 재난정보수집 및 신고,보고, 전파체계 구축
- 재난 유형별, 상황별 처리체계(방재대책) 구축
- 기상특보 SMS수신서비스 적극 활용

- 복구단계

- 신속한고 효율적인 재난사고 대책 본부 구성 운영
- 피해상황에 따른 합동조사단 구성 및 신속한 보상체계 구축
- 피해 복구반 편성 운영 등

Ⅲ. 기 대 효 과

- 재난관리시스템 표준화로 재난발생시 효과적인 초동조치를 통한 시설물 피해 최소화
- 재난관리와 시설관리의 연동으로 시설의 노후화 및 시설파손 대비

시설물 환경관리 종합대책 수립 추진

담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	전 사업장
------	----------------	------	-------

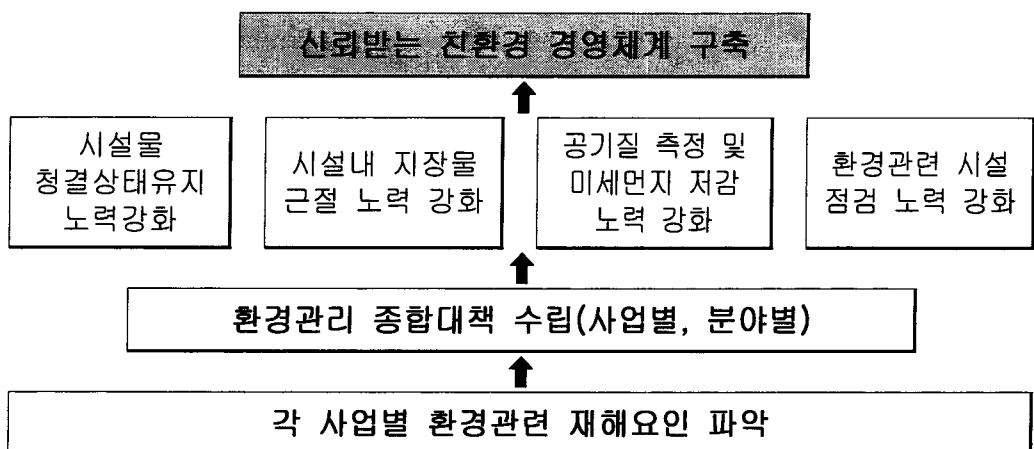
I. 목적 및 방향

- 깨끗하고 쾌적한 공간 조성으로 내·외부 고객만족도 제고
- 체계적인 환경저해요인 처리체계 구축으로 생산성 및 효율성 강화

II. 세부사업계획

- 환경관리 종합대책 수립 추진 ' 07. 6월 이후 계속

○ 추진체계



○ 주요내용

- 각 사업별, 시설별 환경 저해요인 파악을 위한 실태조사 실시

및 대응방안 마련

- 시설별 환경정비의 날 지정 운영 (월별/분기별)
- 각종 폐기물 처리체계 구축 및 담당자 지정 운영
- 다중 이용 시설에 대한 정기 공기질 측정 및 대응방안마련
- 공단 시설점검계획관 연계한 환경분야 점검 강화
- 경영혁신과 연계한 Clean-신고제(가칭) 도입 운영
- 환경관련분야 법정검사의 차질없는 이행

Ⅲ. 기 대 효 과

- 철저한 근무환경 관리로 업무효율 증대 및 시설물 청결상태 유지로 근로자 위생환경 개선
- 공단 시설에 대한 직원의식의 변화 및 공단 이미지 개선

시설물 이용객 유치노력 강화

담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	문화예술회관, 체육시설, 공영주차장, 장흥관광지, 자연발생유원지
------	----------------	------	-------------------------------------------

I. 목적 및 방향

- 사업별, 분야별 공격적 마케팅 및 프로그램 개발을 통한 이용률 제고
- 다양한 이벤트행사 개최를 통한 사업의 활성화 도모

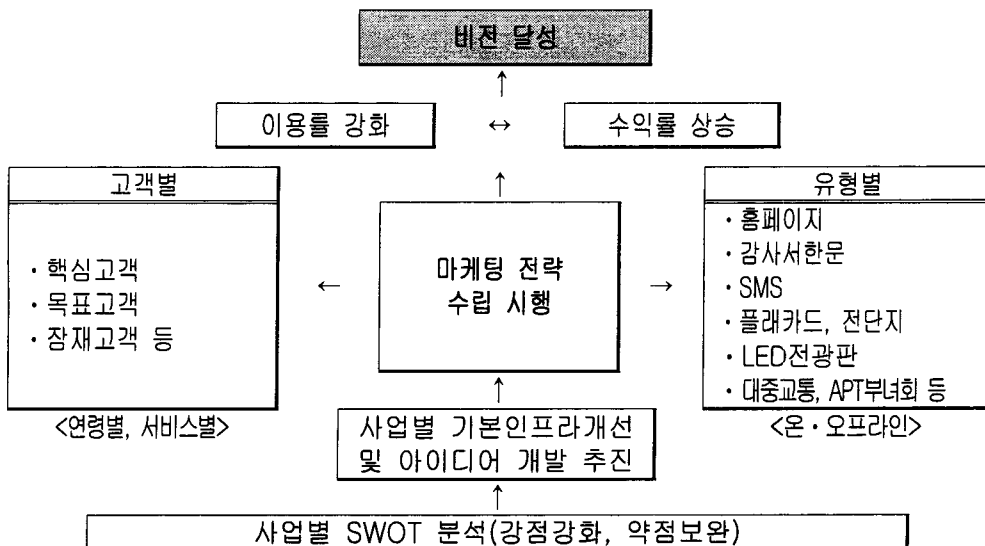
II. 세부 사업 계획

- 사업별 마케팅 전략 수립 추진 '07. 6월 이후 계속

○ 추진방향

- On-Off line을 통한 시설물 이용홍보 강화
- 고객맞춤형 프로그램에 따른 마케팅 차별화 추진

○ 전략모델(안)



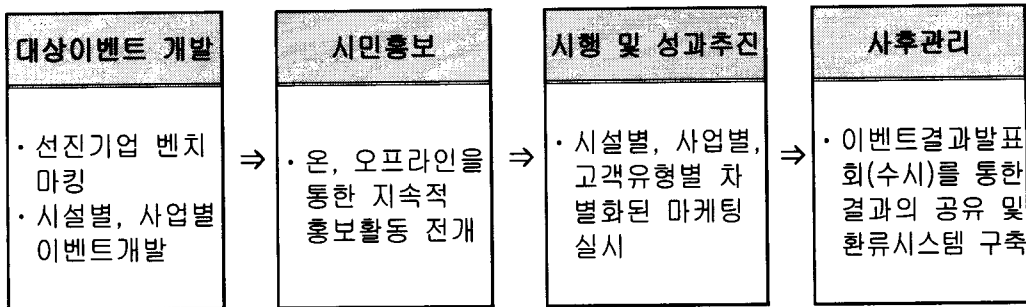
○ 주요내용

- 사업별, 분야별 강·약점 도출 및 전략방향 설정
- 기존 시설 이용자 DB활용 및 사업유형별 고객 분류를 통한 마케팅 방향 설정
- 이용객 마일리지 제공 등 이용률 제고를 위한 다양한 아이디어 개발 접목
- 마케팅 활동 정기 모니터링 및 효과분석을 통한 사후관리 체계 구축

□ 다양한 이벤트 행사 개최

..... '07. 6월 이후 계속

○ 추진체계



○ 주요내용

- 사업별·시설별·대상별(문화, 체육 등) 등 다양한 이벤트 개발
- 공단이 활용 가능한 홍보매체를 통한 전방위적인 홍보활동 전개
- 설문조사 등을 통한 효과분석 실시

Ⅲ. 기 대 효 과

- 시설물에 대한 체계적인 홍보계획 수립 추진으로 이용률 극대화
- 고객 유형별 차별화된 마케팅을 통한 고객만족 실현

지역사회 공헌 프로그램 개발 추진

담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	전 사업장
------	----------------	------	-------

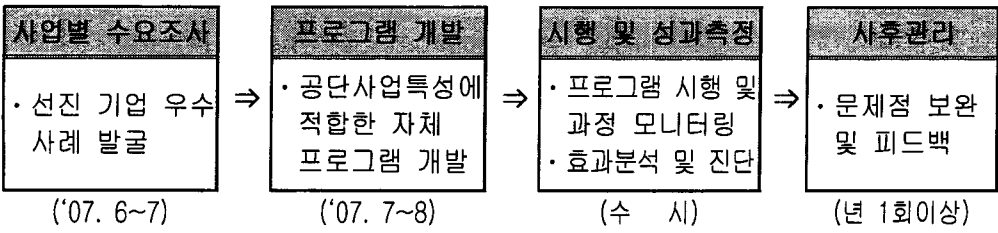
I. 목적 및 방향

- 소외계층을 위한 프로그램 적극 유치로 사회적 약자 보호 및 윤리 경영 실천
- 공익사업 프로그램의 적극적인 자료강화로 지역사회 공헌

II. 세부사업계획

- 지역사회 공헌을 위한 자체 프로그램 개발 수시

○ 추진체계



○ 주요내용

- 사회적 약자를 위한 프로그램과 공익사업 프로그램 별도 추진 및 관리

- 벤치마킹을 통한 선진기업 우수사례 실태조사 실시
- 관계법령 검토 및 지속적인 모니터링 및 효과분석 실시
- 공단 윤리경영 프로그램 및 경영혁신 활동과 연계하여 추진
- 사업시행 및 결과에 따른 시민홍보 활동 전개

○ 주요 프로그램 개발(안)

- 문예회관 자체기획 공연 시 소외계층 무료 초청제 실시
- 체육시설 무료 프로그램 운영
- 독거노인 및 소년소녀가장 등과의 자매결연 추진 등

Ⅲ. 기 대 효 과

- 소외계층을 위한 프로그램 개발로 공단 이미지 제고
- 공익사업 발굴 및 지역사회 봉사활동 등을 통한 윤리경영실천

사업별 서비스 장애요인 분석 및 대책 수립 추진

담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	전 사업장
------	----------------	------	-------

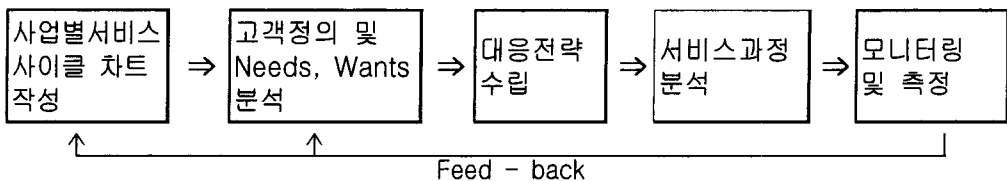
I. 목적 및 방향

- 사업별 일련의 서비스 제공 과정에 대한 장애요인 분석 및 대응 방안 마련을 통한 서비스 수준 제고
- 고객의 Needs를 넘어 Wants를 만족시켜줄 수 있는 방안 마련으로 고객만족도 제고

II. 세부 사업 계획

- 사업별 서비스 장애요인 분석 및 대책 수립 추진 ' 07. 11월 중

○ 추진체계



○ 주요내용

- 사업별 현장확인을 통한 서비스 사이클차트 작성
- 외부전문가를 포함한 현장확인반 구성 운영
- 고객의 입장에서 서비스수준 및 기준 확립

- 분야별 서비스 장애요인 및 오류 파악으로 대응전략 수립 시행
- 시행과정에 대한 모니터링 및 사후관리체계 구축

Ⅲ. 기 대 효 과

- 사업별 고객에 대한 파악 및 대책마련을 통한 고객만족 경영 실현
- 서비스사이클 파악을 통한 고품질 서비스 경영체제 구축

시설별 탄력적 운영계획 수립 추진

담당부서	문화체육팀 환경관리팀	관련부서	전 사업장
------	----------------	------	-------

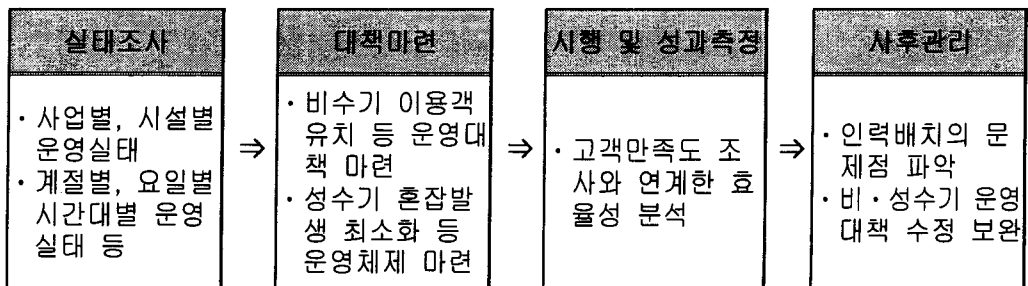
I. 목적 및 방향

- 시설별 비수기 운영 대책 마련을 통한 이용률 극대화 도모
- 시설별 성수기 운영 대책 마련을 통한 이용객 불편 최소화

II. 세부사업계획

- 시설별 탄력적 운영계획 수립 추진 '07. 10월 이후 계속

○ 추진체계



○ 주요내용

- 연간 사업운영 실적 등을 통한 사업별, 시설별, 유형별 실태 조사 실시
- 비수기 운영대책(전체이용객 유치, 이벤트행사 개최, 기획공연 유치, 홍보학습 강화, 각종대회유치) 마련

- 성수기 운영대책(대형행사·대회시 안전지원 확보, 인력의 탄력적 운용방안 등) 마련
- 시행과정의 모니터링 및 효과분석을 통한 사후관리체계 구축

Ⅲ. 기 대 효 과

- 비성수기 잉여인력의 타 사업장 배치를 통한 인건비 절감 및 효율적인 업무분장
- 근무배치의 유동성 확보를 통해 성수기 고객만족 극대화

2007년 주요업무 계획

- 단위사업 -

□ 추진사업

○ 문화예술회관 75

○ 종량제봉투 77

○ 공중화장실 79

문화예술회관

담당부서	문화체육팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 각종 기획공연 유치 등을 통한 이용률 활성화 및 문화체험기회 확대
- 주민편익시설 및 장비 확충 등을 통한 만족도 제고

II. 세부사업계획

□ 문화예술회관 자체 기획공연 추진 연중

- 공연횟수 : 5~6회
- 예산액 : 81,990천원
- 주요내용
 - 전국 문화예술 연합회와 연계한 우수프로그램 확보
 - 아동극, 성인극 등 다양한 프로그램으로 고객층 확보
 - 가급적 문예회관 비수기에 유치함으로써 시설가동을 극대화

□ 각종 문화행사 유치 연중

- 유치대상 : 연극, 영화, 뮤지컬, 공연 등
- 유치방법 : 각종 극단 및 스폰서 등 개별 접촉으로 계약체결

○ 주요내용

- 선진기업 벤치마킹을 통한 문화행사 유치전략 마련
- 공단 특성에 적합한 문화행사 유형별 수요조사 실시

□ 공연문화개선을 위한 T/F 팀 구성 운영 '07. 6월 이후 계속

○ 구성인원 : 5~9명

○ 주요내용

- 선진공단 및 타 기관 주최 공연 벤치마킹을 통한 비교분석
- 기획공연 실시 후 고객 설문조사를 통해 개선점 도출
- 체계적인 환류시스템 구축으로 우수공연 유치
- ※ 공단 정보화 사업과 연관 ⇒ On-line 설문조사 실시

□ 주민편의시설 및 장비 확충 연중

○ 문화예술회관 소공연장 및 복도 등 냉·난방시스템 설치

- 기존 유류를 연료로 하는 방식이 효율이 낮아 전기를 이용한 냉·난방시스템 설치

○ 문화예술회관 회의실 음향시스템 보완

- 음향콘솔, 무선마이크, 스피커, 앰프구입
- 기존 스피커 활용 및 기존 시스템과 호환등록 장비 보수
- ※ 회의실 음향 시스템 보완을 4월에 추진완료

Ⅲ. 기 대 효 과

□ 각 대상별로 차별화된 공연문화 제공을 통한 고객만족 실현

□ 공연 후 환류시스템을 통한 고객 참여 채널 구축

종량제봉투

담당부서	환경관리팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 쓰레기 종량제봉투의 공급방안 개선 및 공익증진
- 쓰레기 종량제봉투의 품질개선 및 주민만족도 제고
- 종량제 봉투 상업광고 시행으로 공공성 및 수익성 제고

II. 세부사업계획

- 쓰레기 종량제봉투 직영 운영 ‘07.6
 - 필요인원 : 2명
 - 주요장비 : 탑차량 1대
 - 대 상 : 쓰레기종량제 봉투 및 대형 폐기물 스티커
 - 판매업소 : 354개소

- 종량제봉투 품질개선 ‘07.6
 - 추진방법 : 끈 달린 봉투 재질 강화

○ 대상제품

- 쓰레기종량제 봉투 : 20L, 50L, 100L
- 음식물종량제 봉투 : 20L

□ 종량제봉투 상업광고 유치

..... '07. 10월 이후 계속

○ 추진대상 : 실생활에 밀접한 관내업소

○ 주요내용

- 관내 공익과 미풍양속을 해치지 않는 20개 정도 업소를 선정
- 연간 계약에 따른 광고효과 보장 등

Ⅲ. 사 업 비

□ 쓰레기종량제봉투 상업광고 인쇄비 : 5,600천원

Ⅳ. 기 대 효 과

- 지정 판매소에 규격봉투의 안정적 공급을 통하여 시민 만족도 제고 및 판매소 편의 도모
- 끈 달린 종량제봉투의 품질 개선 노력을 통해 시민 만족도 제고
- 쓰레기 종량제 봉투 이용, 지속적인 광고를 통하여 높은 효과 예상 및 공단 수익에 기여

공중화장실

담당부서	환경관리팀	관련부서	-
------	-------	------	---

I. 목적 및 방향

- 위탁관리중인 공중화장실의 직영관리를 통한 예산절감 및 경영수지 개선
- 전문화된 관리시스템 구축 및 전문 인력 양성

II. 세부사업계획

- 공중화장실 관리시스템 전환 '07.10
 - 추진방향 : 민간위탁(현일, 양기) ⇒ 공단직영
 - 실시시기 : '08년 3월 중
 - 실시방법
 - 민간위탁대비 직영시 자체 타당성 검토 실시
 - 선진 공단 벤치마킹 등을 통한 관리시스템 구축
 - 청소관리 전문인력 양성을 위한 지속적인 교육실시 등

Ⅲ. 사 업 비

- 인 건 비 : 45,000천원
- 청소차량 : 24,000천원

Ⅳ. 기 대 효 과

- 공단직영의 관리시스템을 운용함으로 인해 시설물의 공공성 강화
및 경영수지 개선