

제156회(정례회)

서울특별시종로구의회 시민행정위원회회의록

서울특별시종로구의회사무국

피감사기관 종로구 시설관리공단

일 시 2005년12월2일(금) 13시58분

장 소 종로구 시설관리공단 감사장

종로구의회 제156회 정례회

文化·福祉·環境 一等區

시 민 행 정 위 원 회

주요업무보고

2005. 12. 2.



종로구시설관리공단

보 고 순 서

☾ 경영비전 및 발전전략	3
☾ 일 반 현 황	4
☾ 2005 경영 실적	7
☾ 2005 사업 성과	8
☾ 2006 예산[안] 현황	18
☾ 2006 역점 추진 사업	20

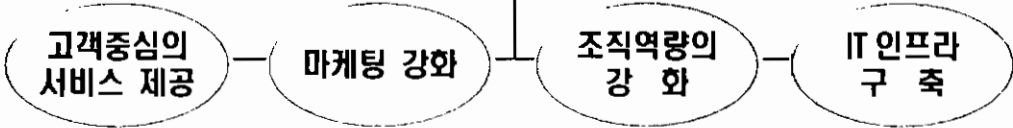
1. 경영비전 및 발전전략

경 영 비 전

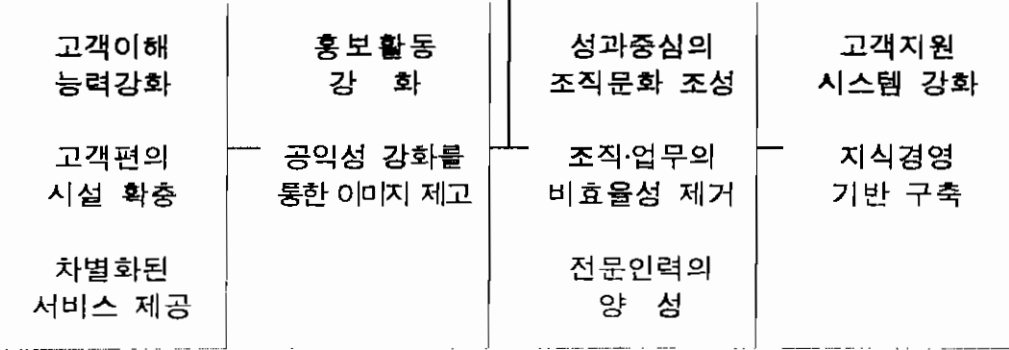
고객 만족 1등 공기업



발 전 전 략



실 행 계 획



II. 일반 현황

■ 설립 근거

- 근거 : 지방공기업법 제76조, 종로구시설관리공단설치조례
- 일자 : 1998. 1. 7
- 자본금 : 5억원(종로구에서 전액출자)

■ 설립 목적

체육시설 등 종로구로부터 수탁 받은 사업을 효율적으로 운영하여
구민의 생활편익과 복리증진에 기여하기 위함

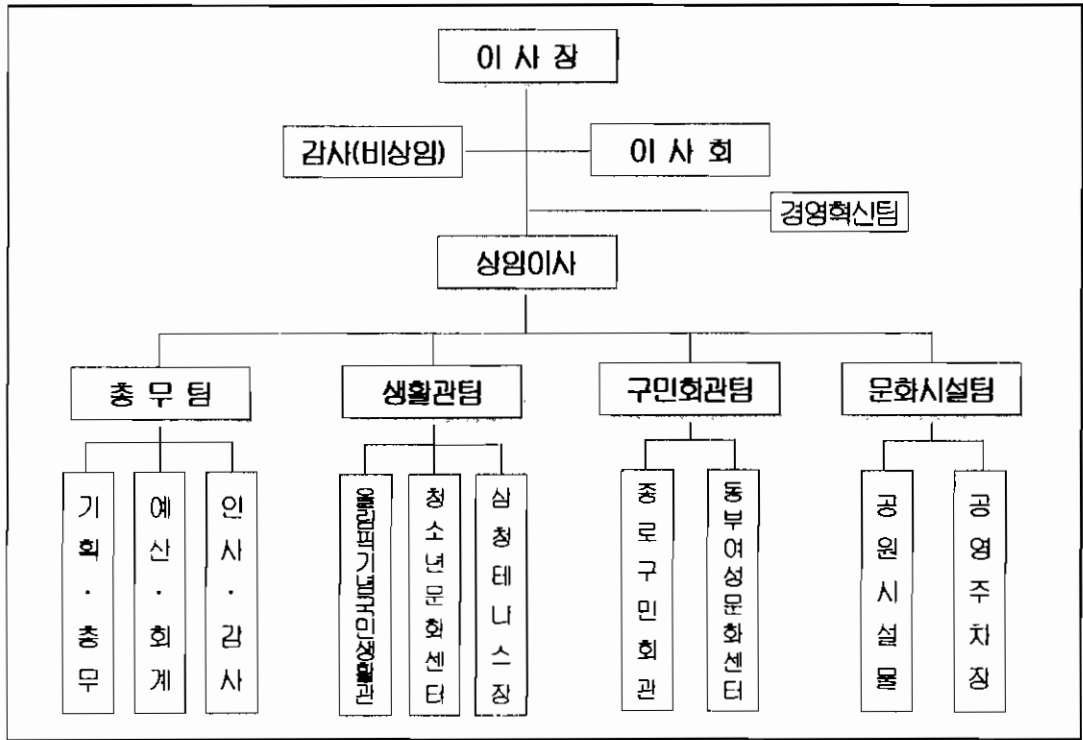
■ 주요 사업

- 구민생활관 관리 운영 사업
- 구민회관 관리운영 사업
- 공영주차장 관리운영 사업
- 구청장이 위탁하는 사업

■ 연 혁

- 1997.12.12 종로구시설관리공단 설립인가(행정자치부)
- 1998.01.07 종로구시설관리공단 설립
- 1998.01.07 올림픽기념국민생활관 위탁운영
- 1999.01.01 공원시설물 위탁운영
- 2000.01.01 삼청테니스장 위탁운영
- 2000.02.10 종로구민회관 위탁운영
- 2001.03.01 종로청소년문화센터 위탁운영
- 2001.04.01 동부여성문화센터 위탁운영
- 2002.01.01 종로구공영주차장 위탁운영

■ 조 직



■ 인 력

(2005. 10. 31현재)

(정원/현원)

구 분	총 계	임 원			직 원												
		합계	이사장	이사	합계	일 반 직						업 무 직					
						소계	2급	3급	4급	5급	6급	소계	지도	기계	전기	간호	기능
계	99/83	2/2	1/1	1/1	97/81	26/19	1/0	3/2	4/1	5/3	13/13	71/62	32/28	6/6	5/5	2/2	26/21
총무팀	15/15	2/2	1/1	1/1	13/13	12/10	1/0	0/0	2/1	2/1	7/8	1/3	1/0	0/1	0/0	0/0	0/2
생활관팀	36/29	0/0	0/0	0/0	36/29	5/4	0/0	1/1	1/0	1/0	2/3	31/25	16/15	3/3	2/2	1/1	9/4
구민회관팀	32/27	0/0	0/0	0/0	32/27	5/3	0/0	1/1	1/0	1/1	2/1	27/24	12/11	3/2	3/3	1/1	8/7
문화시설팀	16/12	0/0	0/0	0/0	16/12	4/2	0/0	1/0	0/0	1/1	2/1	12/10	3/2	0/0	0/0	0/0	9/8

※비정규직 : 99명(계약직 50명, 시간강사 49명)

※문화강사 : 116명

■ 사업운영 현황

(2005. 10. 31 현재)

사업명 (대행일)	위치	규모	운영 방식	주요시설 (체육, 문화, 편의)
올림픽기념 국민생활관 ('98.01.07)	종로구 혜화동 1-21	○ 지상3층, 지하2층 ○ 부지면적 : 6,352m' ○ 연면적 : 6,756m'	직영	- 수영장, 체육관, 헬스장, 에어로빅실, 대체육관, 소극장, 유아교육실 등 - 월평균회원수 : 5,408명 - 84종목 220강좌 운영
공원 시설물 ('99.01.01)	종로구 관내	○ 시유공원 : 3개소 ○ 구유공원 : 3개소	위탁	- 시유공원 : 삼청, 사직, 경희궁 - 구유공원 : 마로니에, 북악팔각정, 종묘
삼청 태니스장 ('00.01.01)	종로구 삼청동 산1,2-3	○ 부지면적 : 5,238m'	직영	- 테니스코트 6면, 관리실, 탈의실 - 월평균 회원수 : 54명
국민회관 ('00.02.10)	종로구 창신동 222-8	○ 지상5층, 지하2층 ○ 부지면적 : 3,975m' ○ 연면적 : 11,262m'	직영	- 수영장, 대강당, 컴퓨터교실, 대체육관, 에어로빅실, 헬스장, 유아 교육실, 대회의실, 실내골프 연습장 등 - 월평균회원수 : 4,209명 - 70종목 130강좌 운영
광화문 지하 보도 광고물 ('01.01.01)	종로구 세종로 139-5	○ 상업광고물 3기 ○ 공익광고물 1기	위탁	- 상업광고물 3기 - 공익광고물 1기
청소년 문화센터 ('01.03.01)	종로구 명륜3가 1-1042	○ 지하1층, 지상4층 ○ 부지면적 : 320.7m' ○ 연면적 : 789.9m'	직영	- 헬스장, 독서실, 체조장 등 - 월평균 회원수 : 268명 - 2종목 2강좌 운영
동부여성 문화센터 ('01.04.01)	종로구 창신동 596-2	○ 지상4층 ○ 부지면적 : 569m' ○ 연면적 : 1,120m'	직영	- 에어로빅실, 헬스장, 강의실 등 - 월평균 회원수 : 298명 - 7종목 12강좌 운영
공영 주차장 ('02.01.01)	종로구 관내	○ 16개소 390면	직영 위탁	- 노상 : 14개소 369면 - 노외 : 2개소 21면

Ⅲ. 2005년도 경영실적

(2005. 10. 31 현재)

(단위 : 천원, %)

구 분	수 입			지 출			손 익	
	목 표	수입실적	달성율	계 획	집행실적	집행율	목 표	실 적
합 계	8,619,387	7,300,682	84.7%	6,680,936	4,514,074	67.6%	1,938,451	2,786,608
일 반 회 계	6,409,599	5,349,830	83.5%	6,160,669	4,173,126	67.7%	248,930	1,176,704
공 단 본 부	24,000	15,345	63.9%	655,572	424,408	64.7%	△631,572	△409,063
올림픽기념 국민생활관	2,982,955	2,421,897	81.2%	2,489,031	1,736,226	69.8%	493,924	685,671
구 민 회 관	2,585,638	2,112,391	81.7%	2,277,832	1,652,542	72.5%	307,806	459,849
문화시설팀 분 부				104,600	32,418	31.0%	△104,600	△32,418
공 시 실 물	542,590	574,484	105.9%	152,093	49,683	32.7%	390,497	524,801
삼 태 니 스 장	127,140	104,448	82.2%	154,711	79,265	51.2%	△27,571	25,183
청 소 년 분 화 센 터	81,216	61,595	75.8%	150,333	88,686	59.0%	△69,117	△27,091
동 부 이 성 분 화 센 터	66,000	59,670	90.3%	176,497	109,898	62.3%	△110,437	△50,228
특 별 회 계 (공영주차장)	2,209,788	1,950,852	88.3%	520,267	340,948	65.5%	1,689,521	1,609,904

* 지출 항목에는 자본예산 미포함 됨

IV. 2005 주요사업 성과

■ 시설이용료(회비) 신용카드 수납 실시

◆ 공단 스포츠문화프로그램 이용료 등에 대한 신용카드 수납 및 현금 영수증 제도■ 추진하여 고객편의 증진 및 정부사책에 적극 부응

■ 사업개요

- 도입분야 : 각종 프로그램 이용회비, 대관료 등
- 적용시설 : 올림픽기념국민생활관, 구민회관, 삼청테니스장 등
- 실시일자 : 2005. 6. 20(월)부터 전면 실시
- 소요예산 : 5,500천원(구축비용)

■ 추진실적

- 신용카드 사용이 원활하도록 네트워크 기반 구축 : 4월
- 카드사와 신용카드 수수료 협상 완료
 - ▷ 공단 평균 수수료율 : 2.38%(성북구 2.73%, 강북구 2.79% 등)
- 신용카드 결제시스템 구축 및 시범운영 실시 : 5월
- 문화·체육시설 신용카드 결제 전면 실시 : 6월 20일

■ 기대효과

- 결제수단 다양화로 이용구민에 대한 편의 제공 및 회원확대 유도
- 민원해소에 따른 공단 이미지 제고

■ 본부 사무실 확보를 통한 성장 기반 조성

◆ 공단 본부 사무실 이전을 통한 경영기반 구축으로 업무효율성 증대에 기여

■ 추진배경

- 공단 본부 사무실을 임시로 구민회관 체육시설 공간을 이용함에 따라 에어로빅장 등의 소음에 노출되어 업무효율성이 저하
- 공단본부 정착에 따른 IT인프라 구축

■ 추진실적

- 전 공단 본부사무실 위치 : 종로구민회관 5층(사무공간 : 141.3m²)
- 이전장소 : 전 송인2동사무소 청사
 - ▷ 위 치 : 종로구 송인동 242-7번지
 - ▷ 대지면적 : 760.6m², 연면적 : 583.45m²
- 세부 활용 실적

층 별	면 적(m ²)	용 도
지상1층	151.45	직원휴게실(11.00), 지구대(140.45)
지상2층	143.88	사무실(126.40) 및 전산실(17.48)
지상3층	126.00	이사장실(45.66), 상임이사실(24.70), 회의실(55.64)

- 소요예산 : 119,120천원

■ 추진효과

- 에어로빅 음악소리로부터 분리되어 사무직원들의 업무 능률향상
- 전 본부사무실에 프로그램 개설로 연 102,000천원의 수입 증대 효과

■ 에너지 절약사업(ESCO사업) 추진

폐수열을 활용한 에너지 저소비형 시설관리 경영구조로 전환
임으로써 공공요금 지출로 인한 경영부담 완화와 정부주도의
에너지 절약운동에 동참

■ 법적근거

- 에너지이용합리화법(시행령 및 시행규칙)

■ 추진실적

- 공사기간 : 2005. 2. 28 ~ 4. 25.
- 시행업체 : (주)에넨코
- 공사금액 : 84,150천원
- 상환기간 : 35개월
- 상환방식 : 에너지 절약 전문기업과 공사계약 체결 후 에너지 이용합리화 자금을 대출받아 공사를 시행하고 매월 절감 금액을 대출금 상환에 사용

■ 추진효과

- 전체유량 중 20%만이 폐수열회수기로 유입되어 열교환이 원활치 않고 폐수열이 열교환 되는 온도는 입·출구의 온도편차가 평균 3℃미만(입구31℃⇒출구28℃)으로 에너지 절감율이 5.3%정도로 낮은 실정이었으나
- 기존 수동식 폐수열회수기를 철거하고 고효율 및 자기진단이 가능한 자동식의 에너지 절감기기로 교체 후 현재까지 약 5개월간 도시가스 사용량이 19%(5,853천원)가 절감되었으며, 동절기의 온도편차가 많은 것을 감안하면 연평균 26.7%의 도시가스 절감율이 기대됨

■ 경영혁신 과제 추진

◆ 보다 강력한 고객위주의 혁신적 경영체제를 구축하고자 혁신 기본 방향을 “효율적인 고품질의 공공서비스를 제공하는 1등 공기업 실현” 으로 설정하고 지속적인 경영혁신을 추진

※ 2005. 6. 1. 행정자치부로 부터 “혁신지원선도공기업” 으로 선정

■ 혁신 전담 기구 설치

○ 주요내용

▷ 총 3명으로 경영혁신팀 발족

▷ 혁신 과제 발굴 및 시행

▷ 자체 혁신 평가 시스템 구축 및 평가결과에 대한 보상 시행

○ 시행일자 : 2005. 7. 1.

■ 연봉제 확대 시행

○ 주요내용

▷ 부장급 이상에 시행하던 연봉제를 전 직원으로 확대 시행

▷ 조직풍토의 활성화와 생산성 향상 도모

○ 시행일자 : 2005. 5. 25.

■ BSC(성과균형표) 지속 추진

○ 주요내용 : 공단의 경영목표 달성을 위한 직무 수행상의 업적을 측정하여 미진사항에 대한 확인 및 원인분석을 통한 경영혁신 도구로 활용

○ 기대효과

▷ BSC에 기초한 성과관리 모델의 지속적인 개발

▷ 조직문화 변화를 통한 자율혁신 기반 조성

▷ 보상 및 환류시스템과 연계

■ 팀 완결형 업무수행 구조로 전환

○ 주요내용

- ▷ 팀장에게 많은 권한이 위임되고, 팀장이 최종적으로 업무에 대하여 책임을 지는 자율운영체제 구축
- ▷ 위임전결규정 개정을 통한 팀 단위로의 권한 대폭 위양
 - 결재 단계 축소 : 결재단계가 3계층을 초과하지 않도록 운영
 - 수행업무의 80% 이상이 팀장전결사항으로 전결권 하향 조정

○ 시행일자 : 2005. 8. 16. ~

○ 기대효과

- ▷ 조직 구성원의 자율과 책임성을 부여
- ▷ 신속한 의사결정으로 경영환경 변화에 대응

■ 전자결재 시스템 구축

○ 주요내용

- ▷ 본부와 각 사업장이 떨어져 있어 발생하는 업무의 비효율성 제거
- ▷ 종이 없는 사무실 구현을 위한 문서유통 실현
- ▷ 추후 정부 전자결재시스템과 통합

○ 시행일자 : 2005. 11. 21. ~

○ 기대효과

- ▷ 결재시간 절약으로 업무의 효율성 증대
- ▷ 전자결재 시행으로 신속한 의사결정 조성

■ 편의시설 확충

- ◆ 각종 회원 편의시설 확충을 통하여 회원 만족도를 개선하고 경영 환경 변화에 대비

■ 대강당 음향장비 확충

- 추진기간 : 2005. 4. 15 ~ 4. 27
- 주요내용
 - ▷ 구민회관 대강당 음향·영상·조명장비의 부족으로 고객들로부터 개선요구가 많아 이에 대한 부족시설을 보완 확충
- 소요예산 : 197,000천원(구예산)

■ 동부여성문화센터 샤워실 및 헬스장 환경 개선

- 추진기간 : 2005. 4. 27 ~ 5. 10.
- 주요내용
 - ▷ 샤워실 및 헬스장의 쾌적한 환경조성을 위하여 온수탱크 및 보일러 용량 증설, 도시가스·전기 증설, 운동기구 및 음향장비 등 교체
- 소요예산 : 100,386천원(구예산)

■ 헬스장 LCD TV모니터 설치

- 추진기간 : 2005. 3. 19 ~ 4. 10.
- 주요내용
 - ▷ 헬스장의 쾌적한 환경조성과 고객만족을 위해 런닝머신과 자전거 앞에 TV모니터 16대 설치
- 소요예산 : 9,102천원

■ 헬스장 및 에어로빅장 공기청정기 설치

- 추진기간 : 2005. 2. 16 ~ 2. 24.
- 주요내용
 - ▷ 헬스장 및 에어로빅장의 공기청정기 설치를 통한 쾌적한 환경조성으로 회원 만족도 제고
- 소요예산 : 3,760천원

■ 수영장내 건강지압보도 설치

- 추진기간 : 2005. 6. 5 ~ 6. 6.
- 주요내용
 - ▷ 올림픽기념국민생활관 수영장내 건강을 위한 지압보도(25m²) 설치로 회원 만족도 제고
- 소요예산 : 2,981천원

■ 창구 서비스 개선을 위한 순번대기 시스템 설치

- 추진기간 : 2005. 4. 4(월) ~ 4. 6(수)
- 주요내용
 - ▷ 올림픽기념국민생활관 및 구민회관 회원관리실의 창구서비스 개선을 위한 순번대기 시스템 설치
 - ▷ 회원 접수 대기시 금융기관 수준의 편의를 제공할 수 있도록 회원관리실 창구 서비스 개선
- 소요예산 : 6,318천원

6 공영주차장 PDA 통신시스템 구축

◆ 주차장 수입금 징수업무의 효율적 운영과 투명성 제고를 위하여 PDA(개인휴대용단말기) 통신을 활용하여 주차관리시스템을 구축

■ 추진배경

- 업무 시작 전 사무실 직원들이 전 주차장을 돌며 PDA를 직접 배부해야 하는 비효율성
- 주차요원들이 업무종료 후 사무실로 들어와 수입금 정산을 하고 있으며, 수입금 정산 시 사업장별 수기 정산으로 효율성이 떨어짐

■ 추진실적

- 추진기간 : 2005. 2. 1. ~ 10. 31.
- 주요내용
 - ▷ 기존 PDA 주차관리에 통신시스템을 구축하여 수입금 관리 방법 변경
 - ▷ 주차관리시스템 서버운영으로 수입금 정산은 통신으로 관리
 - ▷ 수입금 입금은 현장 ATM(자동입출금기) 사용
 - ▷ PDA는 주차요원들이 개별 관리
- 소요예산 : 12,930천원

■ 추진효과

- 주차요금 징수업무의 효율성 및 투명성 제고
- 주차요금 미납(체납금) 차량 관리 체계화로 수입 증대
- PDA도입으로 주차장 이용자들에게 신뢰감 부여 및 안정적 운영

북악팔각정 통합운영으로 고객서비스 혁신

- ◆ 업소간 판매품목 분쟁으로 인한 부작용을 일소하고, 서울의 명소인 북악팔각정의 고유기능 회복을 위해 팔각정 전체를 전문 업체에 통합 위탁

■ 시설현황

시 설 구 분	시 설 개 요	비 고
계	○ 연면적 : 6,883m ²	
팔각정본체	- 면 적 : 652.05m ² (지하1층, 지상2층)	
주 차 장	- 면 적 : 2,476m ² - 주차구획 : 103구획(지상30, 지하73)	
제 1 휴 게 소	- 면 적 : 267.22m ² (지하1층)	
제 2 휴 게 소	- 면 적 : 87.54m ² (지하1층)	
전통한옥매점	- 면 적 : 건축19.44m ² (지상1층), 대지46.8m ²	
기 타 구 역	- 면 적 : 3,333.01m ² (녹지, 화장실, 전기실, 물탱크실 등)	

■ 추진실적

- 2004. 9. 30 : 2005년도 팔각정 위탁운영계획 수립
- 2005. 1. 25 : 북악팔각정 전자입찰 실시
- 2005. 2. 21 : 북악팔각정 위·수탁 계약 체결
 - ▷ 계약기간 : 2005. 3. 1 ~ 2008. 2. 29(3년간)
 - ▷ 위 탁 료 : 1,351,200천원

■ 추진효과

- 침체된 북악팔각정 분위기 쇄신과 종로구 이미지 제고에 기여
- 업소간 판매품목 분쟁 일소에 따른 다양한 상품개발로 업소활성화

■ 지방공기업 경영평가 『최우수 기관』 선정

■ 21개 자치구 시설관리공단 중 1위(『가』 등급)

- 평가목적 : 2004년도에 추진한 사업실적과 목표 달성노력 등을 종합 평가하고 문제점에 대한 개선대책을 수립하게 함으로써 지방공기업의 총체적 개선대책을 유도
- 평가개요
 - ▷ 평가기관 : 행정자치부, 한국자치경영평가원
 - ▷ 평가기간 : 2005. 6. 20 ~ 6. 21(2일간)
 - ▷ 평가분야 : 4개 분야(책임경영, 경영관리, 사업운영, 고객관리)
- 평가결과
 - ▷ 『가』 등급(21개 자치구 시설관리공단 중 1위)
 - 전년(2003사업년도)의 경우 『다』 등급(14개 공단 중 7위)
 - ▷ 자치구 공단 평가 결과(1위~10위)
 - 종로(1위), 강남(2위), 송파(3위), 동작(4위), 성북(5위), 서대문(6위), 인천서구(7위), 강북(8위), 강서(9위), 인천남동(10위)
- 평가총평
 - ▷ 공기업별로 경영개선을 위한 정책개발과 효율적 경영방식 도입으로 예년에 비해 월등히 개선
 - ▷ 전통있는 대규모 공기업의 강세속에서도 비교적 중소규모의 지방공기업 약진
 - ▷ 전년대비 괄목할 만한 성과를 보인 기업인 **종로구시설관리공단** 등은 경영개선을 우수와 안정된 사업구조, 효율적 기업경영이 주된 요인임

V . 2006 예산(안) 현황

■ 수 입

단위: 천원)

구 분	2005년	2006년	증 감 (%)
합 계	8,619,387	8,945,408	326,021 (3.8)
일반 회 계	6,409,599	6,606,965	197,366 (3.1)
특별 회 계	2,209,788	2,338,443	128,655 (5.8)

■ 지 출

(단위: 천원)

구 분	2005년	2006년	증 감 (%)
합 계	6,887,609	7,379,597	491,988 (7.1%)
일반 회 계	6,310,270	5,936,731	△373,539 (△5.9%)
인 건 비	3,745,650	3,684,596	△61,054 (△1.6%)
경 비	2,344,137	2,165,425	△178,712 (△7.6%)
자 본 예 산	220,483	86,710	△133,773 (△60.7%)
특별 회 계	577,339	1,442,866	865,527 (149.9%)
인 건 비	406,181	680,411	274,230 (67.5%)
경 비	114,086	227,020	112,934 (99.0%)
자 본 예 산	57,072	535,435	478,363 (838.2%)

■ 사업장별 손익목표

(단위: 천원)

구 분		수 입	지 출	손 익	비 고
합 계		8,945,408	6,757,452	2,187,956	
일반회계 사업	소 계	6,606,965	5,850,021	756,944	
	공단본부	20,000	633,171	△613,171	
	올림픽기념 국민생활관	2,983,133	2,398,539	584,594	
	구민회관	2,678,039	2,278,673	399,366	
	문화시설 팀본		105,169	△105,169	
	공시 시설	688,239	8,703	679,536	
	삼 테니스 창장	69,040	116,890	△47,850	
	청 문화 센터	76,218	135,728	△59,510	
	동 부 여 성 문 화 센 터	70,200	170,148	△99,948	
	광 화 문 지 하 보 도 광 고 물	22,096	3,000	19,096	
특별회계 사업	소 계	2,338,443	907,431	1,431,012	
	공영주차장	2,338,443	907,431	1,431,012	

VI. 2006 역점 추진 사업

2006 역점 추진 사업

1. 장기고객 확보를 위한 고객관리 능력 강화
2. 고객 만족도 조사를 통한 환류시스템 구축
3. 사업 활성화를 위한 마케팅 강화
4. 사업다각화를 위한 신규사업 추진
5. 비전달성을 위한 경영 혁신
6. 통합 정보관리시스템 구축
7. 올림픽기념국민생활관 증개축 추진
8. 지속적인 봉사 활동

■ 장기고객 확보를 위한 고객관리 능력 강화



◆ 신규고객의 유치에서부터 시작하는 거래관계를 고객의 전 생애에 걸쳐 유지하고, 제고해 나가면서 장기적으로 평생고객으로 확보하고자 함

■ 온라인 홍보 추진

- 추진방향 : 프로그램 홍보 및 기타 안내 사항을 E-mail 및 문자메세지를 통하여 전송
- 기대효과
 - ▷ 실시간 홍보에 따른 업무간소화
 - ▷ 개개인의 문자전송을 통한 서비스 만족도 제고

■ 고객관계관리(CRM) 시스템 구축

- 추진시기 : 2006. 1월 ~
- 주요내용
 - ▷ 고객관계관리(CRM) 전략 수립(환경분석, 고객분석, 전략방향 설정 등)
 - ▷ 고객관계관리(CRM) 시스템과 IT시스템 병행 구축
 - ▷ 고객에 대한 데이터 수집 및 적재로 DB 구축 및 활용

■ 고객 상담실 설치 운영

- 추진시기 : 2006. 1월 중
- 주요내용
 - ▷ 상담 전문요원이 상주하여 고객들의 편의를 위한 제반 건의사항을 신속하고 친절하게 상담처리
 - ▷ 배치인원 : 1명
 - ▷ 설치장소 : 고객접근이 용이한 장소

■ 고객 만족도 조사를 통한 환류시스템 구축

- ◆ 고객 만족도에 직접 영향을 미치는 고객 불만내용 및 개선사항 등을 적극 청취하여 신속한 피드백시스템 구축하고자 함

■ 고객만족도 조사 실시

- 추진시기 : 2006. 2월 ~ 3월중
- 주요내용
 - ▷ 전문 업체에 의한 만족도 조사를 실시하여 향상된 고객 만족 서비스 제공을 위한 전략방안 수립을 위한 자료로 활용
 - ▷ 조사결과에 따른 세부 개선 방안 수립·시행
- 소요예산 : 7,000천원

■ 모니터 운영 활성화

- 추진시기 : 2006. 4월~(월 1회)
- 주요내용
 - ▷ 고객 불편사항 적극 개선 및 개선 아이디어 적극 청취
 - ▷ 고객만족서비스 표준안의 이행여부 평가로 고품격의 고객 서비스 제공 기틀 마련
- 소요예산 : 486천원

■ 민원 응대 해피 콜(Happy-call) 제도 실시

- 주요내용
 - ▷ 민원 답변에 대한 만족도 및 추가적인 궁금점의 존재여부를 전화 통화를 통하여 확인
 - ▷ 고객이 100% 만족할 때까지 해결방안 강구로 대민 신뢰성 제고
 - ▷ 홈페이지내 FAQ 메뉴 수정·보완 지속

■ 사업활성화를 위한 마케팅 강화

- ◆ 고객의 특성과 성향에 기초한 보다 적극적인 마케팅 활동을 강화하여 잠재 고객을 발굴하고 기존 고객의 관리를 강화하고자 함

■ 수영종목 명품 프로그램 선정 운영

- 추진시기 : 2006. 1월 ~
- 주요내용
 - ▷ 고품격의 강습을 위한 명품프로그램 개발·운영
 - ▷ 개인기록카드 제공, 지병회원 관리, 정기적 수준평가 및 개인 특성에 맞는 지도 등을 통한 차별화 마케팅 시행

■ 수영 프로그램 진도 명시제 시행 및 특성화 프로그램 개설

- 추진시기 : 2006. 1월 ~
- 주요내용
 - ▷ 수영회원의 참여프로그램의 예상 진도를 공시하여 지도법에 대한 신뢰성 확보
 - ▷ 개인 능력(수준)에 따른 특성화반 개설로 보다 적극적인 집중 마케팅 시행

■ 인근 의료기관과 업무협약 체결

- 추진시기 : 2006. 1월 ~ 5월
- 주요내용
 - ▷ 인근 의료기관과 업무제휴를 통해 이용회원에게 의료서비스 할인 혜택 제공 및 지역주민을 위한 건강 서비스 향상 사업 등을 제공함
 - ▷ 응급의료 상황시 신속한 대처 능력 보유 가능

■ 사업다각화를 위한 신규사업 추진

공단에서 운영시 구민들에게 직접적인 혜택이 주어지는 사업을 적극 발굴 유치하여 공공성과 수익성의 조화를 통한 양질의 서비스제공과 아울러 수익증대에도 기여하고자 함

■ 신규사업 단계별 유치 계획

연 도	사 업 명	사업개요 및 현황	비 고
2006년	거주자우선 주차장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 청운동외 18개소 ○ 4,154구획(노상3,546 노외608) 	
	건인사업	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2개 업체 14대 차량 운행 	
	서인사마당 공영주차장	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위 치 : 견지동 85-18외 1필지 ○ 규 모 : 1,818㎡(550평), 50면 ○ 공사착공 : 2005. 3월 ○ 총사업비 : 4,600백만원(부지매입 4,436, 건설비 164) 	
	가로동 유지보수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 규 모 : 가로동 3,503본, 분전함 156면 ○ 소요예산 : 연간 100,000천원~150,000천원 	
	도로굴착 복구감리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 규 모 : 총 도로굴착사업비 20~22억 ○ 감리비 : 3천만원~72백만원(서울시예산포함) 	
	보안등 신설 및 개량	<ul style="list-style-type: none"> ○ 규 모 : 9,095등 ○ 소요예산 : 연간 100,000천원~175,000천원 	
2007년	종로노인 복지관	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위 치 : 이화동 25-1필지(1,652㎡) ○ 규 모 : 지상4층, 지하1층 ○ 예상사업비 : 101억원(대지매입비 30, 건축비 71) 	
	종로(사직) 문화센터	<ul style="list-style-type: none"> ○ 위 치 : 사직동 1-48외 1필지 ○ 규 모 : 대지면적 3,069㎡, 건축면적2,083.35㎡ (지하2층, 지상3층) ○ 예상사업비 : 158억 ○ 2006. 12 : 완공 예정 	

■ 비전달성을 위한 경영혁신

- ◆ 혁신 기본방향을 “고객만족 1등 공기업 실현” 으로 설정하고 지속적인 경영혁신을 추진

■ BSC(전략성과관리) 시스템 재설계

- 주요내용
 - ▷ BSC(전략성과관리) 시스템을 재설계하여 전략적 방향을 경영목표와 연계
 - ▷ 환경변화에 능동적으로 대처하기 위한 경영환경 분석, 조직가치 진단, 문화 행태 분석을 통해 공단의 미션과 비전을 재정립
 - ▷ 성과 연봉제 연계방안 마련
- 기대효과
 - ▷ 성과모니터링 체계 개선 및 책임경영프로세스의 정착을 위한 기반 구축
- 추진시기 : 2006. 4월중

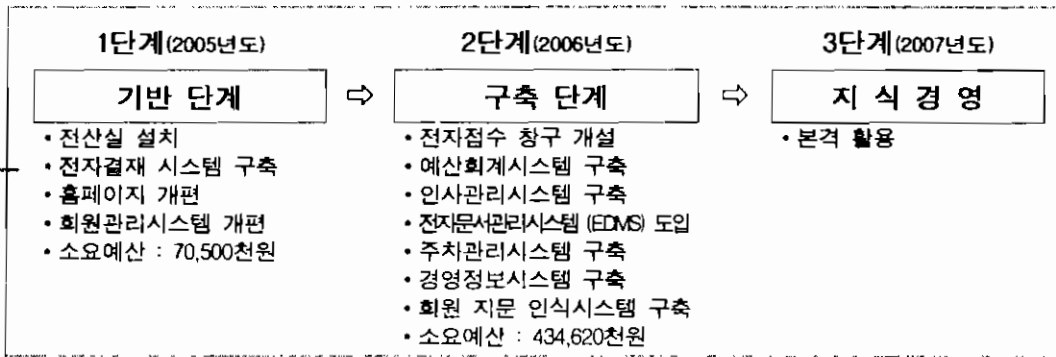
■ 직급체계 개편

- 추진배경 : 현 직종별 직급체계가 상이하고, 유사 직렬이 세분화되어 직원간 이질감 및 불만 발생
- 주요내용
 - ▷ 직무의 전문성과 유사성을 고려한 직렬의 통합
 - ▷ 직원 사기함양 및 이질감 제거를 위한 직급 체계 재구성
 - ▷ 직급 상승 기회 확대를 위한 직원의 동기부여와 사기 진작
- 기대효과
 - ▷ 이질감 및 불만 제거로 조직 내 직원의 사기 진작 및 융화감 조성
 - ▷ 연봉제 및 BSC 실시와 관련하여 성과중심의 조직 풍토 조성
- 추진일정 : 2006. 1. 1. 부터

■ 통합 정보관리시스템 구축

▶ 행정업무와 대 국민 서비스를 전자화·효율화하고, 동시에 종합적인 경영정보를 제공하기 위한 기반 마련

■ 단계별 통합 정보관리시스템 구축 운영 계획



■ 2006년도(구축단계)

- 『전자 접수 창구』 개설로 원스톱 서비스 실현
 - ▷ 한 번 클릭으로 회원 접수 등이 가능한 『전자 접수 창구』 개설
- 예산회계시스템, 주차관리시스템, 인사관리시스템 구축
 - ▷ 예산회계와 기업회계의 연결성 확보를 위한 시스템 구축
 - ▷ 인사관리 및 주차관리시스템 등의 도입으로 경영효율성 제고
- “문서의 기안에서 보존까지” 전자문서관리시스템(EDMS) 전환
 - ▷ 문서의 결재, 유통, 보존의 전 과정 전자화
 - ▷ 종이 없는 사무실 구현
- 효율적 회원관리를 위한 지문인식시스템 도입
 - ▷ 편리한 사용법과 높은 신뢰성 제공
- 경영정보시스템(MIS) 및 지식관리시스템 도입
 - ▷ 경영 노하우 축적·활용 및 ‘지식경영’의 토대 마련

■ 올림픽기념국민생활관 증개축 추진

◆ 1991년에 준공된 시설로 노후화 문제점이 수시로 발생하여 이용 고객들에 대한 안전사고 위험이 상존하고 있어 이를 개선하고자 함

■ 연 혁

- '92. 2. 15 올림픽기념국민생활관 개관(국민체육진흥공단 위탁운영)
- '97. 10. 1 종로구 이관(종로구 직영)
- '98. 1. 7 종로구시설관리공단 직영

■ 추진개요

- 주요내용 : 옥상증축(헬스장 신설), 변압기 교체 및 수변전 설비 보수 등
- 소요예산 : 1,006,172천원(서울시 지원예산)
- 시보조금 집행계획

(단위 : 천원)

구 분	보 수 내 용	소요예산
총 계		1,006,172
안전진단	· 건물 전반 및 증축에 따른 구조안전진단	7,700
실시설계	· 건축인·허가 및 공사 실시설계	37,442
건 축	· 옥상 헬스장 및 샤워, 탈의실, 화장실 증축(826㎡) · 3층 각실(체조교실, 문화교실, 호구함) 칸막이변경 · 2층 탈의실 및 샤워실 개·보수 공사	711,081
기계설비	· 옥상 소방설비, 냉·난방 신설 공사 · 위생 설비(가압 부스터펌프 및 급탕탱크) 공사	
전기설비	· 수배전반 판넬 부분교체 및 전력간선 교체 · 변압기 증설 및 변전실 방수 공사 · 승강기 부분(제어판넬, 제어 스위치) 보수	249,949
체 육 관	· 플로어 보수 및 전면 샌딩, 라인마킹	40,000 (낙찰차액활용)

■ 기대효과

- 쾌적한 환경 제공으로 이용회원의 만족도 제고
- 안전사고 발생 방지 및 유사경쟁 업체와의 경쟁력 강화

■ 지속적인 봉사 활동

관내 독거노인, 생활보호대상자, 소년소녀가장 등 소외된 이웃을 찾아 작은 이웃사랑을 실천함으로써 주민복지를 실천하는 공기업으로 발전하기 위함

■ 저소득층 65세 이상 어르신 정보화 교육 실시

- 추진시기 : 2006. 4월, 8월
- 주요내용
 - ▷ 관내 저소득층 65세 이상 어르신을 대상으로 정보화 교육 시행
 - ▷ 내용 : 인터넷 이용하기, 이메일 주고받기 등
- 모집인원 : 20명(2개월)

■ 소년소녀 가장 등 프로그램 무료 이용 기회 제공

- 추진시기 : 연중지속
- 주요내용
 - ▷ 관내 소년소녀 가장 및 저소득층 청소년 및 어린이 대상 공단 프로그램 이용 기회 제공
 - ▷ 컴퓨터, 수영, 농구 등 청소년 및 어린이 등이 선호하는 프로그램 체험 기회 제공
- 모집인원 : 30명

■ 무지개 봉사단 운영

- 주요내용
 - ▷ 공단 임·직원의 기술을 활용한 자원 봉사 : 간호, 기술직 등
 - ▷ 기타 참여회원 : 빨래, 말벗, 청소, 도배 등 지원
 - ▷ 각 사업장별 성금 모금 및 성품 접수