

종로구의회 제158회 임시회
시 민 행 정 위 원 회

文化·福祉·環境 一等區

주요 업무 보고

2006. 2. 16

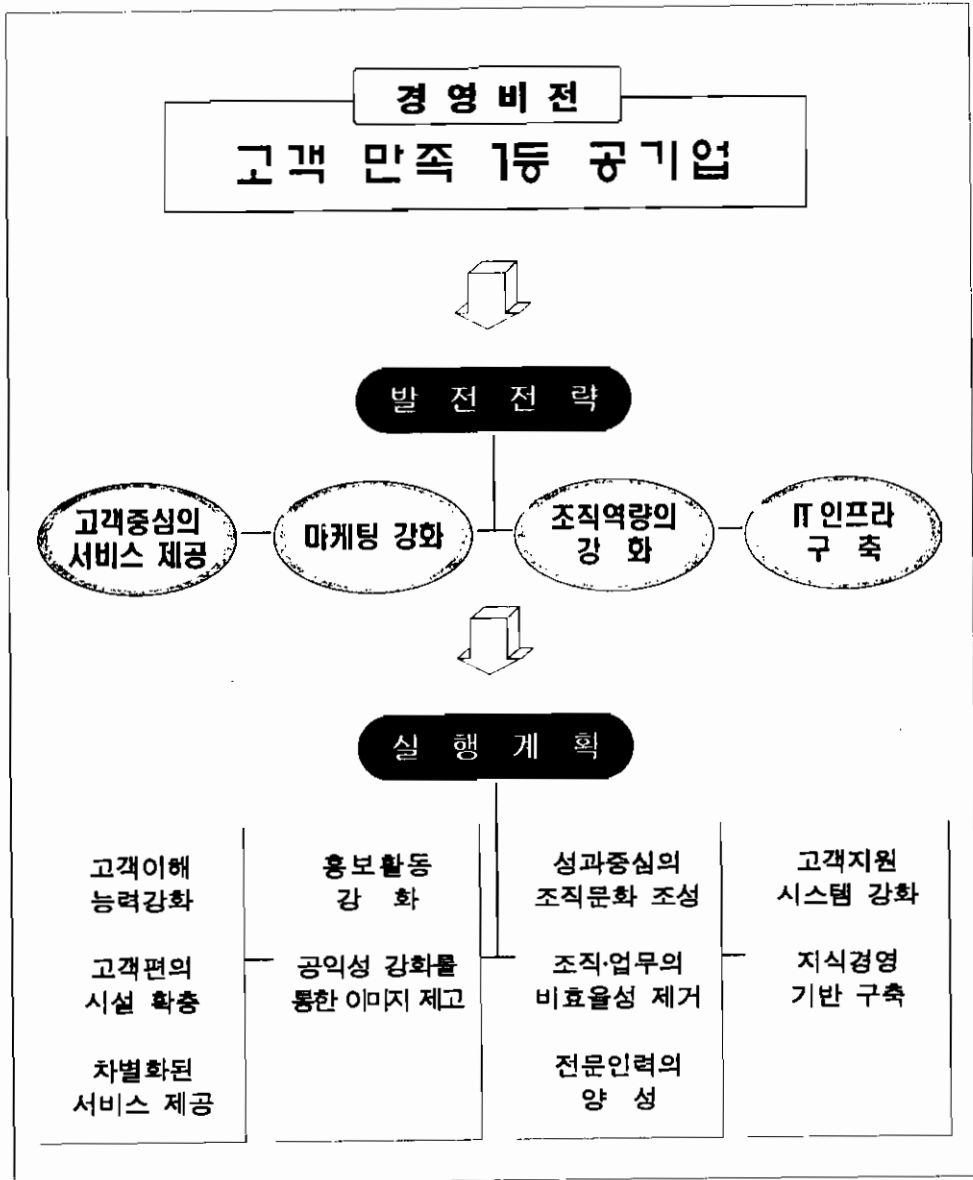


종로구시설관리공단

목 차

● 경영비전 및 발전전략	3
● 일 반 현 황	4
● 2005 경영 실적	7
● 2005 사업 성과	8
● 2006 예산 현황	11
● 2006 역점 추진 사업	12

I. 경영비전 및 발전전략



Ⅱ. 일 반 현 황

■ 설 립 근 거

- 근 거 : 지방공기업법 제76조, 종로구시설관리공단설치조례
- 일 자 : 1998. 1. 7
- 자본금 : 5억원(종로구에서 전액출자)

■ 설 립 목 적

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

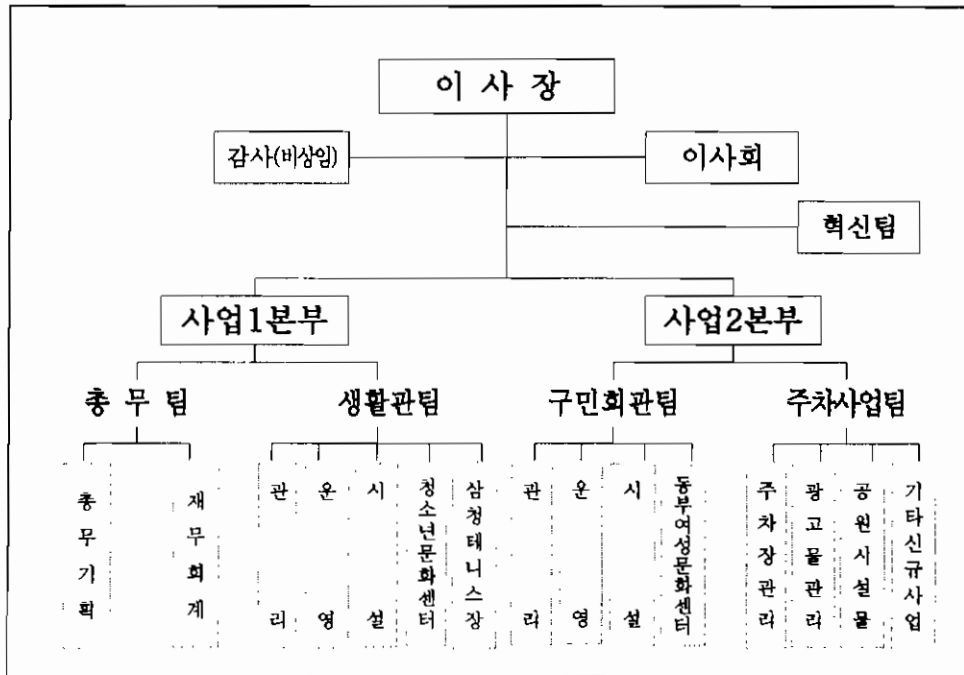
■ 주 요 사 업

- 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. 12. 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	99/81	2/2	1/1	1/1	97/79	26/18	1/0	3/2	4/1	5/3	13/12	71/61	32/28	6/6	5/4	2/2	26/21	
총 무 팀	15/14	2/2	1/1	1/1	13/12	12/9	1/0	0/0	2/1	2/1	7/7	1/3	1/0	0/1	0/0	0/0	0/2	
생 활 관 팀	36/28	0/0	0/0	0/0	36/28	5/3	0/0	1/1	1/0	1/0	2/2	31/25	16/15	3/3	2/2	1/1	9/4	
구 민 회 관 팀	32/26	0/0	0/0	0/0	32/26	5/3	0/0	1/1	1/0	1/1	2/1	27/23	12/11	3/2	3/2	1/1	8/7	
문 화 시 설 팀	16/13	0/0	0/0	0/0	16/13	4/3	0/0	1/0	0/0	1/1	2/2	12/10	3/2	0/0	0/0	0/0	9/8	

※ 비정규직 : 96명(계약직 52명, 시간강사 44명)

※ 문화강사 : 117명

■ 사업운영 현황

(2005. 12. 31 현재)

사 업 명 (대행일)	위 치	규 모	운 영 방 식	주 요 시 설 (체육, 문화, 편의)
올림픽기념 국민생활관 (‘98.01.07)	종로구 혜화동 1-21	○ 지상3층, 지하2층 ○ 부지면적 : 6,352㎡ ○ 연 면 적 : 6,756㎡	직 영	- 수영장, 체육관, 헬스장, 에어로빅실, 대체육관, 소극장, 유아교육실 등 - 월평균 회원수 : 5,522명 - 82종목 225강좌 운영
공 원 시 설 물 (‘99.01.01)	종로구 관 내	○ 식육공원 : 3개소 ○ 구육공원 : 3개소	위 탁	- 식육공원 : 삼청, 사직, 경희궁 - 구육공원 : 마로니에, 북악팔각정, 종묘
삼 청 테 니 스 장 (‘00.01.01)	종로구 삼청동 산1,2-3	○ 부지면적 : 5,238㎡	직 영	- 테니스코트 6면, 관리실, 탈의실 - 월평균 회원수 : 56명
구 민 회 관 (‘00.02.10)	종로구 창신동 222-8	○ 지상5층, 지하2층 ○ 부지면적 : 3,975㎡ ○ 연 면 적 : 11,262㎡	직 영	- 수영장, 대강당, 컴퓨터교실, 대체육관, 에어로빅실, 헬스장, 유아 교육실, 대회의실, 실내골프 연습장 등 - 월평균 회원수 : 4,274명 - 71종목 172강좌 운영
광 화 문 지 하 보 도 광 고 물 (‘01.01.01)	종로구 세종로 139-5	○ 상업광고물 3기 ○ 공익광고물 1기	위 탁	- 상업광고물 3기 - 공익광고물 1기
청 소 년 문 화 센 터 (‘01.03.01)	종로구 명륜3가 1-1042	○ 지하1층, 지상4층 ○ 부지면적 : 320.7㎡ ○ 연 면 적 : 789.9㎡	직 영	- 헬스장, 독서실, 체조장 등 - 월평균 회원수 : 264명 - 2종목 2강좌 운영
동 부 여 성 문 화 센 터 (‘01.04.01)	종로구 창신동 596-2	○ 지상4층 ○ 부지면적 : 569㎡ ○ 연 면 적 : 1,120㎡	직 영	- 에어로빅실, 헬스장, 강의실 등 - 월평균 회원수 : 318명 - 7종목 11강좌 운영
공 영 주 차 장 (‘02.01.01)	종로구 관 내	○ 16개소 390면	직 영 위 탁	- 노 상 : 14개소 369면 - 노 외 : 2개소 21면

Ⅲ. 2005년도 경영실적

(2005. 12. 31 현재)

(단위 : 천원)

구 분	수 입			지 출					손익실적
	목 표	수입실적	달성율 (%)	계 획			집행실적	집행율 (%)	
				본예산	추경예산	최종예산			
합 계	8,619,387	8,746,703	101.5	6,610,054	70,882	6,680,936	6,272,359	93.9	2,474,344
일 반 회 계	6,409,599	6,516,796	101.7	6,089,787	70,882	6,160,669	5,769,571	93.7	747,225
공 단 본 부	24,000	45,190	188.3	641,657	13,915	655,572	607,243	92.6	△362,053
올림피아드 국민생활관	2,982,955	2,961,508	99.3	2,450,164	59,900	2,510,163	2,383,874	95.0	577,634
구 민 회 관	2,585,638	2,525,967	97.7	2,259,732	37,500	2,297,232	2,244,908	97.7	280,909
문 화 시 설 팀부				104,600		104,600	50,167	48.0	△50,167
공 시 설 원물	542,590	705,583	130.0	152,093	△42,646	109,447	84,271	77.0	621,312
삼 테 니 스 청장	127,140	127,368	100.2	154,711	1,001	155,712	110,183	70.8	17,185
광 화 문물 지하보도광고물		5,569					0		5,569
청 소 년 터 문 화 센 터	81,216	74,687	92.0	150,333	645	150,978	132,125	87.5	△57,438
동 부 여 성 터 문 화 센 터	66,060	70,924	107.4	176,497	468	176,965	156,710	88.6	△85,786
특 별 회 계 (공영주차장)	2,209,788	2,229,907	100.9	520,267	0	520,267	502,788	96.6	1,727,119

※ 결산확정 전 자료임

■ 자본예산 지출현황

구 분	수 입			지 출					손 익	
	목 표	수입실적	달성율 (%)	계 획			집행실적	집행율 (%)	목 표	실 적
				본예산	추경예산	최종예산				
합 계				277,555	1,253,708	1,531,263	415,389	27.1		
일 반 회 계				220,483	1,253,708	1,474,191	361,766	24.5		
특 별 회 계				57,072	0	57,072	53,623	94.0		

IV. 2005 주요사업 성과

지속적인 경영혁신

■ 혁신 기본방향을 “효율적인 고품질의 공공서비스를 제공하는 1등 공기업 실현”으로 설정하고 지속적인 경영혁신을 추진

- 공영주차장 PDA통신 시스템 구축(2005. 2월)
 - ▷ 주차관리시스템 서버운영으로 수입금 정산을 무선 통신으로 관리
 - ▷ 수입금 입금은 현장의 ATM기(자동입출금기) 사용
- 에너지 절약사업(ESCO사업) 추진(2005. 4월)
 - ▷ 종로구민회관 폐수열회수기를 고효율의 기기로 교체
 - ▷ 연간 도시가스비 약 26.7% 절감
- 연봉제 확대 시행(2005. 6월)
 - ▷ 팀장급 이상에 시행하던 연봉제를 전 직원으로 확대 시행
 - ▷ 조직풍토의 활성화와 생산성 향상 도모
- 혁신전담기구 설치(2005. 7월)
 - ▷ '05년 7월 3명으로 혁신팀 발족
 - ▷ 혁신 과제 발굴 및 시행
- 지식경영을 위한 기반 구축(2005. 11월~)
 - ▷ 통합 정보관리시스템(1단계) 사업 추진
 - ▷ 전산실 설치, 전자결재, 홈페이지 개편 등

고객중심의 서비스 제공

■ 쾌적하고 안전한 환경을 조성하고 고객중심의 편리한 이용체계를 확립

- 시설이용료(회비) 신용카드 수납 실시로 고객 편의 증진
 - ▷ 도입분야 : 각종 프로그램 이용회비, 대관료 등
 - ▷ 실시일자 : 2005. 6. 20(월)부터 전면실시

- 팔각정 통합운영으로 고객만족도 제고(2005. 2월)
 - ▷ 계약기간 : 2005. 3. 21 ~ 2008. 3. 20(3년간)
 - ▷ 위 탁 료 : 1,415,999천원
 - ▷ 업소간 판매품목 분쟁 일소에 따른 다양한 상품개발로 업소활성화
- 공단 본부 사무실 이전(2005. 10월)
 - ▷ 장 소 : 전 송인2동사무소 청사(송인동 242-7번지)
 - ▷ 대지면적 : 760.6m², 연면적 : 583.45m²
 - ▷ 전 본부에는 프로그램 개설로 구민 만족도 제고
- 회원 편의시설 확충으로 편의 증진 및 만족도 제고
 - ▷ 구민회관 대강당 음향장비 확충
 - ▷ 헬스장 LCD TV모니터 설치
 - ▷ 헬스장 및 에어로빅장 공기청정기 설치
 - ▷ 수영장내 건강 지압보도 설치
 - ▷ 동부여성문화센터 샤워실 및 헬스장 환경 개선 공사 추진 등
- 종합안전관리시스템 구축 사전예방 강화
 - ▷ 안전진단팀(Safe Task Force Team) 상설 운영
 - ▷ 안전사고 예방매뉴얼 제작 통합 운영

수익성과 공익성 조화

■ 관내 지역주민을 위하여 무료프로그램 및 봉사활동을 실시하여 공단 이미지 제고 및 공익성 제고에 이바지

- 지역주민을 위한 무료프로그램 운영
 - ▷ '수지침 무료시술' 행사 실시(매월 셋째주 토요일 14:00~17:00)
 - ▷ '고객 무료 법률 상담' 실시
 - ➡ 태백 합동법률사무소(이정일 변호사) : 22명 상담
 - ➡ 성균관대학교 법과대학 교수 및 학생 : 27명 상담
 - ▷ '응급처치법 무료교육' 실시 : 110명
- '무지개 봉사단' 운영
 - ▷ 공단 임·직원의 기술을 활용한 자원 봉사단 운영
 - ▷ 기술, 간호, 빨래, 말벗, 청소, 도배 등 지원

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 『나』 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 중소기업의 지방공기업 약진
 - ▷ 전년대비 괄목할 만한 성과를 보인 기업인 **종로구시설관리공단** 등은 경영개선을 우수와 안정된 사업구조, 효율적 기업경영이 주된 요인임

V. 2006 예산 현황

(단위: 천원)

구 분		수 입	지 출	손 익
합 계		8,945,408	6,757,452	2,187,956
일반회계 사업	소 계	6,606,965	5,850,021	756,944
	공 단 본 부	20,000	633,171	△ 613,171
	올림픽기념국민생활관	2,983,133	2,398,539	584,594
	구 민 회 관	2,678,039	2,278,673	399,366
	문 화 시 설 팀 본 부		105,169	△ 105,169
	공 원 시 설 물	688,239	8,703	679,536
	삼 청 테 니 스 장	69,040	116,890	△ 47,850
	청 소 년 문 화 센 터	76,218	135,728	△ 59,510
	동 부 여 성 문 화 센 터	70,200	170,148	△ 99,948
	광화문지하보도광고물	22,096	3,000	19,096
특별회계 사업	소 계	2,338,443	907,431	1,431,012
	공 영 주 차 장	2,338,443	907,431	1,431,012

※ 자본예산

(단위: 천원)

구 분		수 입	지 출	손 익
합 계			622,145	
일 반 회 계 사 업			86,710	
특 별 회 계 사 업			535,435	

VI. 2006 역점 추진 사업

2006 역점 추진 사업

1. 고효율 업무매뉴얼 제작 활용
2. 올림픽기념국민생활관 증·개축 공사 추진
3. 장기고객 확보를 위한 고객관리 능력 강화
4. 고객 만족도 조사를 통한 환류시스템 구축
5. 사업 활성화를 위한 마케팅 강화
6. 지속적인 봉사 활동
7. 사업다각화를 위한 신규사업 추진
8. 비전달성을 위한 경영 혁신
9. 통합 정보관리시스템 구축
10. FUN 경영기법 도입
11. 서비스 품질 인증 추진

1 고효율 업무매뉴얼 제작 활용

- ◆ 책자로 만들어진 기존 업무매뉴얼의 활용도 저하를 개선하기 위하여 공단 홈페이지내 『업무매뉴얼』 방을 개설·활용함으로써 고효율의 업무수행을 추진코자 함

■ 추진배경

- 책자로 된 업무매뉴얼의 활용도 저조
- 실시간 업무매뉴얼 활용의 한계 극복
- 통일된 업무 절차 미추진에 따른 민원 다소 발생

■ 추진개요

- 현재 책자로 되어 있는 업무매뉴얼의 내용 보완
- 업무절차서 및 예시문을 활용한 업무습득시간 단축
- 공단 홈페이지내 업무절차서(매뉴얼) 방 개설
- 일정별 추진 계획
 - 2006. 2월 ~ 4월 : 업무절차서 취합 완료
 - 2006. 5. 30 : 업무절차서 및 예시문 전산작업 완료
 - 2006. 6. 30 : 공단 홈페이지내 『업무매뉴얼』 방 개설

■ 기대효과

- 일상업무 수행의 Quality & Speed 제고
- 업무 인계인수에 따른 업무공백 제로화
- 신속하고 질높은 업무처리를 통한 고객만족도 제고

2 올림픽기념국민생활관 증개축 공사 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	· 건축 인·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 중설 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

3 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. 4월 ~
- 주요내용
 - ▷ 고객관계관리(CRM) 전략 수립(환경분석, 고객분석, 마케팅전략방향 설정 등)
 - ▷ 고객관계관리(CRM) 시스템과 IT시스템 병행 구축
 - ▷ 고객에 대한 데이터를 수집하여 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

4 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 : 5,500천원

■ 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

5 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

6 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

■ 관내 어려운 이웃과 함께하는 나눔 경영 실천

- 주요내용
 - ▷ 공단 임·직원의 직접참여 자원 봉사(무지개봉사단)
 - 간호, 시설보수, 빨래, 말벗, 청소, 도배 등
 - ▷ 쌀, 부식, 생활용품 등 지원
 - ▷ '우수리기금'(급여 수령액 중 1,000원 미만 기부)과 '열천사운동'(매월 10,040원 기부), '정액제기부'(매월 5,000원, 10,000원 기부)를 통한 직원 모금 활동 및 각 사업장별 회원대상 성금·품 모금

7 사업다각화를 위한 신규사업 추진

- ◆ 공단에서 운영시 구민들에게 직접적인 혜택이 주어지는 사업을 적극 발굴 유지하여 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	거 주 자 우 선 주 차 장	◦ 청운동외 18개소 ◦ 4,154구획(노상3,546 노외608)	
	건 인 사 업	◦ 2개 업체 14대 차량 운행	
	서 인 사 마 당 공 영 주 차 장	◦ 위 치 : 건지동 85-18외 1필지 ◦ 규 모 : 1,818㎡(550평), 50면 ◦ 공사착공 : 2005. 3월 ◦ 총사업비 : 4,600백만원(부지매입 4,436, 건설비 164)	
	가 로 등 유 지 보 수	◦ 규 모 : 가로등 3,503본, 분전함 156면 ◦ 소요예산 : 연간 100,000천원~150,000천원	
	도 로 굴 착 복 구 감 리	◦ 규 모 : 총 도로굴착사업비 20~22억 ◦ 감리비 : 3천만원~72백만원(서울시예산포함)	
	보 안 등 신설 및 개량	◦ 규 모 : 9,095등 ◦ 소요예산 : 연간 100,000천원~175,000천원	
2007년	종 로 노 인 복 지 관	◦ 위 치 : 이화동 25-1필지(1,652㎡) ◦ 규 모 : 지상4층, 지하1층 ◦ 예상사업비 : 101억원(대지매입비 30, 건축비 71)	
	종 로 (사 직) 문 화 센 터	◦ 위 치 : 사직동 1-48외 1필지 ◦ 규 모 : 대지면적 3,069㎡, 건축면적2,083.35㎡ (지하2층, 지상3층) ◦ 예상사업비 : 158억 ◦ 2006. 12 : 완공 예정	

8 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

■ 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

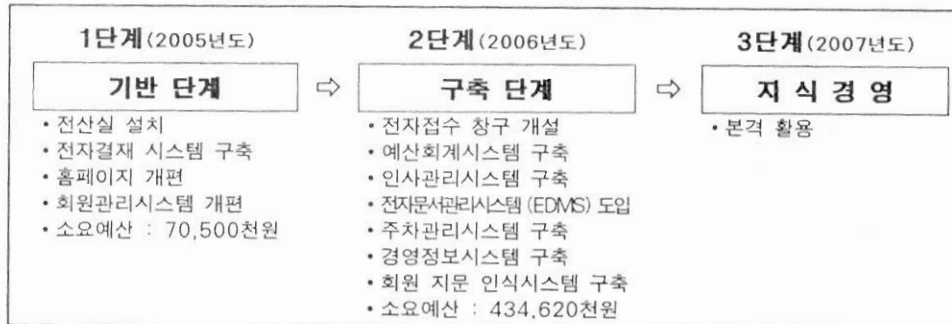
○ 기대효과

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

9 통합 정보관리시스템 구축

◇ 행정업무와 대 구민 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

10 FUN 경영기법 도입

『내부고객의 만족없이는 외부고객의 만족도 없다』는 명제
아래 1차적인 내부고객 만족은 웃음에 있음을 알고 이를
실현하고자 함

■ 추진배경

- 내부고객 만족의 중요성 제고
- 웃음치료 등 FUN 경영에 대한 인식 확산

■ 추진방향

- 『즐거운 일터』를 만들기 위한 끝없는 노력
- 소그룹 단위로 CEO와의 정기적인 미팅 추진
- 주 분야별 담당임원제(CJO, CAO, CCO) 운영

■ 사업개요

- 2006. 2 : FUN 경영을 위한 추진계획 수립
- 2006. 3. 1 ~12. 31 : FUN 경영 세부 실천

■ 추진효과

- 일터에 대한 긍지 및 자부심 향상으로 주인의식 고취
- 노사가 함께(어려움, 즐거움) 하는 조직문화 조성
- 자유로운 직장 분위기 조성으로 창의력 유발

11 서비스 품질인증 추진

◇ 공인된 인증기관으로부터 『서비스 품질 인증』을 받음으로써
대고객 서비스 품질 개선을 통한 고객만족도 제고에
기여하고자 함

■ 추진배경

- 『최우수 공기업』으로서 객관적 공신력 제고 필요
- 서비스의 세부적인 품질 수준 확립 필요

■ 추진방향

- 고객중심의 서비스 품질 개선 인증
- 실질 업무 추진과정의 품질 수준 향상

■ 사업개요

- 2006. 2 : 서비스 품질 인증 추진 계획 수립
- 2006. 3 ~ 6 : 서비스 품질 인증을 위한 기초자료 확보
- 2006. 7 이후 : 예산이 확보되는 대로 즉시 추진

■ 추진효과

- 서비스 품질 향상에 따른 고객만족도 향상
- 다양한 마케팅 전략에 활용하여 수익증대 기대
- 기업이미지 제고에 따른 내부직원의 만족도 제고