

창립10주년 우수사례 모음집



창립10주년

우수사례 모음집



강남구도시관리공단

발 간 사

어느덧 우리 공단이 창립한 지도 어언 10년이 되었습니다.

1999년 100여명의 직원으로 공영 주차장, 구립 체육시설 등을 위·수탁 운영하여 59억원 정도의 수입규모로 출발했으나, 매년 성장을 거듭하여 이제는 직원 350여명에 수입규모가 300억원 이상을 상회하는 공기업으로 4~5배 이상의 성장 발전을 이루었습니다.

짧지 않은 시간을 보내며 많은 일들이 있었음을 기억합니다.

그간 우리 공단은 전국최초로 노상주차장 PDA를 도입 운영하고, 구민의 편의 증진을 위해 24시간 민원처리 전담 콜센터를 운영하고 있으며, 기동성을 발휘하여 주차선 정비를 적시에 수행하는 주차시설정비반을 편성 운영하는 등 고객 편의를 위해 불철주야로 노력해 왔습니다.

각 동마다 설치된 문화센터와 스포츠센터를 비롯한 체육시설에서는 주민과 함께 하는 문화·취미·체육 강좌를 비롯하여 각종 이벤트와 솜씨발표회를 개최하는 등 주민의 생활 밀착형 웰빙 공간으로 거듭나고 있습니다.

또한 서비스 품질에도 신경을 쓰며, 6시그마 도입, ISO 9001 /14001 품질 인증 획득 등 고품질의 경영환경을 통해 고객만족을 우선하는 정책을 펼쳐 왔습니다.

보이지 않는 크고 작은 분야에서 주민과 회원들을 위한 친절과 봉사의 실천으로 구민의 사랑을 받고자 노력해 온 활동이 하나의 추억처럼 사라지지 않도록 그동안 우리 공단 직원들이 해온 성과들을 하나씩 담아 우수사례집을 발간하게 되었습니다.

직원들의 경험을 토대로 수기에 담아, 생활 속에서 어떤 일들이 일어났는지도 몇 자 적어 후대에 귀감을 느낄 수 있도록 남기고자 하였으며, 우리가 경험해온 과거가 더 나은 미래를 향한 초석이 되었으면 하는 마음을 담고자 노력하였습니다.

이제 앞으로의 10년, 20년 후에도 우리 강남구도시관리공단은 양적인 성장과 내적인 결실을 이루어 나갈 것입니다. 그리고 강남구민의 벚으로, 시설 이용자들의 친절한 도우미로 자리매김 하고자 합니다. 공단의 미래는 강남구민의 호응 속에 직원 여러분들의 땀과 수고로 발전될 것입니다. 앞으로도 보다 더 좋은 사례를 만들어 낼 수 있도록 직원 여러분의 분발을 기대해 봅니다.

감사합니다.

강남구도시관리공단 이사장 이석호

차 례

발간사	3
공단 일반현황	9
1. Vision & Mission	11
2. 경영이념	11
3. 인 재 상	12
4. 조직체계	12
5. 공단연혁	13
6. 사업규모	14
7. 정보 시스템	14
8. 기업문화	15
9. 창의혁신	15
10. 중장기 경영목표	16
11. 중장기 사업운영 전략	16

공단 우수사례 모음	17
------------------	----

공통 지원 분야	19
----------------	----

고객지향 다채널 멀티 홍보 마케팅	21
창의 제안제도 활성화	24
Win-win 업무제휴 마케팅	25
함께 사는 세상 "나눔경영" 실천	26
고객감동 실천 "친절왕" 선발	30
환경경영 실현	31
화합하는 신노사문화 정착	32
고객만족형 Homepage 개발 운영	33
건전한 토론 문화 정착 C.W.D 운영	35
소액경비 집행절차 간소화	36
서비스이행표준을 통한 고객감동 Mind Training	37
전직원 연봉제 확대 시행	38
끝없는 도전! 6시그마 경영혁신!	39
윤리경영 실현	43
복지증진을 위한 전직원 상해보험 가입	44
고품질 직원가족 휴양소(콘도) 운영	45
대기업 민간경영기법 연수교육 실시	46
직원 근태관리 방법 개선 운영	47
임직원 한마음 공동체 훈련 실시	48
직원 및 배우자 생일 축하선물 증정	49
BSC 통합내부평가시스템 개발 운영	50
"BK 21" 실현을 위한 Think Tank 전략적 운영	51
ISO 품질·환경 경영체제 운영	52
"Blue Ocean Strategy" 도입운영	53
원활한 의사소통을 위한 전자결재 시스템 운영	54
사내 인스트럭터 운영으로 조직 역량 강화	55
인사위원회 개선운영으로 투명성과 공정성 확보	56
고용연장형 선택적 임금피크제 도입운영	57
전자문서결재시스템 자체 정보화 효과분석(ROI)	58
시설물 관리체계의 전문화	59
부가가치세 실무 적용사례 전파	60
고객과 함께하는 소방훈련	61
편안한 노후생활 보장 퇴직연금제 전면 실시	62
비정규직의 합리적 고용관리체계 구축 운영	63
주40시간 근무제 정착 운영	64
시설관리 용역인력 감축 운영	65
인적자원 통합관리 전산시스템 개발	66
고객피해 적극 보호로 공공시설 신뢰 증진	67
정보가치 연속적 보존을 위한 인프라 Backup 시스템 구축	68
서비스품질우수기업 인증 획득	69
인력관리의 공정성 및 투명성 강화 통합인력관리시스템 구축	70
조직역량 집중형 가감산 평가제 운영	71
정보보호 및 침입 방지를 위한 통합위협관리시스템(UTM) 구축	72
품질경쟁력우수기업 선정	73

문화·체육 분야	75
고객감동 이벤트 프로그램 활성화	77
최상의 클린에어 서비스	78
고객 리턴마케팅 실시	79
체육강좌 Star Marketing	80
런닝머신 타임워치 장착	81
지도강사 성과급제 시행	82
Well-Being 헬스시스템 운영	83
헬스장 Call Time제 운영	84
틈새 프로그램 개발 운영의 활성화	85
고객 인센티브 멀티 할인 마케팅 운영	86
논눔이 프로그램 무료 공개강좌 확대 운영	87
독서 문화의 신선한 변화「책 놀이터」도서관 운영	88
신바람 물고 오는 소문 강사 만들기	89
주민체육 활동 Helper Service!	90
"One And One" 회원가입 운동전개	91
고객 건강증진 On·Off-Line 운동처방실 운영	92
문화인의 숲 카페 개설 운영	93
꿈나무 교육 실현 유아체능단	94
강좌의 차별화! 소수 정예반 운영	96
댄스 페스티벌 경연대회 "대상 수상"	97
단계별 맞춤 강좌 "수료제" 운영	98
C·M·C·S 아름다운 화장실 1등 수상	99
고객 편의를 위한 노후 체육시설 개선	100

주차사업 분야	103
공영주차장 야간시간대 거주민우선 무상 개방	105
주차관리용 PDA 국내 최초 개발운영	106
청소장비 대여 및 청소 서비스 제공	109
탄천 범람 토사제거 제설용 페이로더 활용	110
통합주차관리시스템(TPMS) 구축	111
신설 노외주차장 주차 관제방법 개선 운영	114
화상 데이터 솔루션 개발 운영	115
황사불편해소 서비스	117
탄천주차장 홍수(범람)피해 과학적 예방시스템 운영	118
시유지·구유지 활용 임시주차장 설치운영	119
탄천주차장 LPR(화상인식시스템)방식 도입 운영	120
대형 탄천주차장 전사적 노력으로 효율 운영	121
주거래은행 선정으로 CBS 시스템 활용	122
주차장 수입금 관리방식 개선 운영	123
주차체계 개선 정비 및 수입금 향상	124
미출차 차량 현장 지로고지 체계 개선 운영	125
주차관리 현장직원 복지후생 지원	126
깔끔한 환경 Clean 주차장 만들기	127

주차관리 분야	129
검인된 차량 알리미 서비스	131
검인가사 특별 인센티브제	132
미니정비코너 설치 운영	133
365일 24시 불법·부정 주차단속 콜센터 운영	134
주차선 정비 기동반 운영	140
거주자우선주차제 관리 인력의 최적화	144
검인차량 지입증차 및 대폐차량 기동 배치	147
장기 미반환 차량 제값 받기 운동 전개	148
틈새 주차면 증설로 골목 주차난 해소	149
CCTV 단속시스템 확대 및 검인차량 현대화 추진	150
기초질서 확립 위한 불법주정차 공조단속	151
주차 민원 OK 재택업무체계 구축	152
주민참여 거주자 E-mail 심의제 운영	153
내방고객 전담 전문 "상담관제" 운영	154
 공모 수기 모음	155
끝없는 도전! 6시그마 리더 양성기	157
종이 1장의변화가 가져다 준 선물	160
헬스회원 보디빌더 동호회 활성화	161
구민체육관 화장실 좀 어떻게 해봐요!!	163
밴드 이야기 그리고 FUN	165
이젠 울지 말아요! 그리고 힘내세요	167
작은 친절이 부메랑이 되어...	169
작은 사랑의 씨앗	171
고객 사랑의 작은 시작	173
내 기억 속의 할머니	175

공단 일반현황

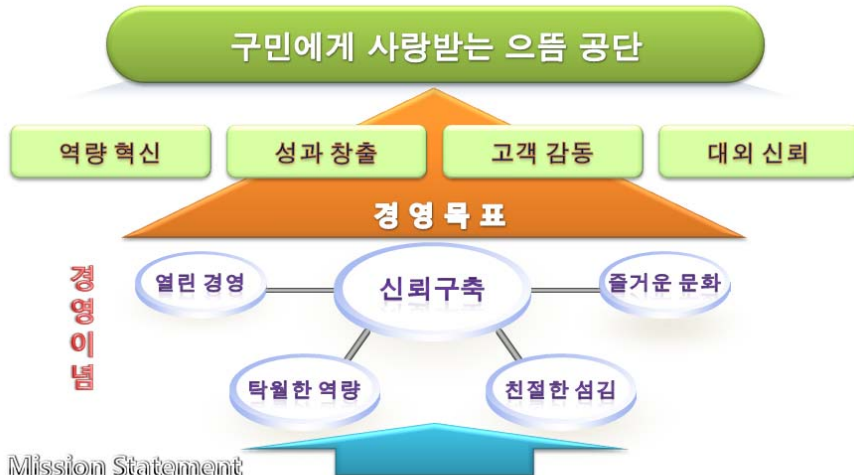


1. Vision & Mission
2. 경영이념
3. 인 재 상
4. 조직체계
5. 공단연혁
6. 사업규모
7. 정보 시스템
8. 기업문화
9. 창의혁신
10. 중장기 경영목표
11. 중장기 사업운영 전략



1. VISION & MISSION

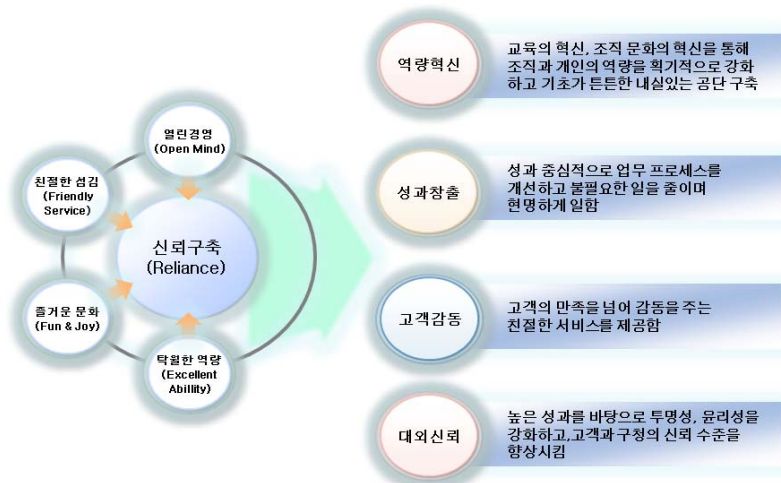
Vision Statement



Mission Statement

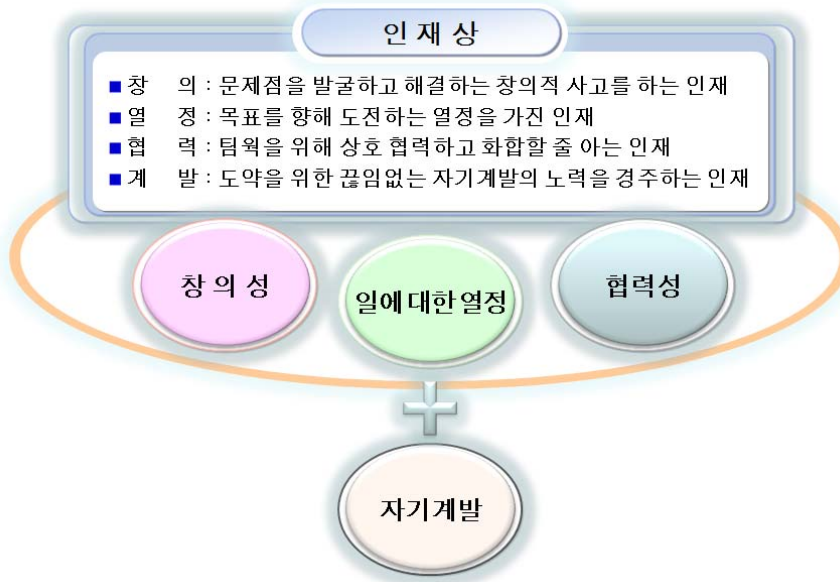
기쁨과 행복이 가득한 아름다운 강남 구현

2. 경영이념



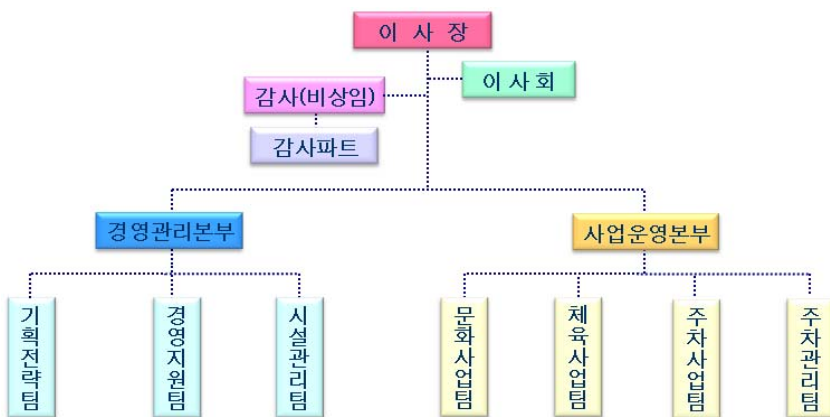


3. 인재상



4. 조직체계

2본부 7팀



※ 비상임이사(6인 이내) - 당연직 이사 : 2인(행정국장, 건설교통국장)
 - 선출직 이사 : 4인(사의 전문가)
 ※ 비상임감사(1인) - 감사담당관



5. 공단연혁

1999

- 강남구도시관리공단 창립, 위탁대행 사업 개시
- 노상·노외 주차장, 거주자우선주차장, 구립체육시설

2000

- 견인 및 견인된 차량 보관소 관리운영 위·수탁
- 거주자우선주차제 전담 민원상황실 설치운영

2001

- 개포헬스장 위·수탁

2004

- 공영주차시설 사후관리업무 위·수탁
- 불법주차단속 및 견인업체관리업무 위·수탁
- 대치4, 청담2, 삼성2문화센터 위·수탁
- 강남스포츠센터 관리운영 위·수탁

2005

- 주·정차금지 황색선 재도색 관리운영 위·수탁
- 신사, 논현1, 논현2, 청담1, 대치2, 세곡, 압구정문화센터 관리운영 위·수탁
- 강남구민회관 관리운영 위·수탁

2006

- 대치3문화센터 관리운영 위·수탁

2007

- 강남구청, 국제교육원 부설주차장 위·수탁
- 탄천제2호, 언북초교, 역삼1문화센터 공영주차장 위·수탁
- 역삼1, 대치1, 세곡, 신사문화센터 위·수탁

2008

- 구보건소 청사 주차장 위·수탁
- 도곡1, 대치유수지체육공원 공영주차장 위·수탁

2009

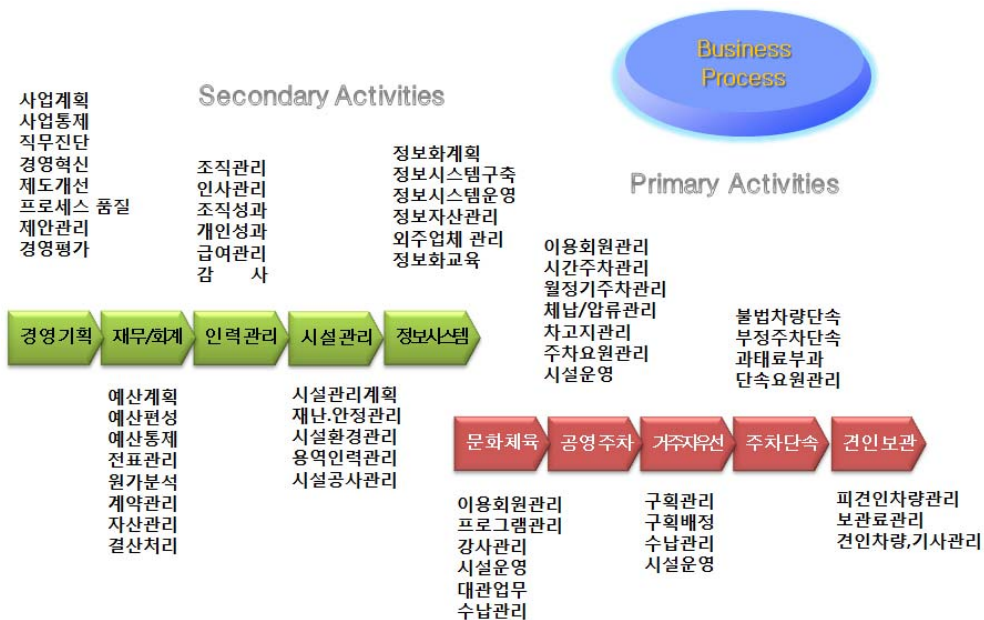
- 역삼 창조길, 삼성1문화센터, 대청역, 언주초교, 영희초교 공영주차장 위·수탁
- 도곡2, 삼성1, 역삼2문화센터 관리운영 위·수탁



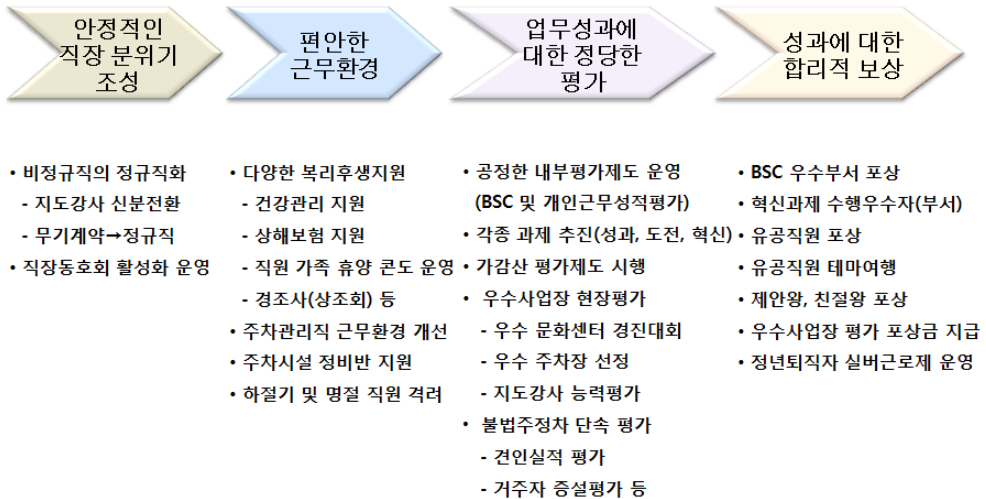
6. 사업규모



7. 정보 시스템



8. 기업문화



9. 창의혁신

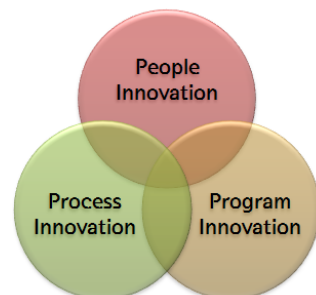
창의역량

조직의 목적을 달성하기 위해 창의적 생각(Idea)이나 방법(Method)으로 기존 업무를 다시 계획(Plan)하고 실천(Do)하고 평가(See)하는 것

- 현재의 모습과 미래의 모습(비전)과의 불일치(Gap)를 줄여서 목표를 달성
- 경영 환경 변화에 따라 우리가 살아남을 수 있는 방안을 모색하여 변화 추구

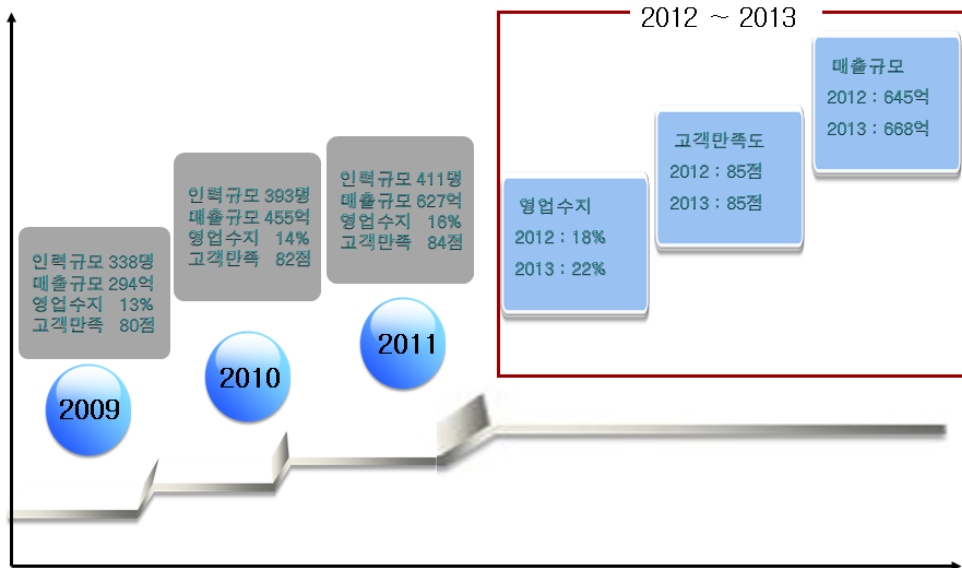
창의혁신 3대 방향

- 직원(사람)의 혁신 : People Innovation
- 조직(업무)의 혁신 : Process Innovation
- 서비스(프로그램)의 혁신 : Program Innovation

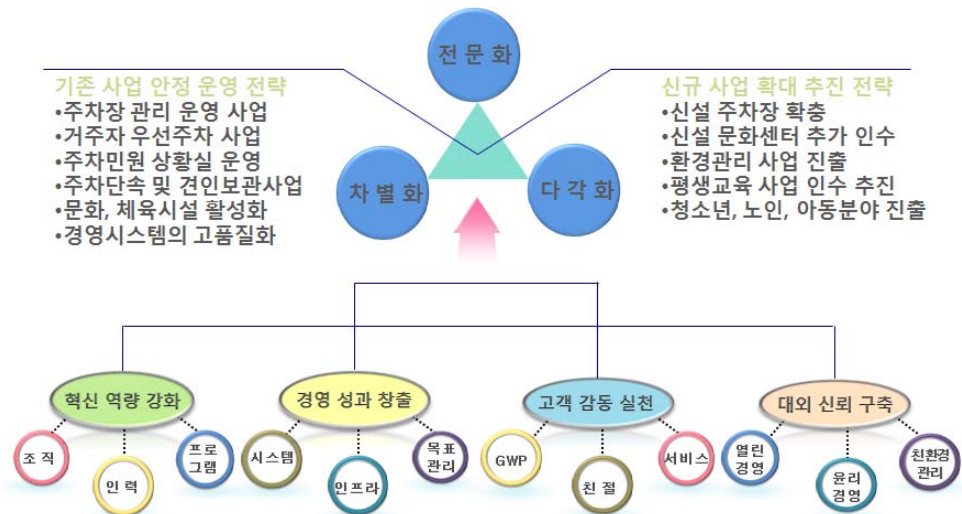




10. 중장기 경영목표



11. 중장기 사업운영 전략



공단 우수사례 모음



공통 지원 분야

문화·체육 분야

주차사업 분야

주차관리 분야

Contents

공통 지원 분야

- 1999 고객지향 다채널 멀티 홍보 마케팅
- 1999 창의 제안제도 활성화
- 2001 Win-Win 업무제휴 마케팅
- 2001 함께 사는 세상 “나눔경영” 실천
- 2001 고객감동 실천 “친절왕” 선발
- 2001 환경경영 실현
- 2001 화합하는 신노사문화 정착
- 2002 고객만족형 Homepage 개발 운영
- 2002 건전한 토론 문화 정착 C.W.D 운영
- 2002 소액경비 집행절차 간소화
- 2002 서비스 이행표준을 통한 고객감동 Mind Training
- 2003 전직원 연봉제 확대 시행
- 2003 끝없는 도전! 6시그마 경영혁신!
- 2003 윤리경영 실현
- 2003 복지증진을 위한 전직원 상해보험 가입
- 2003 고품격 직원 가족휴양소(콘도) 운영
- 2003 대기업 민간경영기법 연수교육 실시
- 2003 직원 근태관리 방법 개선 운영
- 2003 임직원 한마음 공동체훈련 실시
- 2003 직원 및 배우자 생일 축하선을 증명
- 2004 BSC 통합내부평가시스템 개발 운영
- 2005 “BK 21” 실현을 위한 Think Tank 전략적 운영
- 2005 ISO 품질 · 환경 경영체제 운영
- 2005 “Blue Ocean Strategy” 도입운영
- 2005 원활한 의사소통을 위한 전자결재시스템 운영
- 2005 사내 인스트럭터 운영으로 조직역량 강화
- 2005 인사위원회 개선운영으로 투명성과 공정성 확보
- 2006 고용연장형 선택적 임금피크제 도입운영
- 2006 전자문서결재시스템 자체 정보화 효과분석(ROI)
- 2006 시설물 관리체계의 전문화
- 2006 부가가치세 실무 적용사례 전파
- 2007 고객과 함께하는 소방훈련
- 2007 편안한 노후생활 보장 퇴직연금제 전면 실시
- 2007 비정규직의 합리적 고용관리체계 구축 운영
- 2007 주40시간 근무제 정착 운영
- 2007 시설관리 용역인력 감축 운영
- 2007 인적자원 통합관리 전산시스템 개발
- 2007 고객피해 적극 보호로 공공시설 신뢰 증진
- 2008 정보가치 연속적 보존을 위한 인프라 Backup 시스템 구축
- 2008 서비스품질우수기업 인증 획득
- 2008 인력관리의 공정성 및 투명성 강화 통합인력관리시스템 구축
- 2008 조직역량 집중형 가감산 평가제 운영
- 2009 정보보호 및 침입 방지를 위한 통합위협관리시스템(UTM) 구축
- 2009 품질경쟁력우수기업 선정



고객지향 다채널 멀티 홍보 마케팅

고비용 홍보매체 이용의 현실적 한계를 극복하기 위하여 저비용, 고효율의 다양한 홍보방법을 개발 추진하여 공기업 이미지 제고 및 공공시설 이용률 향상

다가가는 홍보활동 1999 ~ 2001

- 홍보매체 : 신문, 생활정보지, 케이블 TV, 마을버스, 홍보책자 등
- 추진방법
 - 공공시설 주변 주민 다중 집합장소 현수막 게시 및 전단지 직접 배부
 - 이용률 높은 언론 매체(중앙신문, 지역신문, 생활정보지) 언론 보도 자료 제공

멀티 PR MIX 마케팅 2002 ~ 2005

- 매체확대 : 마을버스 내부광고, 각종 고지서 광고, 온라인 광고, 옥외 전광판 광고 등
- 추진방법
 - 체육시설 순회 마을버스 내부를 통한 시설주변 거주민 대상 표적광고
 - 중앙 일간지, 지역신문, 생활정보지, 까치소식지, 광고책자 등 영역확대
 - 공단발급 고지서, 우편물 소형 안내전단 동봉 홍보
 - 아파트 관리비 납부고지서 이용 틈새광고
 - 인터넷 전문 광고 사이트 활용 등 On-Line 홍보 확대
 - 구청 옥외 전광판 및 문화센터 LED 전광판 홍보
 - 직원 및 회원 네트워크 홍보(1직원 10회원, 1회원 1회원 유치운동)

다채널 멀티 마케팅 2005 ~ 계속

□ 매체 확대

- On-Line : 홈페이지, 인터넷 포털사이트, 지도검색, 인터넷 언론 등
- Off-Line : 공단지행물 제작 배포, 각종 언론홍보 확대 등
- 기타홍보 : 모바일 SMS 문자서비스, 고객편의 링크서비스 등

□ 추진방법

- 공단지행물, 거주자우선주차 사이트, 강남구청 및 동사무소 홈페이지, 웰빙포털(강남 문화 프로그램안내 사이트) 홍보
- 지도검색사이트(콩나물 닷컴, 야후, 네이버, 다음 등)에 문화센터, 체육센터, 스포츠센터, 공영주차장 등 총 68개소 지도 등록으로 검색 서비스와 공단지행물 링크
- 인터넷 포털사이트 문화센터 노출

포털사이트 광고 분석(다음)	지도검색 사이트(콩나물)	위치검색 서비스(야후)

- 인쇄물 제작 배포(사보, 브로슈어, 전단지, 포스터, 설치배너 등)

“우리는 이야기”		브로슈어 제3호(영문 혼용)	

- 방송 및 언론 홍보(YTN, GS강남방송, 한국경제, 문화일보, 강남신문 등)
- 인터넷 언론 홍보(연합뉴스, 프라임경제, 뉴데일리, CNB뉴스, NC뉴스컬처 등)
- SMS문자발송, 링크서비스 등을 통한 고객편의 안내



공단 대내활동 홍보

□ 한마음 공동체 훈련 사진전 개최

- 작품주제 : 하나됨(All is One, One is all)
- 전시기간 : 2007. 10. 23 ~ 10. 31(8일간)
- 전시형태 : 열린 전시회(Open Exhibition)
- 작품 수 : 85점
- 전시방법 : 혁신게시판 내 사진전시 및 고객 참여를 위한 롤링페이퍼 작성란 마련 '살아있는 전시회' 운영
- 전시효과 : 내부 직원단결 동기부여 및 공단 긍정적 이미지 외부 전파



공단 중앙게시판



행사별 포토제닉 선정



고객참여공간 마련

□ 사내밴드 2RB TV방영

- 방영일자 : 2007. 12. 18 ~ 12. 21 (4일간)
- 프로그램 : GS강남방송 "기분좋은 만남"
- 대 상 : 강남구도시관리공단 사내밴드 "2RB"(윤경석 외 7명)
- 내 용 : 강남구내 직장인 동호회 소개



인터뷰 및 멤버 개인기



합주모습



2RB멤버
& 취재진과 함께



창의 제안제도 활성화

직원의 창의적 의견과 고안을 장려하고 개발하여 이를 사업에 반영함으로써 경영의 효율화 및 비용절감에 기하고 직원스스로 비판적, 창의적 사고를 배양하여 혁신인재로 육성.

□ 추진기간 : 1999 ~ 계속

□ 추진현황

연 도	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
제안건수	21	30	39	73	77	508	364	300	162	126
채택건수	16	19	16	25	15	60	64	18	8	6

□ 운영방법

- 제안 심사의 객관화 : 3단계 심사
- 다양한 인센티브 부여 : 포상금 확대, 해외연수 기회 부여 등
- 심사상정 미채택 제안 참여격려품 지급(10,000원 상당 문화상품권)

□ 개선내용

- 2004년도
 - ▷ 제안 모집의 정례화 : 반기단위 → 월단위
 - ▷ 제안 본심사 제도개선 : 인사위원회 → 제안심사위원회 구성
- 2005년도
 - ▷ 제안 모집 기간 조정 : 월단위 → 분기단위
- 2006년도
 - ▷ 주민제안 참여 확대 시행
 - ▷ 제안운영 전산프로그램 도입
- 2009년
 - ▷ 제안운영 전산프로그램 리뉴얼 : 제안 접수 및 평가 온라인 운영

□ 추진효과

- 모든 추진업무에 대한 개선 및 제안마인드 향상으로 경영혁신 기여
- 전직원의 참여 분위기 확산을 통한 내부 직원의 역량 자원화 계기
- 다양한 포상 및 인센티브로 우수제안 동기유발 및 성과 극대화
- 주민제안 활성화를 통한 주민의 경영 참여 확대



Win-Win 업무제휴 마케팅

민간업체와 전략적 업무제휴를 통하여 공단은 서비스 제공 한계를 극복, 고객에게 고품질의 다양한 부가 서비스를 제공하고 제휴업체는 고객 확보 및 이미지 생성으로 상생의 시너지 효과 창출.

□ 추진기간 : 2001 ~ 계속

□ 추진전략

- 공동기술개발, 합작투자, 후원방식 등 제휴 방법의 다양화
- 공기업 추진사업에 관심이 있는 단체(기관) 또는 개인 참여 협조
- 일회성 제휴방식을 탈피하고 중장기적으로 추진

□ 추진실적

제휴업체	내 용
COEX	탄천주자장↔코엑스 간 무료 셔틀버스 운행 (2001~3)
오토마트	공단견인 및 매각정보 제공
광동한방병원	무료건강진료 서비스 지원
남부적십자혈액원	무료 혈액검사 지원
나무병원	전 직원 및 직원가족 대상 건강검진 60% 할인
가평군청	농산물 염가 직거래(2003 ~ 5)
지방 농민	농산물 직거래 장터 개장
현대/기아/대우/삼성	공단 행사시 고객차량 무상 정비 서비스

□ 추진효과

- 저비용(무비용) 고효율 창출로 공익성 향상에 기여
- 양질의 서비스 제공으로 신규고객 유치 및 단골고객 확보 효과
- 공단과 민간업체간 협력적 파트너십 구축 → 시너지효과의 극대화



함께 사는 세상 "나눔경영" 실천

공기업 본연의 사회적 책임을 다하기 위하여 다양하고 왕성한 사회공헌 활동을 실천함으로써 함께 사는 아름다운 세상 만들기에 앞장섬.

이웃사랑 만들기 2001 ~ 2003

□ 추진방향

- 재활용품 수집 매각을 통한 성금마련
- 매각대금 평시 적립 및 연말 불우이웃 선정 성금 전달
- 농촌 일손돕기 및 사회복지시설 방문 노력봉사 활동 참여

□ 추진실적

- 의류 300점, 운동화 200점, 쌀 10포대 전달(경기도 파주시 “햇빛동산”)
- 재활용품 5,550kg, 수집 매각 235,250원 적립
- 강남보육원 방문 100만원 성금 전달 및 세탁, 대청소 등 봉사 활동
- 경기도 성남시 농가 일손돕기(토마토 지주작업, 돌맹이 줍기, 물주기 등)
- 불우직원(2명) 격려 등

아름다운 세상 만들기 2004 ~ 2005

□ 추진방향

- 연말연시에 불우시설 등 1회성 방문행사 탈피 → 상시 정례화
- 내부 활동에서 점차 외부활동으로 확대
- 저소득층 자녀 및 장애인, 청소년 등 시설이용 기회제공 확대

□ 추진실적

- 불우시설 및 장애우 시설 방문, 이웃돕기 봉사활동(3회 50명, 317만원 지원)
- 국가유공자 및 장애우 대상 → 공단직원채용 확대(17명)
- 신규사업 다각화로 일자리 창출 → 복지관, 센터 등 현장직원 채용 (4개시설 총210명 취업효과 → 직원50명, 용역40명, 지도강사 120명)
- 체육관, 공영주차장, 테니스장, 무료사용 개방 → 공공성 향상(연 16,722명)
- 65세 이상 경로우대자 대상 → 공공요금 할인서비스 제공(50 ~ 80%)
- 아나바다 바자행사성금 → 불우시설지원 및 봉사(5회 63만원 기탁물품 200점)
- 조, 수류 먹이주기 및 자연보호 활동 → 환경정화(4회 230명 참가)

주민 화합과 나눔경영 실천

2006

□ 추진방향

- 명절맞이 불우이웃돕기행사 개최
- 지역 환경보존을 위한 자연보호활동 실시
- 소외계층을 위한 나눔 프로그램 운영(무료 건강강좌, 무료 프로그램 이용 등)

□ 추진실적

- 아름다운 토요일 : 아름다운 가게 총 4,802점 물품 기증 및 판매금액 2,721천원
 - ▷ 아름다운 가게 노현점 1일 기준 역대 최고 수익 달성
- 사랑의 모금함 운영 : 239,760원 모금
 - ▷ 총4세대 쌀80kg(가구당 20kg) 지원
- 아나바다행사 개최 : 연2회 1,124점 물품접수 판매금액 457,500원
 - ▷ 총8세대 쌀160kg(가구당 쌀20kg) 지원
- 자연보호활동 실시 : 연2회 직원20명 참여
 - ▷ 양재천 및 공원 청소 각종 쓰레기 총20kg수거
- 무료 건강강좌 및 무료검진 행사 운영 : 연2회 144명 참여
 - ▷ 건강상담 및 검진(광동한방병원, 영동세브란스병원 후원)
- 무료 프로그램 운영 : 연36회(강좌별 월1회) 연1,200명 참여
 - ▷ 댄스, 수영, 농구교실 운영



사랑의 모금함

쌀 지원

자연보호활동

무료 프로그램

함께 사는 세상 나눔경영 실천

2007

□ 추진방향

- 내부 활동에서 외부활동으로 확대
- 사회적 약자 및 지역주민의 문화생활을 위한 봉사 프로그램 개발 및 실천
- 사랑과 나눔의 실천을 위한 다양한 봉사 활동 개발 운영

□ 추진실적

- 따뜻한 사회 만드는 농촌 일손돕기 : 36명 참여(경기도 이천시)
- 미아 예방 활동 인형극 공연 : 100여명 참석(강남스포츠센터)

- 111 헌혈 행사 : 69명 참여(공단 본부 앞마당)
- 강남 어르신 행복나눔 봉사활동 : 20명 참여(강남구 노인복지관)
- 사랑의 기부계좌 운영 : 97명 참여(매월 290천원 예치)
- 기부활동 : 태풍 피해에 따른 수재의연금 모금기탁 외 4회(총 2,750천원)

무료 아·미용 봉사	어린이인형극	111 헌혈 행사	어르신 행복나눔 봉사

- 할인 대상 및 할인율 확대시행 : 수혜 인원 13,754명(204,856천원)
- 이웃돕기 어르신 무료 이·미용 봉사활동 : 28회, 292명
- 강남구어르신대축제 인기가수 초청 난타, 민요장고 등 공연 : 500명 참가
- 주말 가족 무료 DVD 영화상영 : 총 9회, 505명 관람
- 희귀 난치병 어린이 돕기 먼데이 콘서트 : 412명 참가, 성금 387천원 모금
- 산타 인형극 개최 : 또바기 인형극단(KBS 개그콘서트 팀 자원봉사지원)
- 서해 낙도 어린이 및 관내 어린이 200명 초청 공연
- 건강강좌, 경제·문화세미나, 노래자랑, 탁구대회, 무료공개 강좌 등 (총 62회 개최, 연 12,238명 참가)

작품전시회	축하공연	노래자랑 참여	무료 공개강좌

- 강남구국제댄스페스티벌 참가 : 인기상 수상 라사모 팀(상금 500천원)
- 강남구 경연대회 참가 : 어린이벨리, 한지공예, 서예, 코바늘 작품상 수상 (상금 5,500천원 → 불우이웃 및 어린이 장학금 기탁)

국제댄스페스티벌	어린이 벨리	서예 우수상	시와 유화 전시



함께 사는 아름다운 세상

2008

□ 추진방향

- 사회적 약자를 위한 종합적인 활동 전개
- 시설이용 시 지원규모 확대
- 다양한 사회적 약자 지원활동 수행상태 점검 등

□ 추진실적

- 사회적 약자를 위해 법적 할인 외 추가 할인 혜택 제공

구분 할인율	국가 유공자	기초수급 생활자	장애인		경로우대	유아	여성보건	주차장 이용 시
			1~3급	4~6급				
법 정	50%이내	50%이내	50%이내	50%이내	50%이내	단순권고	10%이내	50%
공 단	70%	70%	70%	30%	50%	50%	10%	80%

- 할인감면 혜택제공 : 연간 75,501명, 1,151,107천원

구분	계	유공자	기초수급	장애인	경로	유아	여성보건	비고
인원(명)	75,501	9,475	2,219	43,645	9,547	6,079	4,536	주차시설
금액(천원)	1,151,107	161,624	52,998	503,356	252,280	91,439	89,410	이용포함

- 사랑의 기부계좌 모금 : 86명 참여, 월 적립액 260천원
- 태안방재, 불우이웃(직원)돕기, 시설후원 등 후원 및 나눔 : 총 11건 6,039천원 기탁후원
- 사회적 약자 지원활동 : 초청행사개최, 자원봉사 등

구분	노약자	어린이	여성	장애인
내용	경로잔치 등 7건	산타클로스 봉사 등 9건	유방암 무료검진 1건	소망의집 자원봉사 등 6건

- 자원봉사 활동 동아리 결성 : 명칭 “사랑나눔미”, 회원 총20명 가입 활동
- 기타 사회공헌 활동 : 111헌혈행사, 근린공원 가꾸기, 1사1촌 농촌 일손돕기, 다문화 가정 한마음 축제지원 등

□ 추진효과

- 공공시설 각종 이벤트 참여 기회 제공 및 요금할인 기회 제공으로 강남구민 자긍심 고양
- 다양한 계층의 주민과 이웃을 위한 행사를 통하여 용기와 희망의 메시지 전달 및 격려

고객감동 실천 “친절왕” 선발

고객에 대하여 진심어린 친절로 봉사하는 직원을 선발하고 격려함으로써 친절 실천 분위기를 전사적으로 확산시키고 공공서비스를 최고 수준으로 향상시켜 고객감동 경영 실현.

□ 추진개요

- 선발대상 : 공단 직원 전체
- 추진방법 : 으뜸친절왕 1명, 버금친절왕 2명 선발 격려
- 추진시기 : 년 2회(상·하반기)
- 선발기준

공통기준	<ul style="list-style-type: none"> ■ 근무태도가 성실하고 용모 단정한 자 ■ 솔선수범적 연행으로 여타 직원의 귀감이 되는 자 ■ 고객서비스 행동원칙을 습관적으로 실행하는 자
필요기준	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객(주민)에 대한 특별서비스를 실천하여 언론매체, 지역단체 등 사회 일반으로부터 칭송이 널리 자자한 자 ■ 사업장 운영 본래 임무이외에 부가서비스를 자발적으로 실천하는 자 ■ 민원안내 및 상담, 고객의 불편사항을 적극적인 친절행정으로 해결한 자 ■ 칭송민원을 가장 많이 받은 자

- 격려내용 : 포상금, 부상(손목시계), 인사우대, 테마연수 우선선발

□ 추진실적

구 분	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
으뜸 친절왕	2	2	2	1	1	1	2	2
버금 친절왕		4	4	2	3	1	4	4

		
친절왕 심사	친절왕 포상	친절왕 게시 사진

□ 추진효과

- 친절실천 직원을 선발하여 격려함으로써 전체 직원 친절도 향상
- 동료직원의 친절사례 전파로 자발적인 친절마인드 배양



환경경영 실현

환경에 대한 공기업으로서의 사회적 책임을 다하기 위하여 오염 감소 노력 및 사전 예방 등 체계적 관리를 통한 친환경적 기업 활동으로 환경경영 실현.

최상의 크린에어 서비스 2001 ~ 계속

□ 추진내용

- 매분기 1회 공기질 측정
- 측정 결과 Feed Back → 각종 공기정화 시설 및 장비 정비
- 공기질 측정 결과 이용주민에게 자료공개

□ 추진효과

- 고객이용 시설 환경 개선으로 고객만족도 향상
- 전문 업체 측정결과 공개 및 후속조치에 따른 기업 신뢰도 향상

환경 영향평가 실시 2002 ~ 2003

□ 평가실시

- 평가방법 : 연1회 환경평가 전문가 참가하여 현장방문 정밀조사
- 평가시설 : 10개 대표시설(주차장 7, 보관소 1, 체육관 2)
- 평가항목 : 총 9개 항목(대기질/폐기물/소음/악취/경관/일조장애/폐유/매연/공중위생)

□ 평가결과

- 환경관리 상태 우수 평가
- 평가결과 지적사항 Feed Back 실시

□ 추진효과

- 환경평가 결과 게시판 등 홍보 → 대주민 신뢰도 향상
- 환경관리의 기법 및 마인드의 확실한 재정립 → 환경개선 전략 강구

ISO 14001 인증 획득 2006 ~ 계속

□ 국제표준화기구 인증 ISO14001 획득

□ 지속적인 사후관리를 통한 환경경영 실현

와합하는 신노사문화 정착

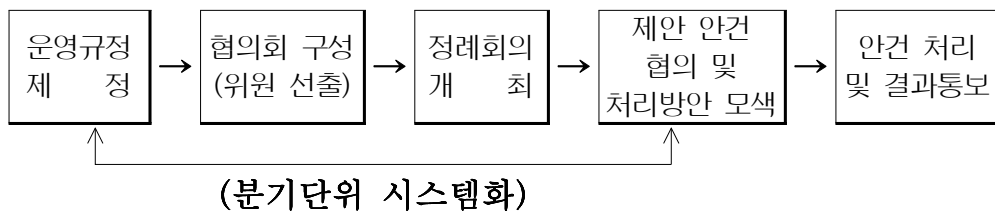
공단 노사협의회를 구성하여 직장 구성원의 애로사항을 점점에서 청취하고 수렴 개선함으로써 신뢰하는 직장분위기를 조성하고 근로자의 복지증진 및 기업의 건전한 성장발전을 도모함.

□ 추진기간 : 2001 ~ 계속

□ 추진방법

- 근로자와 사용자의 동수위원으로 상호 대등한 노사협의회 구성 운영
- 노사위원 각 1인을 고충처리위원으로 하여 근로자의 고충 청취 및 처리

□ 운영체계



□ 추진사항

- 대표성 있는 노사위원을 선출하고 주기별 노사협의회를 개최하여 노사간 신뢰감 형성 (근로자측, 사용자측 위원 각각 5명 추천식 선정)
- 노사협의회 활성화를 위한 고충상담창구를 시스템화하여 직원의 애로 및 고민 등 처리
- 공단 사업에 대한 심층 논의 및 현장의견 반영으로 공단사업 발전 도모

□ 추진효과

- 함께 참여하고 구성원의 애로사항을 공동해결 하는 과정에서 조직원간의 협동심 및 신뢰감 구축으로 신노사문화 정착
- 노사간 의견수렴 및 개선으로 신명나는 직장분위기 조성

고객만족영 Homepage 개발 운영

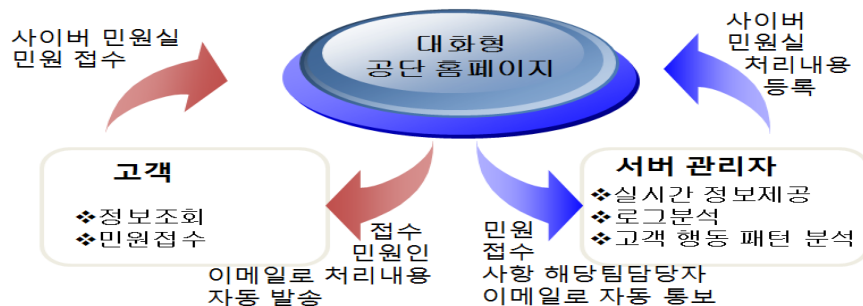
공단 설립초기 단순 나열식 일방향 채널의 홈페이지를 탈피하여 공단 내 자체 Web 서버 구축을 통한 양방향 홈페이지 개발을 시작으로 공단성장에 발맞추어 다채널 실시간 대응이 가능한 관리체계의 최적화 실현.

자체서버 양방향 홈페이지 개발 2002

□ 추진내용

- 공단 내 자체 Web서버 구축 및 사용자를 위한 인터페이스 설계
- ASP(Active Server Page) 이용(동적구성 → 양질의 정보 → 실시간 제공)
- DB연동으로 데이터 조회 및 분석 가능
- 공단 인트라넷 시스템과 연계 운영
- 고객과 공단간의 다양한 양방향 대화 채널 구성

□ 운영체계



홈페이지 화면 구성



온라인 민원 창

고객 지향적 홈페이지 리뉴얼

2008

□ 문제점

- 공단 성장에 따른 최신정보의 실시간 대응 등 물리적 한계 극복 요구
- 민원 및 제안 등 고객참여 채널 확대 요구
- 법·제도적(개인정보 보호 및 경영 투명성 제시 등) 대응 요구

□ 홈페이지 리뉴얼 개선사항

분류	세부항목	개선사항
연 영	시설별 최신정보	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문화센터 운영 프로그램 변경에 대한 신속한 대응 ■ 공영주차장 신설, 폐지, 요금, 위치 등의 최신정보 및 이력정보 보관관리 ■ 시설 운영 핵심정보 전달 Lead Time 최소화
	온라인 민원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 민원 성격에 따른 분류 및 Delivery ■ 고객평가 및 중요도에 따른 차별화된 접근 ■ 민원처리에 대한 직접적인 고객만족도 확인 ■ 민원접수 및 처리에 대한 실시간 통계
	민원정보 온라인 검색	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주차단속 의견진술 접수 및 진행 현황정보 제공 ■ 견인된 차량정보 제공 및 과태료 부과 정보 제공 ■ 주차요금 미납차량, 미납금액 제공 ■ 거주자우선주차 구획지도 제공
관 리	세분화 관리	<ul style="list-style-type: none"> ■ 운영에 관한 세분화된 통계 정보 ■ 사업 및 센터별 홈페이지 개별 구성, 책임과 권한 지정 및 관리
	법 제도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 개인정보보호 차원의 다양한 사용자 인증 기법에 대한 대응 ■ 공공기관 경영 투명성 제시를 위한 경영정보 이력화 ■ 윤리경영 활동 정보 기재
	홍보 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> ■ 단기 홍보정보 담당자 직접 등록 관리 체계로 Lead Time 단축 ■ 회원정보를 활용한 E-Mail, SMS 온라인 마케팅 채널 확보 ■ 설문 등 회원 등 직접적인 목소리 수렴 채널 확보 ■ 공개강좌 등 동영상 정보 제공으로 보다 동적인 정보 제공



홈페이지 메인



문화센터 홈페이지



공영주차장 홈페이지



거주자우선주차 홈페이지



창의제안 홈페이지



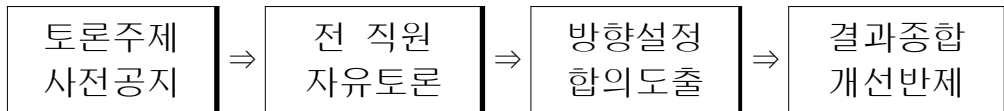
민원 홈페이지

건전한 토론 문화 정착 C.W.D 운영

임직원간 격의 없는 토론활동을 통하여 변화하는 경영환경에 능동적으로 대응하고 문제점 인식에서 해결방안 도출에 이르기까지 전 직원 경영참여 기회제공, 목표 공유 및 일체감조성 등 살아있는 건전한 조직문화 구현.

□ 운영기간 : 2002 ~ 2004

□ 운영체계



□ 추진방법

- 공단 본부직원 및 현장관리 직원 전체 참여
 - ▷ 임원석을 직원들 사이에 배치하여 상호 동질감 유도
- 차별화된 토론 주제 선정 및 Brain Storming 실시
- 토론내용 분석 및 아이디어를 경영정책에 반영

□ 추진실적

- 매월 정기적 실시 : 연평균 8회 개최, 500명 이상 참여
- 토론의견 : 연평균 50건 이상의 안건토론

□ 공동대화 추진(2005 ~ 계속)

- 조직규모 확대로 세분화 하여 정기적으로 실시
 - ▷ 이사장과의 대화(공단 전체 현안업무 주제)
 - ▷ 본부장과의 대화(본부별 현안업무 주제)
 - ▷ 팀장과의 대화(부서별 현안업무 주제)

□ 추진효과

- 현장 직원들의 토론참여로 현장중심의 경영체계 확립
- 임직원의 명확한 목표공유로 일체감 조성 → 조직분위기 쇄신
- 격의 없는 토론문화를 통한 전 직원의 경영활동 적극적 참여 가능
- 조직원의 적극적 사고의식 전환으로 조직발전의 원동력 마련



소액경비 집행절차 간소화

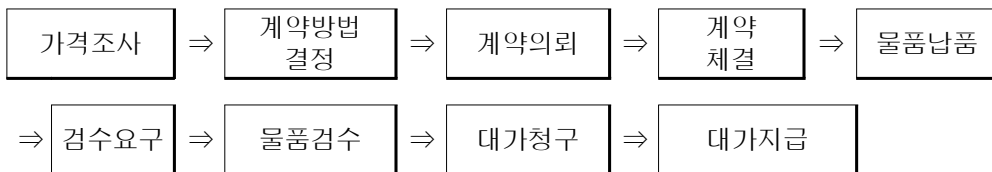
소액경비 집행절차 현실화를 위하여 집행 업무 간소화를 통한 리드타임 단축 및 행정업무 효율 극대화.

□ 문제점

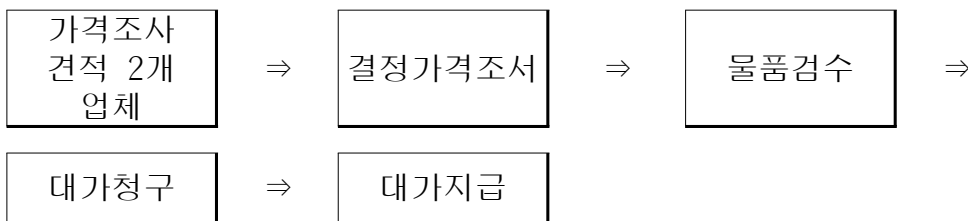
- 발주기간 장기 및 적기 공급 취약으로 사업부서 업무 지장 초래
- 금액이 소액이고 절차가 복잡하여 거래상대의 공단기피 현상과 납품 및 대가 청구의 지연 사례 빈번

□ 집행절차 개선

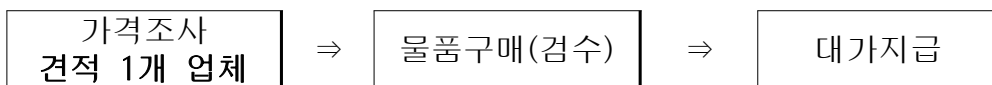
- 개선 전 : 50만원 이상 물품의 구매, 제조, 수리 등



- 1차 개선 : 100만원 이하 소액물품의 구매, 제조, 수리 등(2002년)



- 2차 개선 : 200만원 이하 소액물품의 구매, 제조, 수리 등(2006년)



□ 소액경비 간소화 내용

- 적용과목 : 일반수용비, 피복비, 도서구입비, 수선유지비, 운반비, 재료비등
- 수요부서에서 시장가격(거래실제가격등)조사, 가격결정 및 구매업체 결정 후 물품구매 검수
- 회계부서에서 대가지급(구매사업자 계좌로 입금)

□ 추진효과

- 소액구매 리드타임 단축(16.1일→6.95일)
- 물품 등 적기구매, 업무 효율성 제고
- 정품구입 및 예산절감



서비스이행표준을 통한 고객감동 Mind Training

표준화된 고품질의 서비스 제공과 고객감동 실현을 위해 공단 "서비스이행표준지침"을 수립하고 반복적인 교육·훈련을 통한 직원 서비스 마인드 확립과 몸에서 배어나오는 친절 응대 실천.

□ 추진기간 : 2002 ~ 계속(분야별 매일·매월·분기단위 추진)

□ 추진방향

- 마인드 확립 : 밝은 미소, 정중한 언행, 단정한 복장
- 기 법 습 득 : 전화친절응대, 고객 맞이 요령 등
- 이행 표준화 : 사업장별 서비스이행표준 매뉴얼 비치
- 3One 실행 : One Call, One Plus, One Service
- 서비스 불이행에 대한 신상필벌 확행

□ 세부실천 프로그램

- 친절다짐선서 운영

대 상	본부 및 사업장 전직원	
시 간	매일 근무 전(08:40~08:50)	
방 법	선창 후 복창 등 반복습득 훈련	
내 용	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전화친절응대요령 ■ 고객 접객요령 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 안·감·안 인사 실천 ■ 실천행동강령-현장직원

- 정례조례 및 친절강사 초빙교육 실시
- 팀별 전화 담당자 지정 및 신속 응대 확행
- 전화 친절응대 모니터링 및 친절사례 발표회 개최
- 찾아가는 민원 서비스 실시
- 고객 생일축하 카드 발송
- 건의함, 제안제도, 고객모니터활동, 설문지 등 제도개선

□ 추진효과

- 이행서비스의 표준화 및 체질화, 습관화로 준비된 서비스 제공
- 서비스 마인드의 변화로 공단의 신뢰도 및 고객만족도 향상



전직원 연봉제 확대 시행

21세기 무한경쟁 시대의 경영 환경변화와 정책방향의 능동적 대응을 위하여 직원 업무성과, 능력에 따른 임금체계인 연봉제 전사적 확대 시행.

□ 추진연도 : 2003 ~ 계속

□ 연봉구성

- 기본연봉 : 비숙인적 급여흡수, 누적방식 (기준기본급 + 기본가산급)
- 성과연봉 : 개인성과급, 기관성과급, 비누적 방식
- 부가급여 : 숙인적 급여, 공단 보수규정 및 복리후생규정 적용
- 내부평가 연봉가율 반영

계	근무평정	MBO평가	My Job평가	다면평가	제안운영	조 정 점
100 %	50 %	10 %	10 %	20 %	5 %	5 %

※ 2009년 현재 내부평가 연봉가율 반영 기준

행정관리	BSC평가	업무성과평가	다면평가	교육평가	가 · 감산
계:100%	30%	40%	20%	10%	± α
현장/기능관리	BSC평가	사업수행평가		교육평가	가 · 감산
계:100%	30%	60%		10%	± α

○ 평가등급별 인원 강제 배분

평가등급	수	우	양	가
인원배분	20 %	40 %	30 %	10 %

□ 추진사항

- 1999 ~ 2002 : 임원, 일반직 3급 · 4급 연봉제 시행
- 2002. 11. 15 : 공단연봉제 규정 개정 (적용대상 확대)
- 2003. 1. 1 : 임원 및 정규직 전직원 연봉제 시행

□ 추진효과

- 직원 상호간 선의의 경쟁 유도로 열심히 일하는 기업풍토 조성
- 경쟁에 대한 전 직원 참여의식 강화 및 책임경영 실현



끝없는 도전! 6시그마 경영혁신!

6시그마 경영혁신 도입으로 공단 문제점 발굴 및 개선활동을 통한 문제해결식 업무패턴을 전사적 기업문화로 정착시키고 인재를 육성하여 급변하는 경영환경에 적극 대응

직원 공감대 형성 2003 ~ 2004

□ 추진방향

- 2003년을 공단 도약의 해로 선정 → 기업의 비전 및 사명의 명확화
- 사업단위 토론문화 활성화 → 업무상 문제제기 및 개선안 도출
- 법적 제도적 근거마련 및 인프라 구축 → 전사적 추진
- 업무의 표준화, 명료화, 간소화 → 행정능력 향상 및 고객만족도 향상

□ 추진실적

- 2003. 5 : 경영혁신 선언 및 경영혁신 소위원회 구성 운영
- 2003. 5~12 : 마인드 형성 및 학습 문화 조성
 - ▷ 6시그마 기법, 기초직무 교육 실시(총 4회 40명)
 - ▷ 6시그마 기법 신간서적 구매 및 전부서 배포(10권)
 - ▷ 경영혁신 교육책자 공단 자체 발간 및 전 직원 배포(100권)
- 2003. 12 : 중장기 경영전략 반영
- 2004. 3 : 내부혁신 30대 과제 선정
- 2004. 1 ~ 5 : 경영혁신소위원회 활동(3회 18명 참석)
- 2004. 6 : 외부기관 6시그마 GB과정 교육 참가

6시그마 도입 2005 ~ 2006

□ 추진방향

- 6시그마 전담 기구 설치 → 6시그마 추진 사무국, 경영위원회
- 전사적 혁신마인드 공유 → 전직원 참여 6시그마 Kick-Off 실시
- 개선 성과도출 및 우수사례 전사 공유 → 전문기관 컨설팅 실시
- 6시그마 인재 양성 → 6시그마 프로젝트 MBB, BB, GB 교육 병행 실시

□ 추진실적

- 2005. 11 : 6시그마 및 BSC 추진을 위한 “2005 경영혁신” 워크숍 개최
- 2005. 12 : 6시그마 추진 사무국 설치, 경영위원회 구성
- 2005. 12 : 6시그마아카데미 연구회 가입(정기 세미나 및 컨퍼런스 참가)
- 2006. 1 : 6시그마 Quick win 간담회 실시 - 전직원 대상
- 2006. 3 : 6시그마 교육 및 지도 컨설팅 계약 - 한국생산성본부
- 2006. 3 : Kick off 대회 실시 - 4개 프로젝트 시범추진
- 2006. 3 : 6시그마 Belt 양성교육(Mind 교육, GB, BB, MBB 양성교육)
- 2006. 4 : 6시그마 홍보 게시판 설치
- 2006. 5 : Master Plan 수립(중장기 계획)
- 2006. 5 : 6시그마 운영지침 수립(Belt 및 Incentive)
- 2006. 6 : 개선안 도출을 위한 Work-out/Town meeting 실시
- 2006. 9 : 시범 프로젝트 4개 과제 완료
- 2006. 12 : 성과평가 및 포상



Kick off 대회



벨트 양성교육



프로젝트 추진

인재 양성

2006. 3. ~ 6.

□ Champion 교육 실시

- 교육일자 : 2006. 3. 29
- 교육대상 : 총 15명 참석
- 교육내용 : 6시그마 프로젝트 성공을 위한 Champion의 역할과 책임

□ 벨트 인증 기준

- MBB : 교육수료(MBB과정 70시간 이수 및 인증시험), 4개 과제 수행
- BB : 교육수료(BB과정 80시간 이수 및 인증시험), 과제수행
- GB : 교육수료(GB과정 40시간 이수 및 인증시험), 과제참여



□ MBB 양성 교육

- 교육기간 : 2006. 4. 19 ~ 6. 23(총 10일간 70시간 교육)
- 교육기관 : 한국생산성본부
- 교육대상 : 6시그마 추진 TF팀장 1명
- 교육결과 : 교육수료 및 MBB C 인증

□ BB 양성 교육

- 교육기간 : 2006. 3. 8 ~ 6. 14(총 5회에 걸쳐 10일간 80시간 교육)
- 교육대상 : TF 직원 및 공단 시범프로젝트 수행리더 8명
- 교육결과 : 대상자 9명 중 8명 교육수료 및 인증시험 합격, 7명 BB인증

□ GB 양성 교육

- 교육기간 : 2006. 3. 15 ~ 3. 24(총 5일간 40시간 교육)
- 교육대상 : TF 직원 및 공단 시범프로젝트 수행직원 14명
- 교육결과 : 대상14명 중 12명 교육수료 및 인증시험 합격, 6명 GB인증



챔피언 교육



BB교육



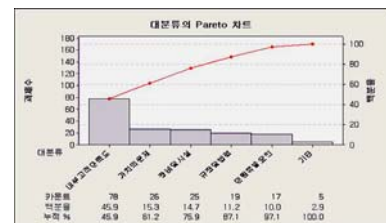
GB교육

프로젝트 추진

2006. 1. ~ 7.

□ Quick Win 간담회 실시(과제도출)

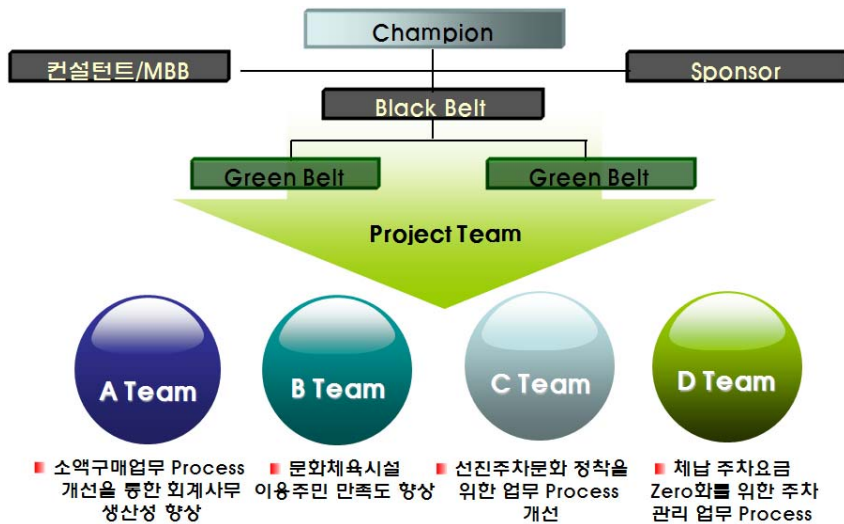
- 추진대상 : 전직원 대상 12개 팀 217명 중 174명 참석 (81.8%)
- 추진방법 : 브레인스토밍 토론을 통한 공단 및 부서단위 CTQ 도출
- 추진실적
 - ▷ 총 439건 문제점 도출
(팀당 평균 33.8건, 1인당 평균 2.0건)
 - ▷ 전체 문제점 중 중요 문제점 30가지 도출하여 2006년도 당면과제로 제시
 - ▷ 30가지 당면과제 중 6시그마 챔피언 Top-Down 방식으로 4개 과제 선정



□ 추진사항

- 과제별 4개 프로젝트 팀 구성 운영
- 전문기관 프로젝트 컨설팅(한국생산성본부)
- D.M.A.I.C 프로세스에 의거 개선활동 추진
- Work out/Town meeting 실시를 통한 개선안 도출

□ 프로젝트 팀 구성 체계



과제 선정



Work out/Town meeting



과제 성과 평가

□ 추진결과

구 분	과 제 명	개선결과
1 Wave	소액구매 프로세스 Lead Time 단축	16.1일 → 6.95일
	문화체육시설 고객만족도 향상	72.3% → 84.7%
	체납요금 징수율 향상	58.5% → 64.4%
	주차단속 민원처리시간 개선(단축)	267분/건 → 75분/건

윤리경영 실현

기업의 성패는 올바른 조직윤리로부터 시작됨을 직시하고 공단과 지역사회 모두가 공존 공영하기 위하여 투명하고 공정한 경영활동과 환원활동을 실천하여 공기업으로서의 긍지를 드높임.

□ 추진기간 : 2003 ~ 계속

□ 추진방향

- 윤리경영 체계 확립 및 윤리강령 마련
- 윤리경영 실천지침 등 관련제도 제정
- 윤리경영 실천기구 및 교육제도 등 인프라 구축
- 윤리경영 실천 활동 → 사회공헌 활동 실시
- 윤리경영 창구 개설 → 불편, 불만, 제안, 의견수렴

□ 추진실적

- 윤리경영 실천지침 및 10대 행동강령 제정
- 윤리경영 실천지침 교육 및 실천다짐 선서
- 윤리경영 실천 활동의 일환으로 사회(봉사)활동 실시
- 윤리경영 10대 행동강령 제작 및 전직원 배포
- 윤리경영 실천을 위한 협력사 고객대상 지침서 배부
- 공단 사회 봉사활동 추진계획 수립 시행

□ 추진효과

- 임직원 모두가 높은 윤리의식과 도덕성을 바탕으로 공정, 정직, 투명한 직무 수행 계기
- 창의와 혁신을 통하여 공익성 실현 및 경영의 투명성 확보
- 주민기업의 일환으로 지역사회 발전에 적극 동참 → 함께하는 기업 추구
- 기업 이미지 향상 및 대 고객 신뢰도 향상



복지증진을 위한 전직원 상해보험 가입

직원 복지증진의 일환으로 전직원 상해보험을 가입하여 각종 상해 및 질병에 따른 직원들의 경제적 부담을 해소시키고 공단직원으로서의 소속감 및 자긍심을 고취하고 사기진작을 도모함.

□ 추진기간 : 2003 ~ 계속

□ 개 요

- 가입대상 : 임직원 전체 (155명/2009년 현재 320명)
- 보험기관 : 교보생명(주)
- 보험상품 : 비전플러스상해보험
- 보장보험금

구 분	재해사망	재해장애통금	질병사망	3대질병	입원의료비
2003	2,000천원	2,000천원	500천원	500천원	1,000천원
2009	20,000천원	재해사망금 80%	20,000천원	5,000천원	10,000천원

- 운영방법 : 1년 단위 공단부담 민영건강보험 재계약

□ 기대효과

- 업무상 재해 및 개인질병 치료비 부담 경감으로 직무 몰입도 향상
- 생활안정 보장으로 직원 사기진작 및 근로의욕 향상



고품격 직원 가족휴양소(콘도) 운영

라이프스타일의 변화로 직원들의 여가활동 형태도 바뀌고 있는 바, 업무 스트레스 해소 및 공단직원으로서의 자긍심을 고취하기 위하여 가족과 함께 휴식할 수 있는 질 높은 휴양시설 확보 및 제공.

□ 운영기간 : 2003 ~ 계속

□ 운영대상 : 공단 전임직원(339명)

□ 운영방법

- 모든 직원이 동등하게 사용하고 1인 2박 사용 원칙
- 콘도사용료 공단 전액 부담 (개별 부담 없음)
- 직원의 휴가 및 가족동반 여행 시 휴양콘도 제공 등

□ 추진사항

- 운영구좌 연차적 확대운영

구 분	계	2003년	2004년	2005	2006
계약대상		대명콘도	한화콘도	대명콘도	한화콘도
이용가능박수	360박	90박	90박	90박	90박

- 초창기에는 1인 1박 원칙이었으나 2005년부터 현실적인 여가활동 가능토록 1인 2박으로 변경
- 인턴직 직원까지 공단 전직원 이용기회 확대
- 성수기(하계휴가기간 중) 사전 예약제 운영

□ 운영효과

- 소속 직원들이 가족과 편안하게 휴식을 취할 수 있는 휴양 시설을 제공함으로써 직원의 소속감 및 자긍심 고취
- 직원 사기진작 및 근로의욕 고취로 업무능률 향상



대기업 민간경영기법 연수교육 실시

교육성과 불명확, 교육대상자의 자발적인 학습의지 결여 등 직원 교육의 문제점을 해결하기 위해 단순 직무능력 향상에서 탈피하여 인재양성 교육으로 시스템 전환.

□ 추진연도 : 2003

□ 추진개요

○ 교육기관 : LG인화원 (경기도 용인 소재)

○ 교육방법

▷ 2주 위탁 합숙교육

▷ 교육과정(간부반, 실무자반) 구분 편성

▷ 교육비 전액 공단 부담

○ 교육내용

· Ice Breaking	· 자율적 실행관리	· 성과측정
· 환경변화와 대응	· 목표 비전 설정	· 리더십 사례연구
· 문제해결스킬	· 셀프 리더십	· 행복한삶터만들기
· 새로운 출발	· 1인1기 참여	· 강남인의 밤

□ 추진실적

○ 일반직 3명 교육 참가

○ 핵심직원 경영마인드 제고 → 전달교육 실시 (2회)

○ 임직원 24시간 정보공유 및 활용 → 홈페이지 지식창고 등재

○ 교육 우수사례 및 커리큘럼 개발 활용 → 임직원 합숙교육, 창립기념 행사 등

□ 추진효과

○ 국내 굴지의 대기업 경영마인드와 교육체계의 우수성 체험 및 벤치마킹

○ 선진기업의 혁신적 사고와 문제해결 스킬 습득

○ 체계적인 교육훈련 프로그램을 통한 환경변화의 패러다임 구축



직원 근태관리 방법 개선 운영

수기방식 출·퇴근 관리에 따른 정확한 시간기록 및 근태파악의 미흡 등 형식적 관리의 한계를 극복하기 위하여 지문인식 방식의 관리방법 도입을 통한 근태관리 철저 및 공기업 신뢰도 제고.

□ 운영개요

- 운영기간 : 2003. 1월 ~ 계속
- 운영대상 : 공단본부 전직원
- 운영방법
 - ▷ 지문인식기를 도입하여 개인별 출근 및 퇴근시간 기록 체계화
 - ▷ 매월(분기별) 근태상황 분석 및 실태 평가
 - ▷ 근태상황 개별통지 및 근태 문란 처분 조치

□ 운영사항

- 매월 복무관리사항 분석 및 각 부서 결과 통보
- 공단 취업규정에 의거 월 3회 이상 지참자 1일 결근 처리
- 일과개시 10분전 「친절선서교육」에 월 5회 이상 지참자 주의 처분
- 지각, 조퇴, 무단결근 등 근태불성실자 행정조치
- 지문인식기 데이터 자료에 근거하여 초과근무 인정

□ 운영효과

- 근태관리의 중요성 인식 및 자발적 성실 이행 직장풍토 조성
- 출·퇴근 시간의 과학적 관리로 연·월차 및 초과근무 수행 등에 정확성 및 공정성 확보

임직원 안마음 공동체훈련 실시

공단 경영환경의 이해 및 공유하는 한편, 직접 체험하고 참여할 수 있는 다양한 팀워크 구축 트리이닝을 통한 협동심 배양 및 화합 도모로 전사적 시너지 창출.

□ 추진연도 : 2003 ~ 계속

□ 추진방향

- 임직원 전체의 열정적 참여와 호응 속에 모두가 하나 되는 공동체훈련
- 즐거운 만남, 신명나는 프로그램을 통한 부서간, 직원간 화합도모
- 공단의 비전과 미션, 경영목표의 공유를 통한 으뜸공단 도약
- 다양한 체육활동을 통한 심신단련 및 일상의 스트레스 해소 기회제공

□ 추진실적

추진연도	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
훈련장소	양평 한화콘도	포천 베어스타운	파주 홍원연수원	서초 청계산	파주 홍원연수원	청평 한바다연수원	청평 한바다연수원
참여인원	104명	157명	165명	241명	173명	200명	200명

			
경영목표 공유	분임토의	팀워크구축훈련	팀워크구축훈련

□ 추진효과

- 합숙교육을 통한 임직원안마음 단합 및 화합분위기 조성에 기여
- 자유로운 의사 개선 및 적극적인 팀별 활동으로 조직력 강화
- 공단목표에 대한 공감대 형성 및 공기업마인드 재정립 계기 마련
- 선의의 경쟁과 팀별활동으로 애사심 및 자긍심 증대
- 다양한 과정의 체험기회 부여로 자신감 함양
- 야외 활동을 통한 심신단련과 피로회복으로 사기 재충전
- 임직원간 불신해소는 물론 직원상호간 신뢰조성으로 공단발전을 위한 새로운 공감대 형성

직원 및 배우자 생일 축하선물 증정

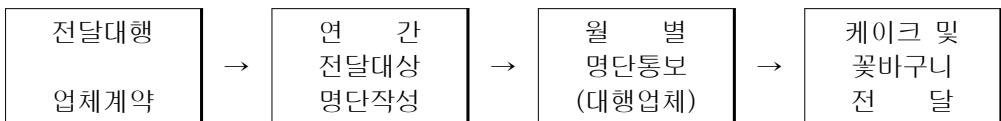
조직생활에 경시되고 소외되기 쉬운 개인의 가치를 존중하고 배려하기 위해 직원 및 배우자의 생일에 케이크, 꽃다발, 축하메시지 등을 전달하여 직원 소속감 배양 및 자긍심 고취

□ 추진기간 : 2003 ~ 계속

□ 추진개요

- 증정대상 : 공단 임직원 및 배우자
- 당해연도 신규 입사직원 및 혼인직원 배우자 포함
- 전달방법 : 생일 당일 자택 배달
- 선물내용
 - ▷ 직 원 생 일 : 케이크, 샴페인, 축하카드 (25,000원 상당)
 - ▷ 배우자생일 : 꽃바구니, 축하카드 (40,000원 상당)

□ 생일 축하선물 증정 체계



- 추진실적 : 288명 전달 (직원 155명, 직원배우자 133명)

□ 추진효과

- 공단 직원으로서 소속감·자긍심 고취 및 가정 화목 양양
- 직원의 사기진작과 근무의욕 고취 및 자발적 업무효율 증대

BSC 통합내부평가시스템 개발 운영

BSC 도입으로 공단 Vision 및 혁신경영이념을 전체 조직원이 인지하고 전략목표와 핵심성과지표(KPI) 설정 및 달성도 제고를 통하여 내부평가요소를 통합정리 운영함으로써 성과중심 혁신경영 실현.

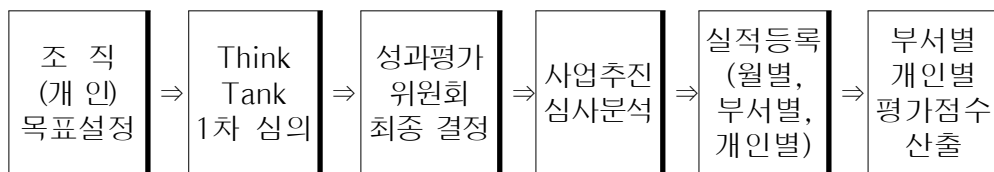
□ 추진기간 : 2004 ~ 계속

□ 추진개요

- 수행전담 기구 : Think Tank 혁신그룹과 전산정보실 공조개발
- BSC 추진계획 수립 : 2004. 12. 7
- BSC 통합내부평가시스템 설계완료 : 2005. 4. 15
- 전산시스템 개발완료 : 2005. 6. 30

□ 추진내용

- 기존 내부평가요소인 다면평가, MBO, My job, 제안 등을 BSC 조직평가와 개인평가로 대체
- 평가목표 설정 : BSC 4대 관점 외 핵심전략관점 추가하여 설정
- 조직 및 개인목표 설정 : 계량목표와 비계량목표 적정 배분
- 목표별 평가점수 산출
 - ▷ 계 량 : 실적치 × 평균가중치
 - ▷ 비 계 량 : 준수성, 효과성, 완성도 등급에 의거 가중치 적용 산출
- 지표설정 : 경영평가지표와 연계하여 발굴 설정
- 평가범위 : 조직평가 → 4부 11팀, 개인평가 → 부서장이하 전 직원
- BSC 통합내부평가 절차



□ 추진효과

- 공정한 성과문화 정착과 상시 경영관리체계 구축으로 경영합리성 추구
- 차별화된 자체시스템 개발로 핵심역량을 강화하여 혁신경영 실현



'BK 21' 실연을 위한 Think Tank 전략적 운영

경영환경 변화에 능동적으로 대처 할 수 있는 내부역량 강화방안을 수립함으로써 경영합리화를 추구하고 중장기 경영전략의 검토를 토대하여 공격적인 경영전략 수립에 기여.

※ BK 21(Brain Kang Nam Corporation 21) : 21세기 공단을 선도할 두뇌 집단

□ 추진개요

- 추진방안 검토 : 2004. 11. 22
- 운영계획 수립 : 2005. 1. 21
- 단원선정 절차
 - ▷ 본인지원/부서장추천 → 경영전략팀 1차 심사 → 인사위원회 최종 결정
- 단원 최종선정 : 2005. 2. 15(표준, 혁신, 평가그룹 16명)
- 정기회의 소집 : 매주 목요일 일과시간이후
- 인센티브 부여 : 특정활동업무수행비 지급 및 향후 각종 포상 실시예정

□ 주요임무

- 주요 정책과 현안문제에 대한 심층 분석 및 연구개발
- 부진사업에 대한 개선방안 도출 및 향후 수탁 예정사업 타당성 분석
- 경영혁신을 위한 과제 발굴 및 특정과업 수행 시 업무지원

□ 그룹별 실적

- 표준 : 공단 각종문서 및 업무표준 추구 → ISO 인증추진(총 17회)
- 혁신 : 중장기 경영계획 및 혁신기법 개발 → BSC자체개발(총 31회)
- 평가 : 경영평가업무 수행 → 2004년도 경영평가 업무지원(총 21회)

□ 추진효과

- 평소 공단발전을 위하여 연구 노력하는 분위기 조성으로 경쟁심 유발
- 과업수행을 통한 목표의식 고취와 역량강화로 전문성 확보
- 다양한 의견과 심도 있는 검토로 결정되는 경영정책의 합리화

ISO 품질 · 환경 경영체계 운영

국제적으로 표준화된 ISO9001(품질경영), ISO14001(환경경영)의 인증 및 사후관리를 통해 품질환경 통합경영시스템을 구축 운영함으로써 공공서비스의 표준화로 업무효율성 증대

□ 추진경과

- 2005. 5. 30 : ISO 9001(품질경영) 인증 획득
- 2006. 3. 20 : ISO 14001(환경경영) 인증 획득
- 2007. 3. 27 : ISO 9001/14001 사후관리심사로 인증효력유지
- 2008. 4. 05 : ISO 9001(품질경영) 재인증
- 2009. 3. 17 : ISO 14001(환경경영) 재인증

□ 추진실적

- 공단 각종 문서(규정, 내규)의 ISO 규격으로 표준화 구축
- 단위업무 향상을 위한 표준업무매뉴얼 제 · 개정
- 고객응대 표준지침 제정으로 고객중심의 친절서비스 강화
- 고객만족 가치제공을 위한 사업현장 시설물, 프로그램 정비체계 확립



□ 추진효과

- 업무체계 정비로 대외 신뢰도 향상과 자부심 고취
- 중복 및 누락업무의 발굴과 조정으로 생산성 향상
- 사전 예방활동 강화로 원가절감 및 자원 활용도 개선

“Blue Ocean Strategy” 도입운영

민첩한 실행력을 토대로 지속적 경쟁우위 확보 및 글로벌 초우량 공기업으로 부상하기 위하여 Blue Ocean기법을 도입하여 우리 공단이 나아가야할 새로운 시장을 개척하고 성과를 창출 함.

□ 추진연도 : 2005

□ 기본방향

- 구성원 상호간의 전략에 대한 충분한 필요성 인식→불확실한 미래 극복
- 빨리 시작하고 작게 출발하더라도 초기에 고객만족 창출 의지 확보
- 사업 가치의 중심이 핵심기능보다 부가기능과 서비스로의 전이

□ 도입운영

- 기존 시장영역 Red Ocean과의 경쟁에서 지속우위를 위하여 최소 시간, 예산, 자원 활용한 Blue Ocean 전략 도입운영으로 경영성과 창출
- 불확실한 미래시장에서 위험 최소화로 이익 극대화과 고객만족 실현

□ Red Ocean과 Blue Ocean의 차이(공기업영역)

구 분	Red Ocean	Blue Ocean
시장영역	현행 자치구 공단 공유	우리공단의 독점 신규사업 운영
특 징	공단 사업경역 안에 존재, 기존 수요내의 경쟁, 시장 포화 시 이윤과 성장 둔화	공단 사업경역 밖에 존재, 신규 수요 창출, 항상 높은 이윤창출과 성장 가능
게임법칙	상호간의 치열한 경쟁	경쟁에서의 자유로움(독자적)

□ 추진효과

- 문화센터 : 생각가베 등 76개 종목 신설(수입 170,795천원 증대)
- 강남스포츠허터 : 웨이트로빅 등 7개 종목 신설(회원 연 7300명 배가)
- 공영주차장 : 고객차량 청소서비스(1,200대)
- 주차단속 : 인터넷 위반사실 확인 및 과태료 납부조회(51,158건)

원활한 의사소통을 위한 전자결재시스템 운영

기안 및 결재를 위한 종이문서를 없애고 전자문서화 온라인 결재 체계를 구축함으로써 업무대기시간, 결재를 위한 이동시간 및 자원 낭비 방지를 목적으로 한 전자문서결재시스템 도입 및 운영

□ 추진기간 : 2005 ~ 계속

□ 추진단계


- 1단계 : 전자문서결재시스템 도입 후 내부 기안문서 결재 처리
- 2단계 : 중앙정부 및 공공기관간의 문서수발 전자화
- 3단계 : 기안문서 외 주요대장을 전자문서화한 대장관리시스템 접목
- 4단계 : 결재문서 성과/도전과제 평가 시 문서번호 기반의 자동검색 API 기능 추가 및 근무평가시스템과 연동

□ 운영방법

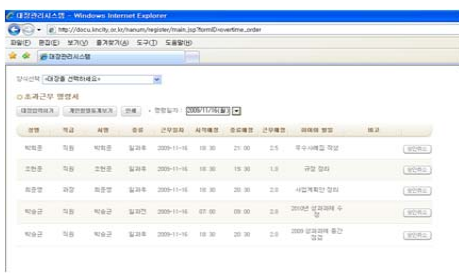
- 문서양식 등록, 문서조회 및 기안, 협조/결재 처리 후 문서유통(발신 및 공람)
- 외부기관에 정부전자문서유통지원센터(LDP) 경유하여 문서 수신 및 발신
- 본인 또는 담당자 대장관리 및 위임전결 규정을 기반으로한 결재, 전자 문서대장 출력
- 성과/도전과제 실적 등록 시 결재 문서번호 등록 및 평가자 문서조회

□ 추진효과

- 문서유통 또는 결재를 위한 대기시간 대폭감축을 통한 업무 효율성 제고
- 인편, 우편 등을 활용한 문서 유통비용 절감 및 이종 자원 절감
- 전자문서 분류 체계에 따른 지식정보화 기반 마련



전자문서결재시스템 『메인화면』



대장관리시스템 『초과근무승인』



사내 인스트럭터 운영으로 조직역량 강화

보직경력 및 능력보유자를 사내강사로 선발, 전문지식과 노하우를 전 직원에게 전수하는 한편 업무의 효율성을 증대시키고 공부하는 풍토를 조성하여 내부 역량 강화.

□ 추진기간 : 2005 ~ 계속

□ 추진개요

- 사내 인스트럭터 선발
- 선발된 인스트럭터에 의한 월 2회 이상 대상 직원별 교육실시
- 교육전 교안 및 평가문제 제출
- 교육 후 필기평가 실시 → 교육평정 반영

□ 추진방법

- 인원선정 : 해당분야 1년 이상 보직경력 또는 직무능력보유자로 선정
- 교육방법 : 월초 분야별 인스트럭터 교육계획 수립 및 부서 통보
- 인센티브 : 분야별 교육이수자는 초과근무 인정 및 교육이수점수 반영

□ 운영내용

자 격	과 목	임무 및 책임	인센티브
<ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 실무 보직 (1년 이상)경력자 또는 자격증 소지자 및 전문 위탁교육 이수자 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공단 규정 및 방침 ■ 문서관리실무 ■ BSC내부평가제도 ■ 예산 및 회계실무 ■ 전산정보 시스템 등 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 과목 교육 (년회 이상 필요시 수시 개설) ■ 교육전 강의계획, 교안 및 평가문제 제출 ■ 평가문제유출 금지 및 보안유지 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 해당 교육과목 평가 점수 반영 ■ 처리 ■ 평가문제 출제 수당 지급

□ 추진실적

- BSC내부평가제도 : 7회 427명(김기열)
- 전산정보 시스템 : 1회 60명(김경천)
- 6시그마 추진시스템 : 16회 840명(최준영)

□ 추진효과

- 가르치며 배우는 평범한 진리를 교육에 접목, 자체교육효과 증대
- 전직원의 전반적인 직무능력향상 및 업무효율성 증대



인사위원회 개선운영으로 투명성과 공정성 확보

인사위원회를 운영함에 있어 인사의 공정성 및 성과주의 실현을 위하여 외부 인사위원을 영입, 인사관리의 원칙과 기준 마련을 통해 인사의 투명성 확보.

□ 운영기간 : 2005 ~ 계속

□ 현실태 및 개선사항

○ 당 초 : 3인 이상 5인 이하로 4급 이상 직원 중 임명

○ 변 경 : 직원 3인과 외부전문인 3명으로 임명

□ 운영현황

○ 인사위원회에 내부위원 4명 외 외부위원 3명 위촉 총 7명으로 운영

□ 추진현황 : 규정 개정

규정(내규)명	구분	개정일시	개 정 내 용
인 사 규 정	개정	2005.07.18	■ 인사위원회 위원 6명중 3인을 외부인사로 위촉 - 당초 : 3인 이상 5인 이하로 4급 이상 직원 중 임명 - 변경 : 직원 3인과 외부전문인 3명으로 임명
내부평가내규	제정	2005.06.29	■ BSC 내부평가시스템 도입으로 내규 제정
인사규정시행내규	개정	2005.03.03	■ 포상대상 제외자중 최근 1년 이내를 6개월 이내로 개정

□ 개선실적

번호	성 명	연 령	직 업	비 고
1	김대근	59	승실대학교 대학원장	
2	최승오	54	노무사	
3	조복형	66	전직 공무원(지방서기관)	



고용연장형 선택적 임금피크제 도입운영

정년대상 숙련된 직원의 업무 능력과 경험을 활용하기 위해 기간제 근로자를 재고용함으로써, 근로자에게는 고용연장의 기회제공으로 생활안정을 도모하고, 공단에서는 임금부담 완화하여 상호 Win-Win 하는 체계로 개선.

□ 추진기간 : 2006 ~ 계속

□ 사업개요

- 대상직원 : 정년 대상 현장관리 직원 중 경험 많고 건강한 우수근무자
- 임금수준 : 퇴직전 급여 대비 15~25% 삭감된 보수 적용
- 고용방법 : 1년 단위 재계약 (최대 2년간 사용)

□ 추진방법

- 고용연장형 임금피크제 도입을 위한 내부 토의 및 설명회 실시
- 위원회 심의 - 노사협의회, 인사위원회에 안건 상정 및 협의
- 정년 시 임금 대비 1년차 15%, 2년차 25% 삭감
- 실버근로 신청자 중 근무성적 우수자, 건강 양호자로 인사위원회 심의를 거쳐 재고용

□ 추진실적

구 분	계	2006년	2007년	2008년
인원 (명)	63	12	29	22
절감금액(천원)	158,795	19,943	63,183	75,669

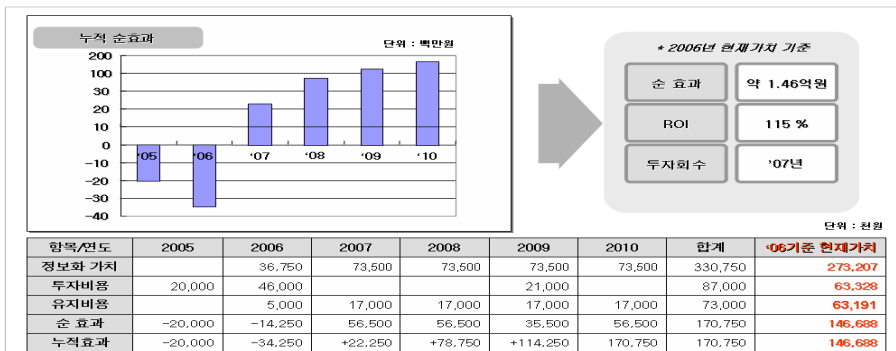
□ 추진효과

- 주차관리 분야 젊은 층의 근로 기피(잡은 이퇴직)에도 불구하고, 실버근로 인력의 성실근무로 채용관련 비용 부담 경감
- 정년 이후 최대 2년간 연장 근로를 통해 퇴직직원에 대한 Outplacement 실현
- 1인당 연간 1,500 ~ 1,700만원 수입 최대 2년간 보장
- 제도 시행 이후 3년간 총 158,795천원 인건비 절감
- 노인 인력 고용 창출 정부시책에 능동적 참여

전자문서결재시스템 자체 정보와 효과분석(ROI)

정보시스템의 투입비용에 대한 효과를 정량적으로 분석하여 도입 타당성과 운영효과를 예측하고 그 결과와 실적을 비교, 문제점을 도출, 개선하는 과학적 분석의 첫 적용으로 전자문서결재시스템의 자체 투자효과분석(ROI) 수행.

- 추진기간 : 2006 ~ 계속(전 시스템 도입 시 적용 중)
- 사업목적
 - 시스템 도입을 위한 타당성 분석정보의 정량적 표현 필요
 - 운영시스템의 운영실적과 예측 결과를 분석한 차이에 대한 분석을 통해 문제점 파악 및 개선방안 도출
- 추진배경
 - 타당성 분석 없이 감각에 의존한 시스템 도입 또는 구축
 - 정보화에 투자에 대한 의사 결정자의 확신 부족
 - 정보조직도 정보시스템 운영 효과에 대한 목표 필요
- 추진방법
 - 투자비용분석 : TCO(Total Cost of Ownership) 분석
 - 효과 도출 : 정보화 효과에 대한 BSC 측면에서 지표 추출 후 지표별 효과분석, 시스템 운영 이외 효과(사회경제적 효과) 제외



- 추진효과
 - 정량적 표현에 의한 의사결정 지원
 - 단위 정보시스템 성과분석을 통한 전사적 ROI 분석 Know-How 확보
 - 정보화 투자에 대한 객관적이고 적극적인 의사결정 및 관리 방안 제시



시설물 관리체계의 전문화

문화센터 등 인수 건물의 양적 증가에 따른 사후관리 및 전문적인 시설관리체계 구축을 위하여 문화, 체육시설 효율적 통합관리 추진.

□ 추진기간 : 2006년 ~ 계속

□ 개 요

- 시설관리 부서 신설 운영 : 2005. 12. 03 (공단직제규정)
- 전문인력 채용 업무수행 : 2006. 05. 12 (건축설비, 전기 분야 각 1명)
- 각 시설 보수공사 및 전기 소방 등 법정사항 통합 관리 운영

□ 추진방향

- 시설관리체계 전문화, 정기점검, 검사 이행 및 사후관리
- 회계단위의 예산편성과 집행을 부서 간 상호협조관계 유지
- 자본적 지출 예산사업을 사업우선순위 일정에 따라 적기 시행
→ 시설물의 Life-Cycle 연장, 시설물의 최적기능 유지 및 효율성 증대

□ 추진실적

- 공사설계 전산프로그램 범용S/W 구매 사용 → 원가계산
 - ▷ 전문도서 구입 업무활용 → 건설표준품셈 등 전문서적 5종 물가정보, 거래가격 등 월간시세 책자
- 보수공사의 원가계산 및 표준품셈에 의한 비용 설계 및 집행 → 예산절감
 - ▷ 2006년도 시설보수공사 집행계획 수립 시행 : 99건 445,576천원
- 전기, 소방, 승강기, 건물 소독 등 법정사항 19개 시설 통합관리 이행
 - ▷ 정기점검, 정기검사, 유지보수 등 분야별 전문 업체와 단가계약 체결
 - ▷ 시설관리의 전방위적 점검활동과 책임분담체계 구축으로 안전성 확보

□ 시행효과

- 다중이용 시설물의 안전유지와 이용자 편의 증진
- 건물 노후화 지속에 따른 수명연장 및 안정성 확보
- 시설물 관련 각종 안전사고의 사전예방체계 기반 구축
- 부서간 전문성 확보로 고객서비스 개선 등 기틀 마련

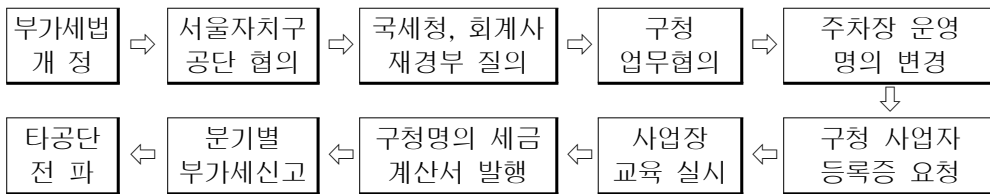
부가가치세 실무 적용사례 전파

부가가치세법시행령과 조세특례제한법의 개정으로 일부 사업이 과세 대상이 됨에 따라 적법한 과세 운영체제를 구축함으로써 업무의 혼란을 최소화 하고 개정 법률에 대한 성공적 정착 유도.

□ 사업개요

- 부가가치세법시행령 38조, 조세특례제한법 106조 ⑧항 개정
- 추진기간 : 2006. 05 ~ 2007. 12

□ 추진절차



□ 추진실적

- 구청 사업자등록증 변경요청(고유번호증 → 면세사업자)
- 구청과 사업장 운영 명의 협의(정책기획과)
- 사업장 근무자 부가가치세 교육 실시(재정팀)
- 카드가맹점 명의 변경
- 타 공단 전파
 - ▷ 성남시시설관리공단, 관악구시설관리공단, 중구시설관리공단, 노원구 시설관리공단, 은평구시설관리공단, 금천구시설관리공단 등 다수

□ 개선효과

- 개정 부가가치세 과세제도에 대한 성공적 정착
- 서울시 공단간의 유대관계 강화
- 부가가치세 과세제도에 대한 교육을 통해 전 사업장 안정적 운영
- 매입세금계산서 명의변경으로 매입세액 공제(연간 약 2.4억원)

고객과 함께하는 소방훈련

다중 이용시설의 화재 및 재난 등 사고 발생을 예방하기 위해 신속한 대응체계 확립과 단계별 응급처리 능력 향상훈련을 실시, 시설 이용 고객의 귀중한 생명과 공공재산 보호 및 불안 심리를 해소.

- 추진기간 : 2007년 ~ 계속
- 사업개요
 - 장 소 : 구민체육관 등
 - 훈련내용 : 화재원인, 소화요령, 응급구조, 대피방법 등
- 추진내용
 - 화재발생 시나리오에 의한 모의훈련 실시
 - 화재상황 발생 시 인명대피 실습
 - 소화기 및 옥내 소화조 사용방법 및 실습
 - 응급환자 발생 시 응급처리 및 심폐소생술 실습

			
화재발생 인명대피	응급환자 조치	소화기 사용실습	심폐소생술 실습

- 추진효과
 - 화재발생 시 단계별 상황조치능력 숙지 및 숙달로 안전의식 고취
 - 소화기 및 소화전의 조작 및 사용법의 숙지로 화재진압 능력 향상
 - 고객 동참 소방훈련으로 공기업 이미지 및 신뢰도 향상
 - 연중 균형 있는 소방훈련(연 2회) 실시로 안전의 사각지대 해소
 - 테러, 독가스 살포 등 대비하여 대피 및 방독면 사용법 등 다양한 비상훈련 실시
 - 노후화된 소방기구 및 시설의 정기점검 및 교체로 유비무환자세 확립

편안한 노후생활 보장 퇴직연금제 전면 실시

근로자 노후 소득보장, 사용자 자금 부담 평준화, 범국가적 고령화 사회 대비 등 모두가 Win-Win할 수 있도록 노사가 화합하여 객관적이고 공정한 절차를 통한 퇴직연금제 전면 도입 실시.

□ 추진기간 : 2007년 ~ 계속

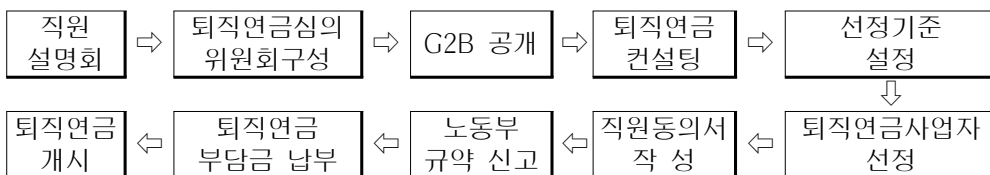
□ 사업개요

○ 도입기간 : 2007. 04 ~ 2007. 12

○ 추진대상 : 전 직원

○ 퇴직연금심의위원회 구성으로 객관적이고 공정한 절차·기준 선정

□ 추진절차



□ 추진실적

○ 대상자 전원 가입 완료

총 납입액	가입대상	가입자 수			비 고
		소계	DB가입자	DC가입자	
10.8억원	199명	199명	76명	123명	100%가입

○ 퇴직연금사업자 선정결과

▷ DB사업자 : 국민은행, 삼성생명

▷ DC사업자 : 삼성증권, 우리투자증권

□ 추진효과

○ 개인의 능력에 따라 고수익 퇴직연금 운영

○ 퇴직급여의 수급권 보장 및 안정된 노후생활 보장

○ 선진제도도입에 대한 자부심 및 노사화합 증진

□ 향후 추진계획

○ 연간 1회 이상 경제교육을 통한 본인의 퇴직연금 운영



비정규직 합리적 고용관리 체계구축

비정규직 관계 법령과 정부의 공공부문 비정규직 종합대책에 따라
우리공단 비정규직의 사용 실태 및 근로조건 등을 종합검토·분석하여
2개 연도에 걸쳐 비정규직 일괄 정규직 신분전환

합리적 고용 관리체계 구축

2007

□ 추진방법

- 기간제근로 임시직원 전원 무기계약직 전환
- 강사인력의 신분전환 직접 사용체계 구축
- 비정규직 차별처우 개선 및 임금 상향 조정
- 파견근로인력 준법 사용 및 근로계약 문안 정비

□ 추진실적

- 기간제근로 임시직(계약·현업) 전원 준정규직 전환
- 180명, 임용일 부터 정년기준일 까지 계약기간 변경
- 강사인력 신분 전환 및 직접 사용
- 전임강사(강사/자유직) → 전임지도직원 40명(준정규직 전환)
- 시간강사(강사/자유직) → 단임지도직원 374명(단시간근로직 전환)

강습지도 강사 정규직 신분전환

2008

□ 추진방법

- 강습지도 강사인력 실태분석 및 전원 직원 신분 전환 사용

구분	전 환 전	전 환 후
전임강사	강사(자유직)	전임지도직(정규직)
시간강사	강사(자유직)	단임지도직(비정규직)

- 임금 11.1% 인상 및 퇴직금 산정 기산일자 소급 적용
- 공단 지도직원 취업관리내규 제정 운영
- 지도강사를 전임/단임 구분하여 지도직으로 전환하고 직접 사용에 따라 평가 실시

□ 추진효과

- 공공부문 비정규직 종합대책 조기 정착 운영
- 비정규직의 고용안정 및 처우개선으로 생산성 향상
- 강습 지도인력의 준법 근로관리로 쟁송시비 Zero화 정착

주40시간 근무제 정착 운영

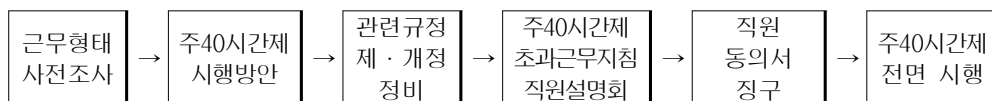
법정 근로시간 및 정부 지침에 맞게 우리 공단 전체 사업장의 운영 시간과 인력배치, 근무형태, 휴가운영, 초과근무 등 직원에 대한 근로 관리기준을 재정비하고 전체직원의 의견 수렴 및 동의절차를 거쳐 주40시간 근무제를 건설적으로 정착 운영.

□ 운영기간 : 2007 ~ 계속

□ 추진방법

- 근로시간 → 1일 8시간 기준 주5일 근무 및 토요일 무급휴일 실시
- 초과근무 → 1일 4시간 이내, 주12시간 이내 인정(명령)
- 단, 임신직원 금지, 산후직원 50% 축소 및 제한
- 휴일근무
 - ▷ 사무관리 : 근무명령(필요시)
 - ▷ 현업관리 : 사업장 운영시간 제도적 초과 근무
 - ▷ 연중무휴 사업장의 근무 직원 → 포괄임금 지급
 - ▷ 공영주차장 휴일운영 중단(연중무휴 주차장은 제외)
- 특별휴가, 포상휴가 폐지 및 청원휴가 축소운영
 - ▷ 청원휴가 기간 중 토요일과 공휴일수는 휴가일수에 산입함
- 근무시간 축소조정에 따른 임금 손실분에 대한 보전을 위해 급여 조정

□ 추진절차



□ 추진실적

- 직원설명회 및 직원 설득
- 직원 동의서 징구 → 초과근무 지침 설명, 동의서 징구(총 239명)
- 불참자에 대해서는 추가적으로 부서장 교육 후에 동의서 징구
- 주40시간제 관련 규정 제·개정

□ 추진효과

- 직원의 동의 절차를 거쳐 주40시간제를 실시함에 따라 내부갈등 최소화
- 근무시간 조정에 따른 현장관리 직원의 임금 손실분을 보전해 주는 방안을 동시 실시함으로써 주40시간제에 따른 근무체계 조기 정착

시설관리 용역인력 감축 운영

시설물 관리 실태를 분석하고 나타난 문제점을 적극적으로 개선하여
경영합리화 실현.

□ 추진기간 : 2007 ~ 계속

□ 사업개요

- 대상분야 : 전기, 보일러, 미화, 경비 등 건물 유지관리
- 관리대상 : 16개 시설(문화센터 13, 스포츠센터, 구민회관, 구민체육관 등)
- 사용인원 : 128명 (전기13, 보일러27, 미화59, 경비29)
- 계약기간 : 2008. 3. 1 ~ 2010. 2. 28(2년)
- 용역업체 : 우리기업(주) - 9개시설 63명, (주)에이엠영보 - 8개시설 65명

□ 실태분석결과

- 시설별 경비 인력 과다 및 기관실 인력 부족
- 미화인력 근무시간 시설별 차별 및 근무기준 모호

□ 추진내용

시설별 사용인원 기준 설정	<ul style="list-style-type: none"> ■ 총 135명 - 경비인력 시설별 3명 - 기관실 인력 2~3명 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 총 128명 (△7) - 경비인력 시설별 2명(△1) - 기관실인력 3명
인력조건	<ul style="list-style-type: none"> ■ 공급인력의 전문성 부족 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 자격증 소지자 사용 - 전기, 보일러
근무시간	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시설별 분야별 교대시간, 근무시간 불균형 - 복무통제 곤란 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ■ 교대시간 전시설 지정 - 기관실, 경비 08:00 ■ 시업시간 지정(평일) - 미화 06:00~15:00
근무복	<ul style="list-style-type: none"> ■ 관례적 복장 착용 		<ul style="list-style-type: none"> ■ 전시설 동일복장 지급 - 업체자율 시행

□ 개선실적

- 경비인력 10명 감축 (시설별 3명 → 2명)
- 기관실 인력 3명 충원 (시설별 2명 → 3명)
- 근무자 교대시간 통일 (교대시간 08:00, 06:00 ~ 15:00)

□ 개선효과

- 경비인력 감축으로 연간 182,801천 비용예산 절감
- 신규 인수시설은 무인경비시스템으로 대체 : 경비 6명 절감효과
- 근무체계 표준화 구축으로 시설관리 업무의 효율성 제고

인적자원 통합관리 전산시스템 개발

사업의 증가와 임시직의 준정규직 전환으로 인적 자원이 급격히 증가됨에 따라, 효율적 인적자원 관리를 통한 적정 업무 배정 등 직원 경력 개발.

□ 추진개요

○ 인력현황

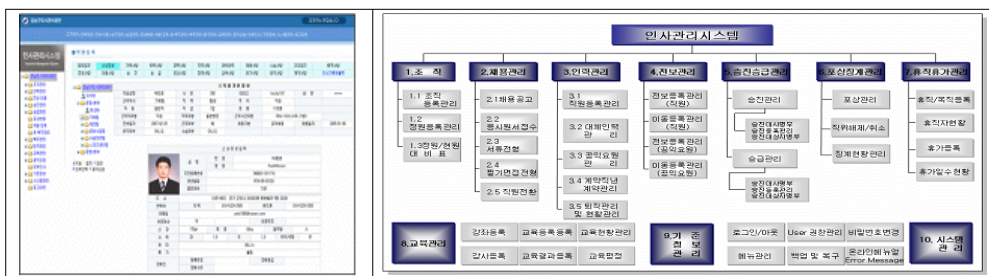
연도	2004년말	2005년말	2006년말	2007.07.01자	2008년초	비 고
인원	198명	238명	251명	268명	340명	비정규직전환

○ 구축기간 : 2007. 07 ~ 2007. 11

○ 기본방향 : 개인정보 등록, 수정 등 자기관리 시스템 추진

□ 추진방법

- 인사업무의 편리성 제고를 위해 다양한 검색조건에 따른 자료검색 및 출력
- 체계적인 Career Path 관리 지원 / 개인정보 온라인 실시간 Reference
- 공단 전산직원에 의한 설계 및 프로그램 개발 참여를 통한 구축비용 절감
 - ▷ 소요비용 : 10,000천원(동급 타 기관 구축비용 30,000 ~ 100,000천원)
- 조직관리 : 본부/부서 및 개별 단위사업장 관리
- 인사관리 : 임용, 전보(이동), 휴(복)직, 승진, 승급, 휴가, 포상, 징계 관리
- 교육관리 : 교육종합이력, 교육이수 및 평가관리
- 시스템관리 : 연계시스템과 Interface, 백업 및 복원, 정보데이터 관리
- 기타사항 : 퇴직, 복무, 외부인사 및 공익근무요원 관리사항 포함 각종서류 발행



□ 추진효과

- 인적자원의 효과적인 통합관리로 효율성 및 생산성 향상
- 각종 정보 승인된 범위 내 즉시 검색 및 자동추출, 제공



고객피해 적극 보호로 공공시설 신뢰 증진

문화센터, 주차장 등 시설물 이용고객 수가 증가함에 따라 고객의 부주의로 인한 사고가 증대되고 있어 이를 적극적으로 보호하여 주민들의 시설 이용 편의와 공공시설물에 대한 신뢰 증진.

□ 추진기간 : 2007 ~ 계속

□ 추진배경

- 선량한 관리자의 주의 의무와 무관한 고객들의 안전사고 건수 증가
- 고객의 부주의로 인한 상해사고, 주차 중의 접촉사고 등으로 여타 이용고객 피해 발생에 대한 능동적 대응대책 필요
- 강남지역 특성상 시설 이용 피해 보상에 대한 고객의 기대가 높음
- 일부 사업장에서는 배상책임 보험 미 가입으로 직접 배상 처리

□ 추진방법

- 모든 사업장에 시설물 배상 책임보험 가입 추진
- 고객에게 피해 발생 시 책임소재 유무를 떠나 적극적으로 대물·대인 피해 보상

□ 추진결과

- 전 사업장(문화센터, 주차장 등) 배상책임 보험 가입 완료
- 18개 시설, 주차장 42개소, 총 보험료 납입금액 5,333,300원
- 시설물(사업장) 증가 대비 피해보상율

구 분	2007년	2008년	증감률	비 고
피해보상 건수 (대인, 대물 포함)	35	58	65.7%	총 건수로 산출
관리실적	521,657	584,168	12.0%	1인당 관리실적으로 산출
이용실적 대비 사고 발생률	0.007%	0.010%	42.9%	

□ 추진성과

- 회원 부주의로 인한 사고(대인, 대물) 증가하나 고객의 피해에 대한 적극적 보상으로 보험 혜택 받는 수혜 고객 증가
- 2008년 총 피해보상금 지급액 : 약 34,885천원 (추정액 포함)
- 다양하게 발생하는 사고에 대비 사업장 배상책임 보험 일제 가입으로 신뢰받는공단 이미지 제고

정보까지 연속적 보존을 위한 인프라 Backup 시스템 구축

해킹, 운영오류 등으로 인한 정보손실, 손상을 대비하고 정기적인 백업 및 복구를 통한 비즈니스 연속성 보장하기 위하여 백업시스템 구축 운영

□ 추진연도 : 2008

□ 추진방법

- 행정망을 사용하던 일부 사업장을 분리, 공단 내부 망으로 통합
- 각사업장에서 개별 운영하는 서버 통신망으로 연동
- 사업장의 백업정책 수립, 정책 반영한 백업 실시
- 정보의 손실, 손상 발생 시 회복실시(Recovery)

□ 백업장치

- Software : EMC Legato
- Hardware : Hard disk storage(Virtual Tape, Fiber Channel), Tape library

□ 백업대상 및 방식

- 홈페이지, 전자문서결재 등 공단 내 운영하는 전체 시스템
- 주 단위 Full backup, 일 단위 Archiving
- 원격지 백업(외부 사업장)

Legato 『백업상태 확인』

Legato 『백업 Volume 설정』

□ 추진효과

- 비즈니스 연속성 보장(24시간 이내 복구)
- 지시정보 보존 및 활용

서비스품질우수기업 인증 획득

공단의 서비스품질 수준을 외부기관으로부터 공정하고 객관적으로 평가, 진단 받아 서비스품질의 질적 개선으로 고객만족도 및 고객 신뢰도 향상

□ 추진개요

- 주 관 : 지식경제부 기술표준원
- 근거법령 : 품질경영 및 공산품안전관리법 제3조 및 제6조
- 인 증 일 : 2008. 11. 6
- 인증방법 : 서비스품질 공적서 제출(1차 서류심사)
현장/고객/암행평가 실시(2차 실지심사)

□ 추진성과

- 서비스품질우수기업 인증번호 08-37호 획득
(기술표준원 공고 제2008-335호)
- 정부로부터 공인된 서비스품질우수기업으로써 고객신뢰도 향상



□ 추진효과

- 서비스 제공시점부터 종료시점까지의 서비스과정품질을 서비스품질 지표(Service Quality Indicator)로 측정, 관리함으로써 결과품질 향상
- 사후관리를 통해 서비스품질의 지속적 개선으로 고객만족도 증대

인력관리의 공정성 및 투명성 강화 통합인력관리시스템 구축

임용부터 퇴사까지의 직원 개개인의 Career Path관리와 이를 기반으로 한 핵심성과지표 개발, 정량화된 조직성과평가·개인업무성과평가 체계를 전산화하여 결과의 공유 및 평가과정의 투명성 제고, 업무 처리 Lead Time 최소화를 실현한 통합 Human Resource 관리 시스템 구축

□ 추진기간 : 2008 ~ 2009

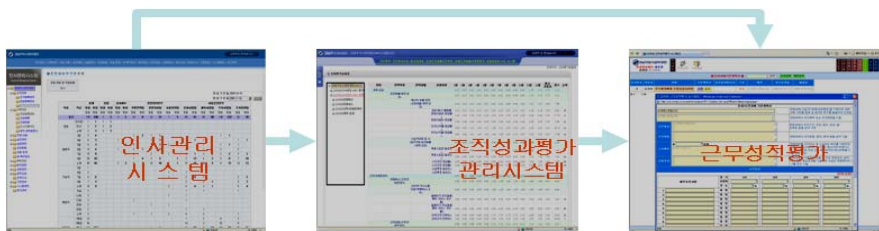
□ 추진영역

- 인사관리 : 공단의 조직, 사업장 및 직원 개개인의 History를 관리하며 조직성과, 근무평정, 인원관리, 제안관리시스템의 기초자료로 활용
- 조직성과평가 : BSC개념을 적용한 성과지표를 개발, 조직별 실적을 정량적으로 관리하는 평가시스템
- 개인근무성적 : 다양한 평가방법 동원한 직원 근무성적, 업무실적을 평가 하고 비중을 감안한 종합근무성적 관리시스템

□ 개발/운영

- 인사관리 : 조직관리, 정원/현원, 인력, 전보, 이동, 승급, 승진, 포상, 징계, 휴/복직, 퇴직 등
- 조직성과평가 : 지표체계/지표관리/지표속성관리, 산출식관리, 팀지표선정, 가중치, 성과등록, 팀성과/지표별성과, 성과평가결과 등
- 개인근무성적 : 성과/도전과제평가, 다면평가, 고유업무평가, 사업수행능력평가, 가산점평가, 교육평가, 경력평가, 조직성과반영 등

□ 구축체계



□ 추진효과

- 개인 Career Path 기반의 적체적소 배치 및 역량 강화
- 공단의 Vision과 경영전략의 공감 및 목표 지향적 업무 추진
- 정량화된 성과결과를 기반으로한 투명하고 공정한 평가로 조직역량 강화

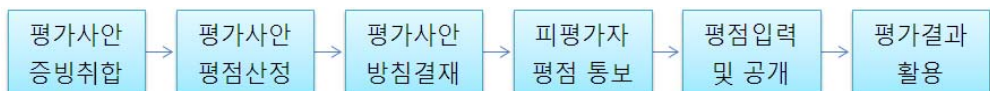
조직역량 집중영 가감산 평가제 운영

조직의 긍정적인 면을 장려하고 부정적인 면을 배척하여 공단 발전을 도모하는 한편, 지향가치의 한 방향으로 조직역량의 전사적 집중 기반 구축

- 추진기간 : 2008 ~ 계속
- 평가개요
 - 평가대상 : 전 직원 (직종, 직급에 관계없이 적용함)
 - 평가시기 : 매년 01.01 ~ 12.31 (연중 수시)
- 평가요소

구 분	평가요소	비 고
가산점평가	6시그마벨트 보유, 포상 수상, 제안 채택/창안 실시, 천절왕 수상, 특정업무 수행, 자격증 취득, 우수, 선행, 미담사례 기고, 봉사활동(행사)참여, 칭찬민원, 언론매체 보도(긍정), 지적재산권 취득, 도전과제 초과달성 등	13개 요소
감산점평가	근태위반, 행정처분, 징계처분, 직위해제, 직무태만(유기), 보고 지연, 안전사고유발, 불평불만 민원, 언론매체보도(부정), 지시(명령)위반·지연, 협조지원 해태, 쟁송패소등	12개 요소

□ 평가체계



□ 운영방법

- 평가요소별 단위건별 최하 0.1점부터 최고 10점 가감산 평점
- 평점 결과 수시 공개 및 개인별 부족평점 상호비교 후 보완관리
- 내부평가 점수에 합산 반영하여 개인성과급, 연봉가율 결정, 인사고과 등 활용

□ 운영성과

- 가점 확보 노력과 감점 회피노력 전사적 자발적 확산
- 조직가치 지향풍토 조성으로 조직역량 집중 및 생산성 향상

정보보호 및 침입 방지를 위한 통합위협관리시스템(UTM) 구축

공단의 주요정보를 보호하고 통신 중에 데이터의 노출을 방지하기 위하여 미인가자의 접근을 통제하고 비정상적인 접근에 대한 탐지 및 방지시스템 구축

- 추진연도 : 2009
- 추진방법
 - 행정망을 사용하던 일부 사업장을 분리, 공단내부망으로 통합
 - 각사업장에서 개별운영하는 서버 통신망으로 연동
 - 장비 도입 및 Software 설치, 시스템 연계, 정보보호 정책 적용
 - 각 사업장과 전산실간의 데이터 암호를 위한 VPN 설치
- UTM 장비 및 Software
 - Firewall : Network 상의 접근통제
 - I D S : 미인가자의 접근 탐지 및 경고
 - I P S : 미인가자의 접근 탐지 및 방지
 - V P N : 데이터 통신간의 데이터 암호화 및 tunneling
 - N M S : 정보통신상의 상태를 모니터링하고 관리
- 정보보안 서비스 및 모니터링 기능
 - 보안정책 : 보안정책을 반영(Black List)Network 상의 접근통제
 - 주소변환 : IP 변환, Mac Mapping 등
 - 가상사설화 : 사업장간의 일반망을 논리적인 사설화
 - 게이트웨이 : 공단망과 타 통신망을 접근 통제
 - 침입방지 : 서버 및 Client 보안정책 반영(Black List), Monitoring
 - 로그보기, 검색 : Firewall, IDS, IPS의 개별 로그 모니터링
 - 상태보기 / 알람 : 개별시스템 상태 모니터링 및 경고

	
『system 상태』	『보안관리 설정』

- 추진효과
 - 자동화된 네트워크 및 콘텐츠 접근 통제 체계 구축으로 정보보안 강화
 - 통합 정보보안 System 도입으로 개별 장비, 시스템 연계 비용 절감

품질경쟁력우수기업 선정

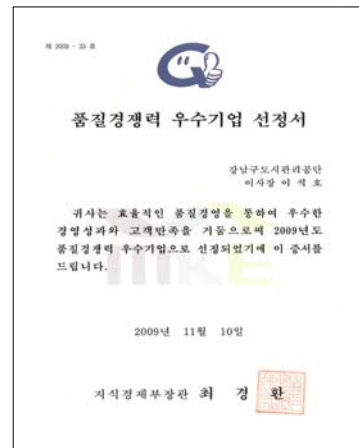
ISO 품질환경 통합경영체제를 구축운영하고 서비스품질우수기업 인증을 획득함에 따라 공단의 품질경영을 객관적으로 점검받고 지속적 품질경영을 추진하여 구민에게 고품질 공공서비스 제공

□ 추진개요

- 주 관 : 지식경제부 기술표준원
- 근거법령 : 품질경영 및 공산품안전관리법 제6조
- 선 정 일 : 2009. 11. 10
- 선정방법 : QCAS(자가진단시스템)보고서 제출(1차 서류심사)
현지심사 (2차 심사)

□ 추진성과

- QCAS(자가진단)시스템을 이용한 지표별 체계적 품질관리
- 정부로부터 공인된 품질경쟁력우수기업으로써 고객 신뢰도 향상



□ 추진효과

- QCAS 지표별 성과관리를 통한 체계적 업무시스템 구축
- 매년 재인증을 통한 공공서비스 품질의 지속적 개선으로 고객만족도 증대

Contents

문화 · 체육 분야

- 1999 고객감동 이벤트 프로그램 활성화
- 2001 최상의 클린에어 서비스
- 2001 고객 리턴마케팅 실시
- 2002 체육강좌 Star Marketing
- 2002 런닝머신 타임워치 장착
- 2003 지도강사 성과급제 시행
- 2003 Well-Being 헬스시스템 운영
- 2003 헬스장 Call Time제 운영
- 2003 틈새 프로그램 개발 운영의 활성화
- 2003 고객 인센티브 멀티 할인 마케팅 운영
- 2003 눈높이 프로그램 무료 공개강좌 확대 운영
- 2004 독서 문화의 신선한 변화「책 놀이터」도서관 운영
- 2004 신바람 들고 오는 소문 감사 만들기
- 2004 주민체육 활동 Helper Service!
- 2004 “One And One” 회원가입 운동전개
- 2005 고객 건강증진 On-Off-Line운동처방실 운영
- 2005 문화인의 숲 카페 개설 운영
- 2005 꿈나무 교육 실현 유아체능단
- 2005 강좌의 차별화! 소수 정예반 운영
- 2006 댄스 페스티벌 경연대회 “대상 수상”
- 2007 단계별 맞춤 강좌“수료제”운영
- 2007 C·M·C·S 아름다운 화장실 1등 수상
- 2007 고객 편익을 위한 노후 체육시설 개선



고객감동 이벤트 프로그램 활성화

문화 체육시설을 이용하는 고객들의 기량을 뽐낼 수 있는 장을 마련, 사회공헌에 이바지 할 수 있는 각종 이벤트를 실시함으로써 공공시설의 차별성 부각 및 고객 만족도 향상.

□ 추진기간 : 1999 ~ 계속

□ 추진개요

○ 운영기간 : 연중

○ 운영장소 : 문화센터, 스포츠센터 구민체육관 등 문화·체육시설

○ 대 상 : 문화·체육시설 이용 고객 및 주민

□ 운영실적

구 분	주요실적
발 표 회	강좌별 발표회(재즈댄스, 댄스스포츠, 한국무용, 뽀리댄스, 어린이 발레 등)
전 시 회	문화·취미강좌 작품전시회(수채화, 서예, 사군자, 사진, 공예품 등)
바 자 회	지역주민 참여 생활 중고 물품 장터 개최 및 불우 이웃돕기 등 사회공헌 활동 연계(아나바다 행사, 아름다운 가게 등)
이벤트 행사	가훈 써주기 행사, 어린이날 행사, 경로잔치, 차량 무상점검, 무료 혈액 검사, 무료 한방검진 등
특강 및 강좌	전문가, 스포츠 스타 등 특별강연회 개최, 무료 메이크업 헤어 강좌 실시, 청소년 스키 캠프 등
농산물 직거래	허브향기 행사, 산지 농산물 직거래 서비스 등
민속 전통놀이	단오, 추석, 어린이날 등 민속 전통놀이 체험 이벤트
가족행사	주민 가족 줄넘기, 추억의 고무줄놀이, 건강달리기 등
동호인 등 친선대회 유치	배드민턴, 탁구, 배구, 테니스, 해동검도 등 친선대회, 어린이 무용대회, 댄스 경영대회 등
대회참가	구청장배 탁구, 테니스대회, 연합회장기 탁구대회, 국제 댄스페스티벌, 보디빌딩 미스터 코리아 대회 등
댄스페스티벌	송년 댄스스포츠 페스티벌, 센터별 댄스 페스티벌 등
공 연	댄스 공연, 그림자 공연, 음악회, 연극, 뮤지컬, 아동극, 가족영화 상영, 백화점 행사공연, 지하철 민요 창고 공연, 노인 잔치 공연 등

□ 추진효과

○ 다양한 이벤트 행사로 주민과 고객의 욕구충족 및 고객감동 실현

○ 기업이미지 제고 및 기업 간접 PR효과로 공공시설에 대한 선호도 향상

○ 장기 고객확보 및 공익성 제고

최상의 클린에어 서비스

생활수준 향상으로 이용고객 Needs 수준이 점차 높아짐에 따라 고객 요구수준에 맞는 서비스 제공을 위하여 실내 체육시설 공기질 측정을 통한 과학적 접근으로 최상의 클린에어 서비스 제공

□ 추진기간 : 2001년 ~ 계속

2001 ~ 2003년도

□ 추진개요

- 측정시기 : 연 4회 (분기별 1회)
- 측정기관 : 푸른환경개발
- 측정항목 : 미세먼지, CO, CO2, 온도, 상대습도, 조도, 기류
- 측정결과 : 적합

□ 체육시설 공기질 개선노력

- 구민체육관 탈의실 덕트공사로 실내 공기 정화
- 화장실, 에어로빅장, 헬스장 등 환풍기 교체
- 개포헬스장 내 공기청정기 설치 및 덕트공사
- 매분기 1회씩 공기측정결과 이용주민에게 자료공개
- 미세먼지 방지를 위한 철저한 환기 및 진공 청소방식 확행

2008 ~ 2009년

□ 추진내용

- 미세먼지, CO, CO2, 온도, 상대습도, 조도, 포름알데히드 검사
- 동별 문화센터(구민회관 포함) 16개소, 강남스포츠문화센터, 체육시설 4개소 총 21개 시설 정기측정 및 자료공개
- 2009년도 내부고객 만족 제고를 위해 공단 본부 사무공간 확대 운영

□ 추진효과

- 측정결과 가시적 공표로 이용고객 신뢰 및 만족도 향상
- 민영시설에 대한 경쟁력 강화로 이용고객 증가



고객 리턴마케팅 실시

구립체육시설의 노후화, 지역적 불리, 신규등록 및 이탈의 반복으로 인한 고객 이용률 정체를 극복하기 위하여 이탈회원에 대한 등록안내 유도 홍보 실시

□ 추진기간 : 2001 ~ 계속

□ 추진개요

- 미등록 회원 명단 발체 및 종목별 분류
- 1개월 이상 단기 미등록 회원 대상으로 매월 전화 안내 (지도강사 및 해당시설 관리직원)
- 3개월 이상 장기 미등록 회원 대상 신규프로그램 등 안내문 발송

□ 운영실적

- 연 3,718명 대상 마케팅 실시
- 전화안내 : 30개 강좌 × 5명 × 12월 = 연1,800명
- 안내문발송 : 3회 1,918명

□ 추진효과

- 고객 이탈원인 분석 후 사전 고객 이탈률 감소
- 미 등록인원 관리의 전산화로 고객 재등록률 제고
- 친근감 있고 차별화된 홍보 전략으로 이미지 향상 및 고객감동
- 마케팅 노력결과 약 10%(374명) 회원 재등록 효과 발생



체육강좌 Star Marketing

Sports marketing의 일환으로 Star player를 초청, 차별화된 프로그램을 운영함으로써 체육시설 이용률 제고와 공단 인지도 및 이미지 향상 도모

□ 추진연도 : 2002년

□ 대상

- 초·중·고등학생 등 청소년 층
- 농구, 배구 등 특정선호 종목

□ 추진방법

- Star player 초청시범, 이론강의 및 실기지도
- 주 1~2회 상설운영으로 홍보효과 극대화
- 차별화된 Sports marketing 전략으로 고급화된 프로그램 보급

□ 추진실적

- 전 국가대표 농구선수 한기범외 2명 초청 매주 “한기범 농구교실” 운영 (연1,560명 참가)
- 전 국가대표 배구선수 유경화 초빙, 매주 2회 배구교사로 참여 (연2,880명 참가)

□ 추진효과

- Star Player와 직접대면하고 참여하는 기회를 제공함으로써 프로그램의 활성화 도모
- 차별화된 홍보효과로 기업이미지 향상과 고객만족도 제고



러닝머신 타임워치 장착

체육시설 이용고객 인기 운동기구 러닝머신의 이용 대기 억제를 위하여 러닝머신 타임워치 장착을 통한 대기자 분산으로 장시간 대기에 따른 고객불만 해소

□ 추진기간 : 2002 ~ 2004

□ 현황(문제점)

- 헬스장 이용자가 1일 평균 1,000명, 러닝머신 총 15대 보유
- 러닝머신에 이용자 집중으로 총가동 시에도 대기자가 발생 회원간 다툼과 민원발생(1인당 40분가량 사용)
- 시설 내 공간 협소로 러닝머신 추가배치도 어려운 실태

□ 개선방법

- 러닝머신에 타임워치를 장착하여 1인당 사용시간을 40분에서 20분으로 제한 관리

□ 개선효과

- 타임워치 장착이후 이용률이 2배 증가, 회원 간 다툼현상이 해소로 단합 유도 및 운동 분위기 쇄신에 기여
- 러닝머신 사용시간 축소에 따라 웨이트기구 등 타 기구의 사용률 증가로 균형 있는 체력과 건강관리에 기여
- 고가장비의 내구력 연장으로 효율적 자산관리 및 예산절감 효과



지도강사 성과급제 시행

효율적 회원관리 및 프로그램 활성화를 위한 지도강사 관리방법 개선을 통한 무사안일주의 타파 및 책임의식 강화로 프로그램 부실화 방지

□ 추진기간 : 2003 ~ 계속

□ 현 황

- 일부 장기근무 지도강사의 자기계발 노력 부족 및 회원관리 무관심
- 지도강사의 책임의식 결여 및 프로그램 부실화로 이용회원 감소
- 프로그램 개발노력 부족으로 고객 불만 지속발생 → 강사교체 요구

□ 추진방법

- 각 프로그램 정원 및 등록인원 관리를 통한 목표관리제 실시
- 각 종목별 월별 적정 인원 배정 후 목표달성 여부에 따른 성과급 지급
- 최근 2년간 월평균 이용인원을 토대로 산출 목표인원 배정
- 실적부진 종목은 강사교체, 폐강 및 신규프로그램 유치

□ 인센티브 : 단임지도직 평가 평점기준 인센티브 부여

점 수	인센티브
120점 이상	단임지도직 급여 20% 가산
110점 ~ 119점	단임지도직 급여 10% 가산
70점 ~ 79점	단임지도직 급여 10% 감산
60점 ~ 69점	단임지도직 급여 20% 감산
60점 미만	단임지도직 교체 및 강좌 폐강 권고

□ 추진성과

- 지도강사의 자질 향상 및 경쟁력 강화로 운영수입 증대
- 부단한 자기계발과 공익적 사고의 전환을 꾀 할 수 있는 분위기 정착



Well-Being 웰스시스템 운영

획일적 운동지도 프로그램으로 인한 흥미상실 및 고객이탈을 방지하기 위하여 보다 즐거운 운동시간이 될 수 있는 새로운 운동 기법의 개발 및 지도법 개선

□ 추진기간 : 2003년 ~ 계속

□ 현 황

- 헬스 및 러닝머신을 단순히 체중감소의 수단으로 활용
- 코치의 운동처방을 기피하고 자기방식의 운동 실시
- 비효율적인 운동으로 효과 반감 및 흥미 상실
- 무리한 운동으로 인한 상해유발 및 중도 이탈고객 증가

□ 추진방법

- 체중, 체지방, 혈압 등을 체크, 개인 신체 특성별 분석을 통한 맞춤형 운동지도
- 개인 운동에서 탈피하여 지도자와 함께하는 운동으로 분위기 전환
- 운동효과 2배 증진을 위한 흡식 호흡법 → 복식 호흡법 지도
- 상담코너를 신설, 개인의 운동처방 및 지도 상담

□ 추진실적

- 헬스 회원에 대한 체질분석 및 운동처방 : 연 600회 1,200명
- 회원 이탈률 20% → 10% 감소 효과

□ 추진효과

- 헬스 이용고객 재등록률 향상
- 단계별 맞춤 프로그램 운영으로 운동효과 2배 증진 및 참여율 향상
- 지도자와 함께하는 즐거운 운동으로 부상자 감소 및 안전성 확보



헬스장 Call Time제 운영

헬스장 여건에 따라 특정 시간대 수용인원의 포화상태 및 헬스강좌의 저효율 운영 등을 개선하기 위하여 시간대별 사전예약 회원 등록제 시행

□ 추진기간 : 2003 ~ 계속

□ 현황 및 문제점

- 헬스장의 면적 협소 및 선호운동 시간 이용에 따른 과포화 상태 발생
- 이용 고객간 마찰 및 불만사항 빈발로 등록인원 제한 필요
- 비선호 시간대 시설 이용효율 저하

□ 추진방법

- 4개반을 개설하여 이용고객이 원하는 시간대에 사전 사용예약 실시
- 새벽, 오전, 오후, 저녁반 4개반으로 구분, 이용고객 월단위로 회원 가입 시 이용시간 및 이용인원의 적적성 여부를 파악하여 고객이 원하는 시간으로 인원 제한 접수
- 비선호 시간대 무료 덤벨체조 강습 및 스트레칭 체조실시 등 부가 서비스 제공
- 근력운동 및 유산소 운동병행 지도

□ 추진효과

- Call time제도 운영 후 이용회원 불만해소 및 쾌적한 시설유지
- 이용회원 분산을 통하여 쾌적한 운동환경 조성 (무료강좌 실시)
- 헬스운동 회원과 덤벨 회원의 분산으로 이용률 제고
- 오후 이용시간대 집중이용 유도 → 유희시간대 더 많은 서비스 지도 (시설 이용률 및 참여율 90%이상 향상)



틈새 프로그램 개발 운영의 활성화

시설 사용의 효율성 제고 및 100% 가동을 위하여 유휴시간을 이용한
틈새프로그램 개발을 통한 이용률 및 수익성 증대

□ 추진기간 : 2003년 ~ 계속

□ 추진방향

- 지역주민 누구나 참여가능하고 선호도가 높은 인기프로그램 적극개설
- 시설별로 핵심종목의 전략적 육성 및 틈새시간 적극 활용
- 종목별로 전문가를 초빙하여 기초이론 및 단계별 강습지도 실시

□ 추진방법

- 적극적인 시설운영 마케팅 계획을 수립하여 전사적 홍보 및 시설 이용 유치활동 전개
- 오후 비수기 시간대 유아프로그램 확충
- 심야 프로그램 운영
 - ▷ 구민체육관 : 심야 헬스 → 직장인 및 자영업 주민
심야 대관 → 청소년 농구 배드민턴 동호회
 - ▷ 대진체육관 : 심야 대관 → 농구 및 배드민턴 동호회
 - ▷ 포이테니스장 : 심야 운영 → 라이트 설치로 23:00 까지 연장운영

□ 추진실적

- 심야개방 대관팀 유치 (7개팀 140명)
- 심야헬스 강습 (연인원 240명)

□ 추진효과

- 주민재원으로 건립된 구립체육시설의 가동률을 극대화시켜 이용률 및 수익성 극대화
(연인원 6,000명, 이용률 연5% 증가 및 수익금 연 50,000천원 수익성 향상)
- 다양한 Program 운영 및 유치를 통한 주민만족도 제고 및 기업 이미지 향상

고객 인센티브 멀티 할인 마케팅 운영

사회적 약자 외의 우수고객 및 잠재고객에 대한 다양한 특별 인센티브 제도 등 할인 마케팅을 통한 고객이탈 방지 및 이용률 향상.

□ 추진기간 : 2003년 ~ 계속

□ 현 황

- 사회적 약자 외 시설 이용 우수고객 인센티브제도 부재
- 다강좌 이용회원 및 장기 이용회원 불만 가중
- 대학 수능 후 입학까지 약 3개월 공백 기간 수험생 유치를 통한 잠재 고객 확보 방안 필요

□ 추진방법

- 6개월 이상 장기 등록회원 5% 특별할인
- 3강좌 이상 등록회원 10% 특별할인
- 고3 수험생 50% 특별할인(매년 12월~2월 한시적 운영)

□ 추진효과

- 장기 이용고객 확보
- 다강좌 수강에 따른 부담 경감
- 이용료 일시불 납부로 매월 등록연장 불편 해소
- 예비고객 확보로 시설내 청소년 운동그룹 활성화



눈높이 프로그램 무료 공개강좌 확대 운영

보다 많은 지역주민의 무료강습 참여를 위하여 공개강좌 운영방법 개선, 무료공개강좌 정기적 실시와 기간 연장으로 이용률 제고 및 수익성 향상

□ 추진기간 : 2003년 ~ 계속

□ 현 황

- 비정기적인 공개강좌 개최로 참여인원 및 무료강습 활성화 저조
- 공개강좌 개최 시 이용 안내를 위한 홍보비용 및 시간낭비 요인 발생
- 참가주민 대상으로 회원가입 유도 시 등록 기피

□ 추진방법

- 반기별, 연 단위 무료강습을 매월 넷째주(7일간) 확대 개최
- 참가한 지역주민에게 무료공개 강좌 정기일정 안내문 교부
- 홍보를 통하여 무료공개 강좌 시 주민의 자발적 참여 유도

□ 추진개요

- 대상시설 : 전 체육시설 및 16개 문화센터
- 대상종목 : 문화, 취미, 체육 전강좌(취미, 문화, 댄스, 요가, 스포츠 등)
- 매월 넷째주 강좌별 정기 공개강좌 실시

□ 추진효과

- 공개강좌 체험 후 적성과 체력에 맞는 눈높이 프로그램 선택으로 운동기회의 폭을 넓힘
- 프로그램체험 공개강좌 실시로 시설이용 및 운동 분위기 확산
- 민영시설과 차별화된 무료개방 확대를 통하여 공공시설 경쟁력 향상

독서 문화의 신선한 변화 「책 놀이터」 도서관 운영

지역 주민에 대한 독서환경 제공과 함께 새로운 독서문화를 창조하고 성장기 어린이를 독서 영재로 만들어 가는 잠재적 기반을 확보하기 위해 도서관은 “나의 놀이터”로 인식 전환하는 새로운 Paradigm 구축

□ 책놀이터 운영(2004 ~ 2006)

시설명	개관일	면 적	열람석	장서	운영인력
즐거운도서관	2004. 9. 1	총290㎡(모자열람실 49.5㎡)	75석	7,000권	3명
정다운도서관	2004.11. 1	총306㎡(모자열람실 49.5㎡)	66석	8,000권	4명

□ 운영방법

- 다양한 이벤트와 특화된 프로그램 개발 운영
- 모자열람실 구분으로 가족도서관 이미지 구축
- 어린이 선호 프로그램 중점 개발 맞춤형 프로그램 운영
- 도서목록 검색 및 열람 전산시스템개발 운영
- 1달 1권 책읽기 운동 전개



□ 운영실적

- 특화 프로그램 개발 운영

프로그램명	주요내용	추진실적
“초등교 독서지도”	·필독서 읽기, 발표하기	·초등교(1~6년) 340명
“스토리 텔링”	·종이접기, 동시낭독 등	·미취학(5~7세) 480명
“초등 논술사랑방”	·문제해결능력 배양	·초등 1~3학년 177명
“Book Art”	·토론, 표현 등	·초등, 중학생 30명
“그림동화가 좋아요”	·손가락 인형극, 인사노래	·1,350명
놀이 한마당	·고무줄놀이, 딱지치기 ·투호던지기 전통문화 체험	·어린이 240, 부모 60 ·31명 신규등록
책을 통한 상상놀이	·겨울방학 학생유치	·67명, 총수입금 1,300천원

- 전문 사서직원 2명 임용 각 도서관 배치 운영
 - ▷ 특화 프로그램 개발 및 직접 지도 운용
- 주요 일간신문 등 매스컴 취재보도(4회)

□ 운영효과

- 분기별 약 20,000명 이용 및 도서 1,480권 대출
- 건전하고 화목한 분위기의 가족 공간 제공
- 정답고 즐거운 우리 동네 독서문화 창조 및 확산에 기여

신바람 몰고 오는 소문 강사 만들기

신설 문화센터 활성화를 위하여 지도강사의 매너리즘 배척 및
신나고 역동적인 강습활동 유인으로 회원 모집 전략 차별화 실시

□ 추진기간 : 2004 ~ 계속

□ 추진내용

- 강사관리 종합운영시스템 구축 시행
 - ▷ 임용관리, 계약관리, 복무관리, 평가관리, 관찰 및 면담 등
- 지도강사 인력 Bank제 운영
 - ▷ 공개모집 원칙, 경력강사 추천제 병행, 강습활동계획 심사제
- 강사프로필 제작 게시
 - ▷ 각 문화센터 출입구(16 개소) 전면 설치, 공단 홈페이지 게재 등
- 지도강사 평가관리제 및 인센티브 운영
 - ▷ 근태 및 민원유발, 고객설문 만족도, 회원 증감, 무료강습활동 등 평가
 - ▷ 분기단위 평가 및 강사로 차등 지급(±10 ~ 20% 증감 지급)
- 전임강사제(전임지도직) 도입 운영
 - ▷ 헬스, 정보화, 수영 등은 전임강사를 채용하여 소속감 고취
- 지도강사 간담회 개최 및 건의사항 수렴 및 반영(연평균 4회 620명)
- 무료강습 프로그램 의무운영(개인별 연2회)



□ 추진효과

- 지도강사의 자발적, 경쟁적 강습활동 소문으로 등록회원 20% 증대
- 자질부족 강사 자진사퇴 및 능력강사 선 순환교체 기반 구축



주민체육 활동 Helper Service!

우리 구에서 활발한 스포츠 활동을 하는 각 단체 및 동호인을 대상으로 구립체육시설을 개방하여 스포츠 친목활동 및 각종 이벤트 행사유치 등 공공시설의 사용대상의 확대에 지역주민 화합에 기여.

□ 추진기간 : 2004년 ~ 계속

□ 현 황

- 스포츠인구 및 운동수요의 양적증가로 수용시설 부족
- 주민을 위한 체육시설 이용서비스 기회부족으로 다수 스포츠 동호인 불편 가중

□ 추진실적(2004년 기준)

- 총 26개팀 행사유치, 년44회 대회유치, 연인원 16,500명 참가
- 연 44회 X 3명 = 연132명 인력지원
(129명 X 40,000원=5,280천원 행사주관 단체 인건비 절감 효과)
- 공단 음료 및 다과 지원 등으로 공기업 이익 지역주민에게 환원
- 1회 평균 100,000원 씩 44회 유치로 연간 4,400천원 지원 효과
- 구민체육관, 대진체육관 시설회원 등 안내문 배부 45,000부

□ 추진효과

- 공기업으로서 주민을 위한 각종 스포츠 대회 및 행사를 유치하여 무료 시설 제공 등 주민편익에 앞장서는 공기업 이미지 정립
- 재정 및 조직의 활성화가 되지 않은 소규모 단체(동호회)의 체육 활동에 시설이용 지원을 함으로써 체육 동호회 운영 활성화에 기여



“ One and One ” 외원가입 운동전개

시설이용 고객을 중심으로 1주민 1종목 운동하기 캠페인 전개하여
지역주민이 건전한 체육활동을 통한 건강하고 활기찬 생활을 영위할
수 있도록 돕는 한편, 이용고객 배가운동 전개로 수익성 향상

□ 추진연도 : 2004

□ 현 황

- 장기고객의 감소 및 이탈고객 방지 등의 회원 관리체계 미흡
- 신규회원 유치를 위한 홍보방법의 한계로 신규회원 증가 미진

□ 추진실적

- 2004. 10 ~ 12월 집중 실시
- 지역주민 운동 분위기 확산을 위한 1 : 1 맨투맨 홍보 및 입소문 마케팅 추진
- 1회원 1신규회원 신규고객 소개운동 전개
- 1직원 10 이탈고객 재등록 운동 전개(이탈고객 리턴마케팅 강화)

□ 추진효과

- 기간 중 신규고객 100명 확보
- 3,000천원 수입증대 효과
- 신규고객 행운권 추첨을 통한 헬스이용권 무료증정(20명)
- 체육시설 주변 일대 홍보전단 및 프로그램 안내지 3만부 홍보
- 행사기간 중 지역주민 운동 분위기 확산 및 공기업 이미지제고
- 신규회원 소개자 회비할인 혜택제공(5명이상 소개자 → 회비 50%감면)

고객 건강증진 On·Off-Line 운동처방실 운영

다양한 분석을 통한 과학적이고 체계적인 운동처방 및 건강관리 등 차원 높은 서비스를 제공하고 보다 많은 고객의 이용을 위하여 Cyber 운동처방실을 개설하여 맞춤형 운동지도 On·Off Line 확대 운영.

□ 추진기간 : 2005 ~ 2008

□ 운영방법

- 단순한 처방위주 시스템이 아닌 정확한 체력측정을 통하여 최적의 운동 프로그램 제시 및 파트별 지도강사와 연계 운동지도(feed back)
- 체성분 분석기, 피로도 측정기 등 첨단장비 10종을 이용한 심폐지구력, 스트레스 및 혈관 노화도 등 8종 15항목에 대한 과학적이고 체계적인 측정
- 전문지식을 소유한 운동처방사에 의한 양질의 맞춤식 처방 및 관리
- 소외계층을 위한 무료검진 및 현대인의 만성병인 요통교실 운영
- 이용기회 확대제공을 위한 Cyber 운동처방실 개설(2005. 11. 14)
- 설문(문진)을 통한 체계적인 운동방법 및 병원진료 안내 등

□ 운영실적

구 분	계	측 정	상 담	요통교실	사이버처방
이 용 인 원	8,025명	3,084명	2,304명	195명	65명



□ 기대효과

- 차원 높은 서비스제공을 통해 회원의 높은 신뢰도 확보로 충성고객확보
- 지속적인 운동처방 서비스 제공으로 이용고객 삶의 질 향상에 기여
- 다양한 분석을 통한 새로운 운동프로그램 개발
- 과학적이고 체계적 건강관리 홍보 및 전파 등 지역사회 공헌



문화인의 숲 카페 개설 운영

각 문화센터 및 관리본부의 원활한 커뮤니케이션 향상과 상호 업무 협조 체제 구축을 위하여 직원들의 자유로운 대화의 장을 마련하고 직원 교육 및 정보공유를 통한 업무효율성 향상

□ 운영기간 : 2005년 ~ 2007년

□ 운영방법

○ 『문화인의 숲』 운영진(매니저&스태프) 선정 운영

▷ Manager : 문화인의 숲 전체 구성 및 게시판 총괄

▷ Staff : 매니저 임명을 통한 카페내부관리 및 디자인 관리

□ 개선현황

구 분	운 영 전	운 영 후
업무전달 체계	<ul style="list-style-type: none"> ■ 문화센터별 업무 및 전달사항이 있을 시 각 시설에 유선 전달. ■ 부재 등으로 전달사항 누락 경우 발생 ■ 각시설 수시 상황 보고시 유선 및 방문 처리 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 게시판에 전달사항을 업로드 한 후 각시설 담당자가 수시확인 ■ 해당 게시판에 상황보고란을 운영하여 실시간 상황보고하고 그에 걸맞은 해결방안을 답글로 제시함으로써 불필요한 시간을 절약
커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> ■ 별도 회의시간에 발언 ■ 경조사 시 전화 및 팩스 통보 ■ 회의 및 생사 일정 통보 누락 발생 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 카페 내에 자유게시판, 소식지, 문화뉴스 등 자유롭게 의사 공유할 수 있는 게시판 운영 ■ 행복한 경영이야기 코너 운영'
정보의 공유	<ul style="list-style-type: none"> ■ 직원, 강사, 공익, 용역 등의 정보 공유 미흡 ■ 시설 운영 정보를 현장에서 별도 발체 사용 ■ 각 센터 간에 정보 및 자료공유 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 직원, 강사, 공익, 용역 등 누구나 공유가능 ■ 이벤트 행사 및 직원교육자료, 그밖에 본부에서 제공하는 다채로운 정보 공유 가능
각 종 자료협조	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기존 자료제공 시 각관별로 FAX 및 이메일을 주로 이용하는 형식 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 게시판 이용 자료 첨부 파일을 등재하여 DB 관리가능

□ 운영효과

○ 직원간의 커뮤니케이션을 통한 업무 신속성 및 정확성 도모

○ 직원단합 및 즐거운 직장문화 조성에 기여

○ 기존 불필요한 업무단계를 개선함에 따라 시간절약 및 예산절감 효과

꿈나무 교육 실연 유아체능단

유아들의 신체, 정서발달을 조화롭게 성장시키기 위한 미래 꿈나무 육성 프로그램을 도입 운영함으로써 차별화된 유아체육 교육과정의 커리큘럼 완성 및 유아별 연령에 맞는 전인교육 실현

전인교육 커리큘럼 완성 2005 ~ 2006

□ 운영개요

- 운영시기 : 주 3 ~ 5회(10:00 ~ 14:00 체능단, 14:00 ~ 16:00 창작반)
- 대 상 : 5, 6, 7세 미취학 아동 85명
- 반 편 성 : 5개반(예체능 3개반 일 4시간, 창작 2개반 일 2시간)
- 운영종목 : 수영, 체육, 유아교육



□ 추진방법

- 예체능반의 전문교사를 채용하여 체능과 예능의 집중 교육실시
- 다양한 체육활동과 놀이문화 경험으로 진취적인 가치관 정립
- 7세반 신설에 따른 다양한 교과과목 신설 및 지도교사 추가배치
- 인라인, 태권도, 무용, 한문학습 등 신설 교과과목 지도 운영
- 인지학습, 음률표현, 미술표현, 만들기, 글쓰기 지도 육성

□ 운영효과

- 취학전 아동을 정신적, 신체적으로 건강한 어린이로 성장 육성
- 유아 및 어린이들의 다양한 체육활동으로 신체발육 성장 기여
- 다양한 지적호기심 충족 및 놀이문화 경험으로 창의력 개발



유아체능단 전문화 · 차별화 운영

2007 ~ 2008

□ 추진방법

- 맛벌이 부부를 위한 종일반 시간 연장
- 영어프로그램 증설 및 원어민으로 강사 채용
- 가족행사 실시횟수 증가
- 회원의 편의 증진을 위한 셔틀버스 증차 운영

□ 추진실적

구 분	변 경 전	변 경 후	효 과
Time	일반반 : 10:00 ~ 14:00 종일반 : 10:00 ~ 16:00	일반반 : 10:00 ~ 14:00 종일반 : 10:00 ~ 18:00	맛벌이 부부들의 만족도 제고
Program	· 영어프로그램 - 2회/주, 내국인 수업	· 영어프로그램 - 5회/주, 원어민 수업 · 유아프로그램 강화	정부 교육정책 사전 충족 및 학부모 만족도 제고
Festival	· 가족행사 : 3회	· 가족행사 : 4회	가족 간의 화합의 시간을 증대로 학부모 만족도 제고
Service	· 셔틀버스 : 4대 운영	· 셔틀버스 : 5대 운영	유아들의 안전 수송 강화



원어민 강좌



아빠와 함께



가족사랑 걷기대회



성탄절 행사

□ 추진효과

- 학부모 만족도 : 90점 이상
- 강남스포츠센터 수입금의 7.5% 비중 차지(178,490천원)
- 연령별 상시 입단 대기자 : 50명

강좌의 차별화! 소수 정예반 운영

고비용, 특수 목적 또는 효과가 요구되는 기술이나 기예종목의 강좌를 소수정예화 하여 학습효과를 높이고 강습내용의 질적 향상을 통한 강좌의 차별화로 시설이용률 제고

- 추진기간 : 2005 ~ 계속
- 개설기준 및 조건

개설대상(필요) 조건	개설운영(충분) 조건
<ul style="list-style-type: none"> ■ 15명이상 수용이 불가능한 장소(시설)를 강습교실로 활용 ■ 특정기구 또는 특수 장치가 소요되는 고비용 강좌 ■ 강사료가 비싼(고급) 지도강사가 특별히 필요한 강좌 ■ 특정목적 또는 효과가 요구되는 기술, 기능, 기예종목 강좌 ■ 폐강대상 종목에 대한 강좌유지 → 희망회원 설문 (고액강습료 회원부담 동의 시) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 강좌정원은 4명이상 15명 이하 월/강습료 부담금액은 매월 최고 80,000원 이내로 책정 ■ 강사료 대비 예상 수익률이 110% 이상 가능한 강좌를 편성운영

- 운영방법
 - 센터별 대상 강좌 조사 → 회원 수요조사 → 공개 무료 강좌 또는 시범 실시 → 개설 조건 충족 시 강좌 개설
 - 시범 운영 후 반응이 좋은 강좌에 대해서는 확대 실시
- 운영실적
 - 개설강좌 : 연 총 172개반 운영 → 연 14,635명 등록
 - 운영실적

구	분	2007년 실적	2008년 실적	증감내용	증감률
시	설	9개소	11개소	2개소	22.2%
강	좌	110개반	172개반	69개반	62.7%
등	록	6,378명	14,635명	8,257명	129.5%
강	사	43,378천원	77,639천원	34,261천원	79%
전	체	5.1%	10.0%	4.9%	96.0%
전	체	18.6%	19.5%	0.9%	4.83%

어린이 벨리댄스	뮤지컬 잉글리시	첼로연주	한국무용

- 운영효과
 - 등록인원 연 8,257명 증가, 연 77,639천원 순수익 발생
 - 전문적인 교육을 원하는 고객의 요구에 차별화된 양질의 서비스를 제공함으로써 고객만족도 향상
 - 고액의 강습료가 요구되는 강좌를 사설보다 저렴한 비용으로 제공 함으로써 이용고객의 학습만족도 향상에 따른 고품격 문화센터로 발전

댄스 페스티벌 경연대회 “대상 수상”

외부 댄스페스티벌 행사에 참여를 통한 대내적 문화센터 댄스 활성화 및 회원간 결속력 강화와 대외적 공공시설(문화센터) 홍보 기회 마련

□ 행사개요

- 대 회 명 : 월드컵 필승기원 꼭짓점 댄스 경연대회(소방방재청 주관)
- 일 시 : 2006. 06. 03.
- 장 소 : 서울대공원
- 참가회원 : 대치2문화센터 에어로빅 회원팀 20명

□ 추진실적

- 대치2문화센터 에어로빅반 Angles팀 “대상” 수상 (상금 200만원, 트로피)
- 행사장 주변 문화센터 홍보물 1,000여장 배포 홍보 병행



대회 참가 사진

□ 추진효과

- 공단 소속 문화센터 회원의 외부행사 참가 및 지원으로 행사결과 대상 수상실적을 통하여 공단 이미지 향상 및 홍보마케팅 거양
- 대회 상금 200만원 전액 대치2동 불우이웃 성금으로 전달(나눔경영 실천)

단계별 맞춤 강좌 “수료제” 운영

차별화 전략을 통한 고객만족도 향상을 위하여 강좌 수료제 운영, 문화센터에서 운영하고 있는 각종 프로그램에 대한 이용고객의 학습 동기유발 및 성취감을 이룰 수 있는 기회 제공

□ 추진기간 : 2007년 ~ 계속

□ 추진방법

- 각 강좌별 상급반으로 월반할 수 있는 “강좌수료제”를 시행하여 기준에 의한 프로그램 이수를 통하여 강좌 선택의 폭 확대 제공
- 체육, 건강, 문화 3분류로 구분하여 대상 종목 선정
- 현재 운영 중인 초, 중, 상, 연구반등의 4단계 체계 중심으로 시작
- 종목별 강습특성에 따른 기간을 설정하여 지도강사 추천을 통한 수료
- 종목별 수료기간(기준)

구 분	초 급	중 급	상 급	연구반
체육(댄스) 분야	1 ~ 12개월	1년 ~ 2년	3년 이상	4 ~ 5년 이상
문화 분야	1 ~ 12개월	1년 ~ 2년	1 ~ 18개월 이상	3년 이상
골 프	1년 강습	1년 강습 수료 후 사설시설 이용 유도 → 골프 대기자 기회 부여		

□ 추진실적

구 분	추진센터	종 목	인 원
2007년	5개 센터	5개 종목	61명 수료
2008년	6개 센터	17개 종목	138명 수료



□ 추진효과

- 해당강좌의 학습 성취에 따른 상급반 월반으로 수료증 부여 회원의 자부심 고양
- 회원 간 선의의 경쟁력 통하여 개인 기량 향상 도모





C · M · C · S 아름다운 화장실 1등 수상

보편화되고 획일적인 화장실을 문화 (Culture) · 음악 (Music) · 편리 (Convenience) · 안전 (Safety)이 있는 아름다운 화장실로 조성함으로써 다중 이용시설 화장실의 이미지 개선.

□ 수상연도 : 2007

□ 추진방법

- Culture(문화) → 테마 공간
- Music(음악) → 자동음악 방송 실시
- Convenience(편리함) → 주부를 위한 기저귀 교환대 등 설치
- Safety(안전함) → 장애인 비상호출 시스템 설치



□ 추진실적

구 분	설치내역	추진사항
Culture (문화)	2개 층 4개 화장실	유아 전용 테마 공간 구축, 꽃이 있는 숲의 공간 구축
Music (음악)	6개 층 14개 화장실	자동 음악 송출 시스템 구축
Convenience(편리)	1개 층 여성 화장실	기저귀 교환대 구축, 영유아 거치대 구축
Safety (안전)	1개 층 장애인 화장실	장애인 비상호출 시스템 구축

□ 추진효과

- 제1회 강남구 아름다운 화장실 경진대회 문화체육시설 부문 최우수 화장실 선정 (수상내용 : 강남구청장 표창)
- 예산절감 → 경진대회 수상에 따른 화장실 소모 용품비 구에서 후원(480천원)
- 고객들에게 다중 이용시설 화장실 이미지 개선



고객 편의를 위한 노후 체육시설 개선

구립체육시설 장비의 급격한 노후화 진행으로 공공시설의 이미지 저하, 고객 불편으로 회원 감소 및 고객이탈 우려됨에 따라 시설물 개보수 및 확충 등으로 경쟁력 강화

□ 추진대상 : 구민체육관, 대진체육관, 봉은·포이테니스장

1차 개선

2007. 03 ~ 2007. 12

□ 개선실적

사업장명	내 용	실 적
구 민 체 육 관	<ul style="list-style-type: none"> 농구장바닥 들뜸, 파손으로 운동 중 안전사고 위험 내재 	<ul style="list-style-type: none"> 농구장 바닥 Flooring 보수로 안전사고 위험요소 해소
대 진 체 육 관	<ul style="list-style-type: none"> 샤워실 급탕시설 미구비로 온수공급 불가 	<ul style="list-style-type: none"> 샤워실 온수공급 급탕시설 보강
봉은테니스장	<ul style="list-style-type: none"> 재래식 이동화장실 운영으로 악취 및 이용불편 초래 	<ul style="list-style-type: none"> 재래식 화장실 철거 및 접근이 편리한 실외 통로에 수세식 화장실 신축
포이테니스장	<ul style="list-style-type: none"> 노후 컨테이너 휴게실 설비로 미관저해 샤워실 미설치로 운동 후 이용고객 불만 재래식 화장실운영으로 악취 및 이용불편 	<ul style="list-style-type: none"> 친환경 휴게실 신축으로 이미지 쇄신 고객편의를 위한 샤워실, 탈의실 설치 재래식 화장실 철거, 수세식 화장실 신축



대진체육관 샤워실 보강(전·후)



포이코트 휴게실 신축(전·후)





2차 개선

2008. 03. ~ 12.

□ 개선실적

시설명	내 용	실 적
구 민 체 육 관	• 노후 화장실 ⇒ 현대화된 화장실로 개보수 (세면대, 좌변기, 소변기, 내부인테리어)	• 최신식 화장실로 전면 리모델링 (남자 2개소, 여자 2개소)
	• 기존 탁구장 협소 ⇒ 증축확장(탁구대 2대추가 설치)	• 탁구장 증축 확장(68.8㎡)
	• 기존 강습 대기컴터 미보유 ⇒ 고객 휴게공간 확보	• 1층 최신식 고객휴게실 신축 • 노후 야외 파고라 ⇒ 친환경 휴게정자 조성
	• 실내환경 개선을 위한 에어로빅장 조명 확충	• 에어로빅장 인테리어 조명 1식
	• 시설 보안을 위한 무인경비시스템 구축	• 무인경비시스템 1식
	• 노후 계단정비(정문 계단, 주차장 중앙계단) • 이용저조 중앙계단 철거 ⇒ 확보공간 주차면 증설	• 정문 석재계단 보수 • 증설주차면수 : 11면
	• 역동적 이미지 음향시스템 구축 - 조깅트랙 벽부형 음향장치 신규설치 - 야외주차장, 휴게정자 음향장치 설치	• 3층 조깅트랙 음향장치 1식 • 야외주차장, 휴게정자 음향장치 1식
	• 전기승압을 위한 헬스장 전기선로 증설	• 헬스장 전기선로 증설 1식
대 진 체 육 관	• 안전사고 예방을 위한 부대시설 개선 - 노후 보안등 정비 ⇒ 조도율 높은 보안등 설치 - 주차장 진출입구 사고예방 반사경 설치 - 누수대비 옥상방수 공사 실시 - 기계실 노후 보일러 교체 공사	• 체육관 주변 보안등 13EA 교체 • 반사경 2개소 설치 • 사무실 및 체육관 누수방수공사 1식 • 노후 보일러 교체 1식
	• 노후 체육관 벽면 외부창호 누수 방수공사	• 벽면 외부창호 방수공사 1식
봉 은 테니스장	• 환풍기교체, 내부전선, 코팅 등 잡공사	• 내부수장 등 잡공사 1식
	• 노후 분전함 교체	• 분전함 전기공사 1식
포 이 테니스장	• 안전사고 예방을 위한 펜스 외부 보강	• 외부 펜스 보강공사 1식
	• 노후 정화조 교체	• 정화조 교체공사 1식
포 이 테니스장	• 악취 제거를 위한 사무실 배수관 분리공사	• 사무실 배수관 분리공사 1식
	• 효율적 야간코트 관리를 위한 조명타이머 설치	• 조명 타이머 설치공사 1식



화장실 리모델링(전·후)



중앙계단 철거 및 주차면 확충(전·후)

□ 추진효과

- 노후시설물 정비로 이용고객 불만 및 불편 해소
- 안전사고 내제 시설 개보수를 통한 고객 안전성 확보
- 현대 감각에 맞는 이미지 쇄신으로 공공시설 이용률 제고

Contents

주차사업분야

- 1999 공영주차장 야간시간대 거주민우선 무상 개방
- 2000 주차관리용 PDA 국내 최초 개발운영
- 2000 청소장비 대여 및 청소 서비스 제공
- 2000 탄천 범람 토사제거 제설용 페이로더 활용
- 2002 통합주차관리시스템(TPMS) 구축
- 2002 신설 노외주차장 주차 관제방법 개선 운영
- 2002 화상 데이터 솔루션 개발 운영
- 2002 황사불편해소 서비스
- 2003 탄천주차장 홍수(범람)피해 과학적 예방시스템 운영
- 2003 사유지·구유지 활용 임시주차장 설치 운영
- 2004 탄천주차장 LPR(화상인식시스템)방식 도입 운영
- 2004 대형 탄천주차장 전사적 노력으로 효율 운영
- 2006 주거래은행 선정으로 CBS 시스템 활용
- 2006 주차장 수입금 관리방식 개선 운영
- 2007 주차체계 개선 정비 및 수입금 향상
- 2007 미출차 차량 현장 지로고지 체계 개선 운영
- 2007 주차관리 현장직원 복지후생 지원
- 2008 깔끔한 환경 Clean 주차장 만들기

공영주차장 야간시간대 거주민우선 무상 개방

거주자우선 시행지구 전면 확대 운영으로 공동 주차구역 부족 및 야간시간대 이면도로 무단주차 성행현상을 억제하기 위하여 공영주차장 거주민 대상 무료개방

□ 추진기간 : 1999 ~ 계속

□ 운영개요

○ 이용시설

- ▷ 노상주차장 : 23개소 1,503면
- ▷ 노외주차장 : 11개소 595면
- ▷ 부설주차장 : 2개소 246면

○ 이용방법 : 공영주차장 주변지역 거주민 대상 무료 개방

○ 이용시간 : 매일 야간시간 (19:00 ~ 익일 08:00)



□ 운영효과

- 거주자우선주차 미배정 주민 주차불만 해소
- 주택가 이면도로 교통 소통 원활 및 주차난 해소



주차관리용 PDA 국내 최초 개발운영

노상주차장의 수기주차표 사용에 따른 현금취급 부정행위 개연성, 이용자의 신뢰 저하 및 출차시간 지연 등의 문제점을 해결하기 위해 국내 최초로 주차관리용 PDA(주차관리 솔루션 탑재) 개발을 시작으로 단계별 업그레이드를 통한 주차업무 프로세스 혁신

1단계 개발운영

2000

- 개발기종 : PDA(Casio DT9000)
 - 구매비용 : 1대당 2,700천원 소요
- PDA 납품업체와 주차관리 솔루션 무상용역 개발 (한국 R/F)
 - 주차요금계산기 시범운영 (1·2차)
 - 운영시기 : 2000. 3월 ~ 6월
 - 운영대수 : 4대
 - 운영방법 : NCR(수기주차표)와 병행사용 비교
- 주차요금계산기 배치 운영(1차)
 - 운영시기 : 2000. 6월
 - 운영대수 : 4대
 - 운영방법 : 주차관리원 1대씩 지급, 주차요금계산기만 사용
- 주차요금계산기 부분 확대 운영(2차)
 - 운영시기 : 2000. 12월
 - 운영대수 : 14대
 - 운영방법 : 2인 관리 주차장 위주 배치, 주차요금계산기만 사용

2단계 개발운영

2001

문 제 점

- 구매비용 과다로 전면 확대보급 예산 부담
- 공급업체 경영악화로 장애발생 시 A/S 곤란
- 제조업체의 동일 기종 생산 중단
- 통신 기능 없어 IT시대 신기술 접목 한계
- 시력장애 주차관리원의 버튼식 입력방법 작동 애로



- 기종 변경 : PDA (Luxian UBIQ2000)
 - 구매비용 1대당 1,500,000원 소요(구매원가 인하)
- PDA 납품업체와 주차관리 솔루션 유상용역 개발
 - 솔루션 저작권 일부 인정 (알선 중재 이익 10% 보장) 조건
 - 주차관리 솔루션 보완 개발 기능
 - ▷ 구기종과 동일 매뉴얼 장착
 - ▷ 버튼 입력방법을 필기 입력(디오펜)방법으로 개선
 - ▷ 음성통화기능 장착
 - ▷ 공단, 현장 간 실시간 자료 전송시스템 구축
- 주차요금계산기 부분 확대 운영 (3차)
 - 운영시기 : 2001. 10월
 - 운영대수 : 39대 (구기종 14, 신기종 25)
- 주차요금계산기 부분 확대 운영 (4차)
 - 운영시기 : 2002. 3월
 - 운영대수 : 59대 (구기종 14, 신기종 45)

3단계 개발운영

2003

문 제 점

- 영하 5℃ 이하, 영상 25℃이상, 온도 및 눈, 비 날씨에 민감, 작동불량 초래
- 미수금 입금, 미출차량 일일정산 오류발생 및 화상 PDA 저장불가
- 버튼기능 취약 및 배터리 수명 3 ~ 4시간으로 너무 짧아 교체 불편
- 제조회사 부도로 장애발생시 A/S 불가

- 우수기종 선정 노력
 - 2003. 2. 1. ~ 4. 30. : M-station 시범운영
 - 2003. 5. 1. ~ 7. 31. : Bluebird 시범운영
 - 2003. 2. 1. ~ 9. 30. : Mits-400 시범운영
- 최신형 PDA 기종 최종확정 및 확대운영
 - 선정기종 : Mits-400 (삼성전자)
 - 주요기능
 - ▷ 내열(영상 40℃ 이상), 내한(영하 20℃ 이하), 내습 제품
 - ▷ 디지털카메라 내장, 프린터와 본체 무선시스템, 실시간 Data전송 가능
 - ▷ 지상 1.5m 이상 낙하충격 통과, 터치스크린 방식
 - 운영대수 : 55대(2004년 전면 확대운영)

○ 구기종은 교육용, 고장발생 대체용으로 활용



4단계 개발운영

2009

문 제 점

- 정책(가격, 할인, 감면제도) 변경 시 PDA 개별 업그레이드
- 주차장 운영정보(입출정보, 수납정보 등) 즉시 서버 반영 불가
- 기존 미납차량 입차 시 확인 불가
- 신용카드 현장 결제 불가
- 출차정보 입력에 따른 불편

□ 최신행 PDA 기종 도입운영

○ 선정기종 : BIP-1300(BLUE BIRD)

○ 주요기능

- ▷ 주차장 운영 기준 본부 설정 적용(사전 사진촬영 의무, 회차인정시각 등)
- ▷ 정책(가격, 할인, 감면제도)의 즉시적 반영
- ▷ 주차장 운영 정보(시간주차차량 입출정보, 수납정보 등)의 서버 반영
- ▷ 기존 미납차량 입차 시 확인 및 수납기능
- ▷ 출차정보 바코드 입력 기능
- ▷ 카드결제 기능

○ 운영대수 : 10대

□ 주요성과

- 출차정보 바코드 입력 업무효율 향상
- 수기 주차표 대비 출차처리 속도 3배 이상 단축으로 고객만족 향상
- 정확한 요금계산 및 출력 영수증 교부로 주차부정소지 차단 및 현금 관리 투명성 제고
- 현장 카드결제로 주민편의 제공
- 주차사실 입증자료 화상전송, 저장관리로 미납요금 징수율 증대
- 실시간 자료전송으로 기기 업그레이드 및 현장 정보 전송
- 프린터 일체형으로 기기관리 용이



청소장비 대여 및 청소 서비스 제공

공영주차장 이용 고객서비스의 차별화 전략으로 주차 중인 차량
청소서비스 제공 및 청소장비 대여로 고객만족 극대화

□ 추진기간 : 2000 ~ 2004

□ 추진개요

○ 청소장비 비치 및 무상대여

- ▷ 청소장비 : 진공청소기, 먼지떨이개, 먼지떨이 솔, 걸레 등
- ▷ 대여홍보 : 현수막 게시, 이용안내문 배포 등

○ 고객차량 청소서비스 제공

- ▷ 주차관리 여유시간을 이용하여 장기주차차량, 단골고객차량 우선 청소 서비스 제공

□ 운영실적

- 시범운영 : 대여 210대, 청소제공 310대
- 운영실적 : 대여 65대, 청소제공 21,668대

□ 운영성과

- 공영주차장 이용고객 만족도 및 신뢰도 향상
- 차별화된 공공서비스 실천으로 주차유치 기여

탄천 범람 토사제거 제설용 페이로더 활용

매해 장마철 탄천 범람에 따른 토사제거를 위하여 구난용 차량에 제설장비 페이로더를 장착, 토사제거 및 수해복구 효율 증대

□ 추진기간 : 2000 ~ 계속

□ 현 황

- 기후의 변화로 기상예측 불가, 국지성 집중호우 발생 빈번
- 연간 5회에서 12회 탄천 범람
- 범람 후 탄천 주차장 15cm에서 30cm 이상 토사물 퇴적
- 퇴적물 제거 시 비용 및 인력 과다 투입
- 제거작업 5일 이상 소요로 주차장 운영 잠정중단, 고객 불편 가중

□ 개선사항

- 구난용 차량에 제설용 페이로더 설치 및 활용(2000)
- 제설용 페이로더 장비 확충(2001)
- 수동식 장비를 유압식 자동 조정 장비로 교체(2008)
- 자동식 장비 확충(2009)



□ 추진효과

- 토사제거 작업 시간 단축 및 효율성 증대(5일→1일 / 삽→고압 세척기)
- 작업시간 단축에 따른 비용절감 및 인력사용 최소화
- 주차장 운영 중단 시간 단축으로 수입금 증대 및 고객 불편 최소화
- 퇴적 폐기물 처리비용 절감(연간 10,000천원 이상)

통합주차관리시스템(TPMS) 구축

주차관리시스템의 지속적인 개발 및 개선을 통하여 사업장·본부간 통합관리 체계구축 등으로 업무효율성을 향상시키고 인터넷 결제, SMS문자서비스, 모바일 정보제공 등 대고객 다양한 서비스 제공으로 만족도 향상 도모

TPMS 자체개발 2002

□ 추진방법

- PDA(현장)와 전산프로그램(본부)간 통합운영 및 송수신체계 완성
- 전산 바이러스 치료백신 설치 및 소요장비 구매
- 자체 전산기능 인력 활용 프로그램 개발

□ 통합운영 체계



□ 기능개발내용

- 데이터 관리체계(DBMS)
- 체납차량 차적 다운로드(조회)기능
- 체납 및 정기주차요금 지로고지서 출력기능
- 주차요금 일일결산 자동집계 관리기능
- EDI수신자료 자동분류 집계가능



□ 추진효과

- 차적조회 시간 감소 및 구청 협조 용이
 - ▷ 조회시간 100건 기준 3시간 → 20분
- 정기 및 체납주차요금 수납관리 체계구축
 - ▷ 이용자 수납편의 제공, 현금 취급사고 예방, 업무처리절차 간소화
- DBMS 데이터 관리체계 구축
 - ▷ 이용자 정기 및 체납주차요금 자료조회 용이
- 주차요금 수입금 자동집계 관리 → 집계자동 신뢰 및 행정능률 제고
- 전산프로그램 자체개발로 연구개발 예산 70,000천원 절감

TPMS 개선운영

2004

□ 문제점

- 월정기, 체납, 거주자우선주차 업무 독립적으로 운영
- 단위업무 간 단절로 수작업이 삽입됨으로 업무 효율 저조
- 지로고지서만 발행하고 있어 인터넷 결제의 다양성 미확보
- 시계열 정보 분석 기능 부재로 경영지원 정보 제공 미흡

□ 추진내용

- 시계열 분석을 통한 경영지원 정보 제공
- 시스템 통합에 따른 단위 업무간 연계로 업무 단절 제거
- 전자결제 서비스를 통한 다양한 수납방식 제공과 은행을 찾는 불편 제거
- 전자우편, SMS문자, 모바일 폰을 이용한 대민원 정보 신속한 전달
- 구청 GIS 시스템 연계로 다양하고 풍부한 주차장 및 교통정보 제공
- SMS, 전자우편, 인터넷을 통한 사실 통보로 체납회수율 제고 기반 마련
- 보강된 PDA 프로그램 기능으로 체납차량 정보 현장관리
- 주차장 정보 제공으로 수익 및 공익 서비스 제고

□ 개선효과

- 단위업무 통합으로 주차장 운영 효율성 제고
- 체납회수율 향상 및 사후업무의 비중 경감
- 다양한 경영지원 정보로 정책결정의 방향성 제공
- 주차장별 실적분석으로 직원 상호간의 선의 경쟁 유발
- SMS, 인터넷, 전자우편, 모바일폰을 통한 민원결과 제공으로 신뢰도 향상



TPMS 2차 개선운영

2009

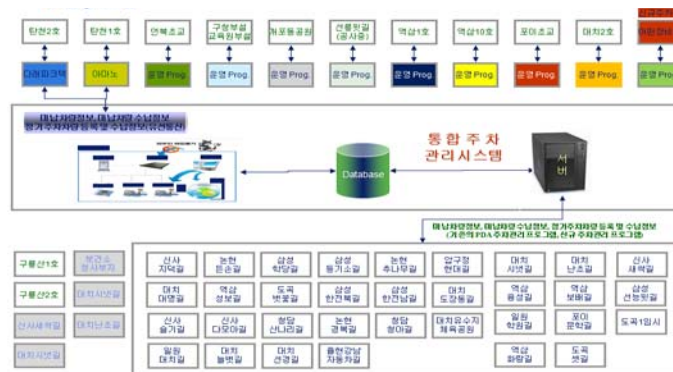
□ 문제점

- 노상, 노외, 부설주차장 일일 운영실적 수기 취합
- 주차장 확대에 주차장별 관제기기 및 프로그램 상이
- 다양한 결제수단 제공 등 고객 접근 서비스 미흡
- 현장 입출차량 데이터 관리 실시간 전송 불가

□ 추진내용

- 정책(가격, 할인, 감면제도) 및 주요정보관리 현장 즉시 반영
- 사용자 그룹별 프로그램 사용권한 설정
- 주차장 운영정보(입출차 내역, 수납내역, 미납내역, 일일결산내역 등) 즉시 모니터링
- WEB상의 인터넷결제 및 주차장 현장에서 신용카드 결제
- 신용카드, 지로, 통장입금 등 결제수단의 다양화 및 수납정보 실시간 취합
- 미납 및 체납정보 관리 공유로 회수율 제고
- 관리자 이동 배치 및 주차장 시설, 장비 관리체계 구축
- 공단 최초 차고지 운영 프로그램 개발 및 운영(입금 예정일 정보 제공)

□ 통합운영 체계



□ 개선효과

- 인터넷 결제 · 카드결제 및 사용가능 면수 제공으로 서비스 편리성 도모
- 중앙 집중식 관리 · 통제 체계 구축으로 사용자 편리성 제고
- 실시간 정책 반영 체계 및 주차장 운영 정보 획득 업무 효율성 제고
- 차고지관리, 주차요원, 시설, 장비관리 체계 구축
- 정산(수납, 보류, 환불 등) 투명성 확보



신설 노외주차장 주차 관제방법 개선 운영

임시 노외주차장 및 소규모 노외주차장 관제 시스템 설치운영 시 비용과다로 인한 운영효율 저하 문제를 개선하기 위하여 적정 대체장비 개발 운영

□ 추진기간 : 2002년 ~ 계속

□ 현 황

- 공영 노외주차장 신설시 주차관제시스템 1 ~ 2식 설치 · 운영
- 주차 관리시스템 설비 비용이 1식당 3,500만원 이상 과다소요
- 50면 미만 소규모 노외주차장은 주차관제기의 운영 효율 저조
- 주차관제기 고장 발생 시 전문업체 즉시 투입조치 애로
- 주차관제 설비 연간 수선유지비 과다 소요(1식 1,800천원)

□ 개선실적

- 개선 전 · 후 비교

개 선 전	개 선 후
<ul style="list-style-type: none"> ■ 대형 주차관제시스템 설비 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 주차요금 표시기, 주차권 발권기 - 정기권 리더기, CCD 카메라 - 루프코일, 차량차단기, 정산소 ■ 설비비용 : 35,000천원 이상 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소형 주차요금계산기(PDA) 사용 <ul style="list-style-type: none"> - 차량차단기 - 정산소 - 배터리 ■ 설비비용 : 약 7,000천원

- 개선 운영 주차장 : 청담임시, 논현9호, 역삼임시, 역삼13호, 일원12호

□ 추진효과

- 주차관제기기 설비 예산 및 유지관리비 대폭 절감
- 주차요금계산기 사용 용이로 인력배치 등 운영 효율 제고
- 주차관제기 예산 140,000천원 및 유지보수비 연간 9,000천원 절감

화상 데이터 솔루션 개발 운영

차종, 색상 등을 표기한 주차표로는 도주·미출 사실 입증 불가 및 입증 자료가 부족, 미납 주차요금 시비민원 빈번 등을 해결하기 위하여 PDA시스템 화상 데이터 솔루션 개발 및 운영체계 개선

솔루션 개발

2002

□ 개발내용

- 최신행 PDA에 화상저장 기능 솔루션 개발 장착
 - ▷ PDA로 입차차량 촬영 및 수납차량 화상 데이터 자동 삭제
 - ▷ CDMA 모듈을 이용한 화상 및 주차정보(Data) 전송
 - ▷ 공단본부 주차관리 통합시스템 서버에 전송자료 자동저장 관리
- 차적 조회사항 입력, 화상지로그지서 출력 및 우편 발송
- 화상지로그지 변경 개선

□ 업무처리 절차



□ 추진성과

- 주차사실 입증자료 화상저장 관리로 미납주차요금 시비민원 해소
- 미납주차요금 징수율 7.1% 상승

운영체제 개선

2005

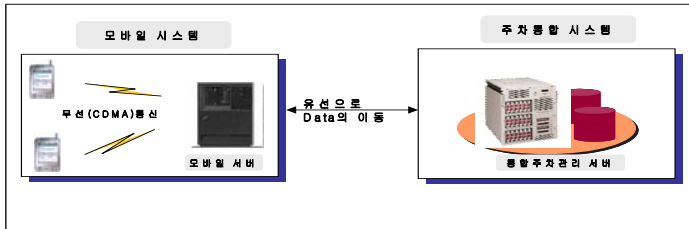
□ 추진방향

- 체납차량 및 월정기주차 조회를 위한 양방향 통신기능 구축
- 강남구 관내 노상주차장간 실시간 On-Line 동기화 기능 구축
- 주차통합시스템과 데이터 통합으로 체납업무 일원화

□ 개선내용

- 전체 주차장 체납데이터 PDA상 실시간 동기화
- 전송 및 백업기능 향상, 모바일 서버시스템 기능개선
- 입차 시 차량번호 촬영 및 출차 시 사진 자동 삭제
- 현장 일일결산자료 전송 시 미납차량 사진 압축전송

□ 운영체제



□ 추진성과

구 분	2006년	2005년
체납요금 수납률	83.2%	58.2%
주차요금 수납	3.5%증가	2.9%증가
입출차처리 속도	1초	3초



황사불편해소 서비스

봄철 공해물질이 다량 함유된 황사로 인하여 호흡기질환, 안질환 등 각종 질병유발 등 주민불편이 발생하는 바 이를 해소하기 위해 이용주민 및 현장직원 대상 황사불편해소 서비스 추진

□ 추진기간 : 2002. 3. ~ 6.

□ 추진방법

- 시설이용고객에 대하여 황사대처요령 안내전단 제작 배부
- 황사피해 최소화 및 고객 불편해소를 위한 직원교육 실시
- 시설별 관리요령, 행동요령 등 매뉴얼 게시 활용

□ 추진실적

- 주차시설 이용고객 차량 먼지제거 서비스
(연인원 134명, 연간 4,391대)
- 기동반 등 현장요원에 대한 마스크지급
(연 160명, 160개 지급)
- 체육시설 실내유입 먼지제거 및 공기정화기 가동
- 옥외 간판 및 안내표지판 물걸레 청소
(물걸레 100개, 고무호스 200개 구매 지원)
- 안내전단 2,700매 배부

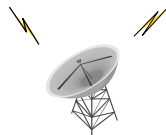
□ 추진효과

- 황사로 인한 고객 불편 최소화
- 근무환경개선으로 복지증진, 사기진작
- 주민과 고객의 건강증진을 도모 및 신뢰받는 공기업상 제고

탄천주차장 홍수(범람)피해 과학적 예방시스템 운영

탄천주차장 규모 및 지역적 특성을 고려, 주차장 침수 피해를 최소화하기 위하여 재해대책 예방 시스템 구축 운영

- 추진기간 : 2003년 ~ 계속
- 현 황
 - 탄천주차장은 부지면적 31,794㎡, 주차면 996면 탄천변 둔치에 조성된 대규모 주차장(일평균 3,000여대 차량 이용)
 - 집중호우 시 탄천 수위 급상승으로 주차차량 신속 소산(대피) 필요
 - 주차장 침수 후 퇴적토사 수거 및 세척작업 반복적 실시
 - 기상청 발표 특보상황 불일치 발생으로 현장 활동 애로
- 자재·장비 사전확보 및 비축관리
 - 수방장비 : 동보 시스템, 고압세척기, 스노우팩, 살수차량 등 4종 8대
 - 수방자재 : 가래삽, 팽이, 쇠갈퀴, 표지판, 라바콘 등 11종 513점
- 재난관리시스템 운영
 - 강우 비상단계 (1~3단계) 설정, 단계별 인력·장비 동원 및 상황별 대응
 - 정화단계 (1~3단계) 설정, 단계별 인력·장비 동원, 수거 및 세척 작업



- 음성 및 SMS 운영으로 수방 비상상황 신속 대응
- 주차면 표고 차이에 따라 작업구역, 구역별 책임자, 작업순서 사전 지정대처
- 중장비 임차사용 및 동원인력에 대한 후생지원 확행
- 주변지역 수위영향 분석자료 활용

청평댐 방류	5,000톤 방류시점 3~4시간 후 탄천수위 30~40cm 상승
인천앞 바다 조수간만	만조 1~2시간 후 탄천수위 30~50cm 상승
주변지역 강우량	성남, 분당, 용인지역 강수량 대비 침수수위 정도

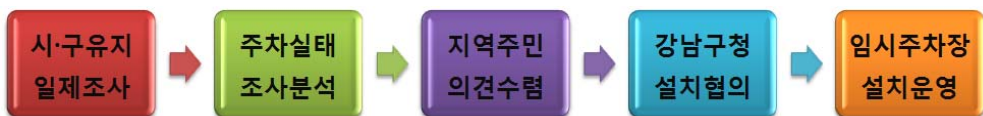
- 운영효과
 - 탄천주차장 개장 운영이후 무재해 사업장 정착 운영
 - 대주민 안전주차 신뢰구축으로 주차장 이용률 매년 점진적 상승

시유지·구유지 활용 임시주차장 설치 운영

유희부지 활용을 통한 공영주차시설 확충으로 주차난 심각지역
불편 완화 및 유료운영 수입증대 등 지역사회 발전 도모

□ 추진기간 : 2003 ~ 계속

□ 추진체계



- 강남구 관내 유희 시유지·구유지 일제조사
- 유희부지 주변 교통소통 및 주차실태 조사·분석
- 주차시설 설치에 대한 지역주민 의견 수렴
- 강남구와 협조, 임시주차장 설치 및 저렴요금 수납관리

□ 추진실적

- 임시주차장 설치(6개소 285면)
 - ▷ 대치임시제1호(11면), 대치임시제2호(78면), 역삼임시(103면), 청담임시(21면), 율현제14호(61면), 도산공원이면(11면)
- 주차요금 : 1 ~ 4급지 주차요금(10분당 200원~400원) 적용

□ 추진효과

- 주차시설 확충으로 교통소통 원활 및 주차난 해소
- 유희부지 공공활용으로 지역사회 발전 기여
- 임시주차장 운영수입 2004년도 기준 329, 980천원 증대

탄천주차장 LPR(화상인식시스템)방식 도입 운영



RF카드 리더 방식을 화상자동인식 방식으로 개선함으로써 입·출차 시 처리속도 향상과 본부와 탄천주차장 간 광통신망 지원으로 통합 주차프로그램 및 향후 무인주차시스템과 연계 운영

□ 추진기간 : 2004년 ~ 계속

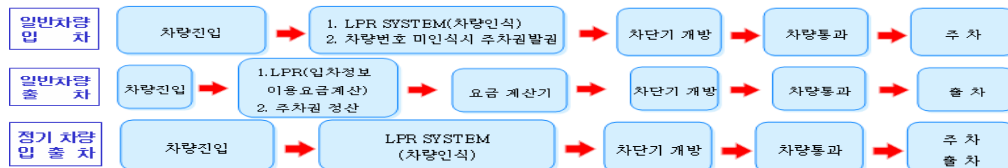
□ 추진방향

- 입·출구 LPR 영상인식 카메라 설치 및 첨단 주차관제시스템 구축
- 차량 입·출차 시 번호판 자동인식, 시간차량 화상이미지 확보
- 본부와 현장의 광통신망 구축으로 실시간 모니터링 및 원격조정

□ 운영현황

구 분	정기주차 차량	일반주차 차량	차고지 차량	
처리 방식	<ul style="list-style-type: none"> 차량번호 인식 후 차단기 자동 개방(LPR방식) 유효기간만료차량 자동 으로 일반차량 전환 주간/야간 유효시간대 이외 시간제 차량으로 자동 전환 	<ul style="list-style-type: none"> 주차권/LPR 병행 정산 금액 자동 계산 할인차량 확인 후 적용 현금정산 	<ul style="list-style-type: none"> 차량번호 인식 후 차단기 자동개방 (LPR방식) 	
시스템 운 영	<ul style="list-style-type: none"> 정기차량 등록 수납처리 	<ul style="list-style-type: none"> 정산처리 	<ul style="list-style-type: none"> 차고지차량등록 	
통합주차 관리시스템 연계	<ul style="list-style-type: none"> 차량등록정보 차량변경정보 월별수납정보 		<ul style="list-style-type: none"> 차고지등록차량 정보 	
기 타	<ul style="list-style-type: none"> 입·출차 차량의 앞면 뒷면 촬영으로 주차장내 사고여부 확인 공단 본부에서 운영 상황 실시간 모니터링 및 통제기능 관제기기 상태 모니터링 및 이상 경보, 긴급복구기능 			

□ 입출차 통제방법



□ 추진효과

- 입·출차 처리업무 리드타임 단축
- 본부와 현장간 광통신망 연결로 실시간 모니터링 조정 지원
- 향후 무인주차관제시스템 운영 시 호환성 확보



대형 탄천주차장 전사적 노력으로 효율 운영

탄천 경계, 인접 주차장의 주차요금 차이를 극복하고 비교 경쟁 우위를 선점하기 위해 셔틀버스, 단체할인, 각종 행사지원 및 차별화 홍보전략 추진

□ 추진기간 : 2004년 ~ 계속

□ 사업규모

- 주차면수 : 996면(잔디구획 189면, 그린구획807면)
- ▷ 주차면 증설 : 121면(불용 승강장 2개소 철거, 여유 공간 활용)

□ 추진실적

- 셔틀버스 민간자본 유치로 무료운행
(연 636,491명, 318,245천원 기회비용 발생)
 - ▷ 차량 3대(25인승) 연중운행(8분 간격, 06:00~23:00)
- 정기주차 단체 신청규모에 따라 주차요금 차등 할인(2.8~4만원)
- 잠실경기장 및 코엑스몰 관람차량 유치(연 1,115대, 3,122천원 수입효과발생)
(유치전략 : 승용차 2,000원, 버스 4,000 / 1일 균일)
- 안전한 무재해 공영주차장 관리
 - ▷ 범람대비 : 동보장치, 문자메시지, 고압세척기 3대 비치 등
 - ▷ 수·설해 대비 : 스노우팩 2대, 유니목 임차, 염화칼슘 비치 등
 - ▷ 조명·CCTV 및 방송시설을 통한 24시간 주차차량 안전관리
- 시설·장비 보강 및 친환경 경관 조성으로 Up-Grade 운영
 - ▷ 주차장 이용안내 홍보 게시대 설치(1, 5번 입구 2개소)
 - ▷ 대로변 주차장 위치 유도 안내표지판 5점
 - ▷ 정산소 주변 개나리 식재 및 진·출입로 측백나무 화분 진열
 - ▷ 자연보호 및 학습, 농산물직거래, 마라톤 대회 등 각종행사 지원
- 인접 업무빌딩 방문 주차장 안내 및 COEX Mall 영상 홍보

□ 추진효과

- 연간 약 13억원 수입 및 25% 매출 증가 추세
- 셔틀버스 민간자본 유치 등 Win-Win전략으로 연 2억원 예산절감

주거래은행 선정으로 CBS 시스템 활용

공단이 운영하는 여러 은행의 통장계좌를 통합 관리 하여 은행업무의 효율성을 증대시키고 통장계좌의 권한을 CBS 마스터를 통해 조절함으로써 투명한 자금관리 가능

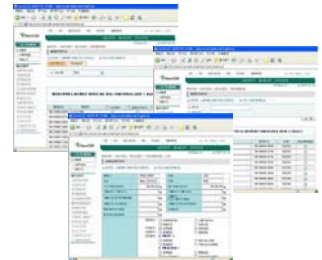
□ 추진기간 : 2006년 ~ 계속

□ 문제점

- 여러 은행의 계좌로 인한 인터넷 뱅킹 수수료 고액 발생
- 부서별 계좌수 관리 · 인터넷 뱅킹 및 계좌 조회 관리 불가
- 여러 은행, 여러 계좌로 인한 수입금 관리 미흡
- 은행 마감시간 이후의 업무협조 미흡

□ 개선방법

- 공정한 절차를 통한 신규 주거래은행 선정
- 사업장 주변에서 쉽게 접할 수 있는 은행 선정
- 은행의 특수한 집금시스템(CBS시스템) 활용



□ 운영체계

- 가까운 은행 자계좌 입금 → 모계좌로 집금 처리(본부 일괄 관리)

□ 개선효과

- 연간 40,000여건의 인터넷 뱅킹 수수료 면제(약 20,000천원 절감)
- 은행의 특수시스템(CBS : Corporate Banking System)을 통해 부서별 이체 · 조회 권한 관리
- 하나의 은행으로 계좌 통합하여 계좌수 축소 및 정리
- 지점 최고 우대금리 적용(일반금리 + 0.5%)
- 주거래은행(주거래지점) 선정으로 직원 신용대출 금리 우대(7 ~ 8%)
- 마감시간 이후의 은행업무 협조 원활



주차장 수입금 관리방식 개선 운영

CBS 시스템을 활용, 공영주차장 수입금 익일 입금방식을 당일 입금처리로 변경 운영함으로써 수입금의 정산업무 효율성 제고 및 안전관리 도모

□ 추진기간 : 2006년 ~ 계속

□ 추진현황

- CBS 운영을 위한 주거래 은행 변경(제일은행 → 하나은행)
- 주차장별 자계좌 개설 - 노상 23개소, 노외 21개소, 부설 2개소
- 월정기 계좌 변경고지 및 입금계좌 고객 홍보
- 각종서식 변경 - 지로고지서, 납부안내문, 홈페이지 수납계좌 등

□ 운영개선

개 선 전	개 선 후
<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업장별 수입금 익일 관리반장 순회 수합 ■ 관리별 7~8개 사업장의 수입금과 일일 결산대장 대조 확인 후 공단 본부 입금 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주차장별 근무자가 업무종료 후 당일 수입금 공단 자계좌 입금 ■ 수입금 담당이 사업장별 자계좌 수입금, 본부 모계좌 이체 ■ 관리반장 익일 주차장별 일일결산대장 및 미입금 잔돈 공단 입금처리

□ CBS 입금체계



□ 추진효과

- 일일수입금으로 인한 현금사고 발생요인 사전 제거
 - ▷ 일일 수입금 규모 : 노상 17,010천원 / 노외 10,655천원
- 투명한 수입금 관리 및 효율적인 전산화 운영 체계 확립
- 관리반장 수입금 처리시간 단축 및 타업무 효율적 대처
- 수입금 담당자의 처리업무 능률 향상

주차체계 개선 정비 및 수입금 향상

강남자동차매매시장 주변 인접도로의 불법주차와 차량매매 호객행위 등으로 인한 교통 혼잡 및 불편을 해소함으로써 “Clean 강남” 조성을 위한 주차장 개선 정비

□ 현 실태 및 문제점

- 대상지역 : 강남구 율현동 자동차매매시장 주변지역
- 불법주차 및 수선차량 등 도로 무단 점유로 단지 내 차량소통 저해
- 쓰레기 불법 투입 및 불법 적치물 등 주변 환경 저해
- 일렬 주차방식에 따른 주차면 인접 불법 이중주차 기승(민원유발)

□ 개선방법

- 유관기관(구청, 경찰서) 합동단속 실시
- 상습적인 불법주차 지역 주차면 설치 및 환경 정비
- 주차체계 개선 : 일렬 주차(156면) → 사선 주차(391면)로 변경

□ 추진사항

구 분	위 치	정비일자	변경 전	변경 후	증면수	정 비 사 항
1차 정비 (증설)	강남자동차 매매시장앞	2007. 10. 01	156면	244면	88면	· 주차면 변경 : 일렬주차 → 사선주차 · 불법주차지역 : 주차면 신설
2차 정비 (신설)	성모자애 복지관주변	2007. 12. 01	244면	391면	147면	· 복지관주변도로 및 불법주차지역



□ 추진효과

- 주차구획 변경 증설로 불법주차차량 주차 유인, 단지 내 교통소통 원활
- 주차장 주변 정화 및 주차질서 확립으로 Clean 강남, 공단 이미지 쇄신
- 언론보도 → 강남방송(2007.09.04, 2007.12.14), 강남신문(2007.12.11), 문화일보(2007.12.18)
- 주차면 증설로 수입금 향상(연 338,400천원)



미출차 차량 연장 지로고지 체계 개선 운영

운영시간 종료 후 출차차량에 대한 미납요금 발생 건에 대하여 징수 효율제고 및 고객의 요금납부 편리성을 도모하고자 현장에서 지로고지서를 발급·납부토록 개선.

□ 현 실태

처리단계	발생상황	처리내용	비고
미출차 관리	미출차 발생	미출안내문 차량부착(계좌 무통장입금)	
요금수납	차적 조회 및 채납고지	미출차차량 강남구청 차적 조회 확인 → 납부안내문 발송 → 지로 납부고지서 발송 → 지로납부 불편자 무통장, 인터넷 뱅킹 이체	지로, 계좌병행

□ 문제점

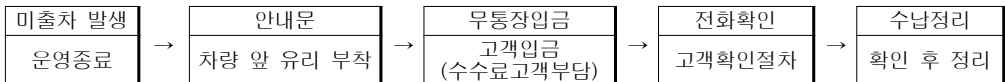
- 주차요금 확인 및 입금방법 문의, 입금확인 여부 전화 등 고객 불편초래
- 계좌 입금 시 인적사항 미기재 입금자 미확인으로 처리 불가 발생(월 19건)
- 납부 재고지 후 미납에 따른 주차요금 4배 가산금 부과 등으로 민원 발생

□ 개선방법

- 무통장 계좌입금제 전면 폐지 및 지로고지제 정착
- 현장 미출차 차량 관리시스템 변경 → 현장 수시 지로고지제 도입
- 지로입금 불가시 온라인 및 무통장 입금 병행 실시

□ 운영체계

○ 현 행



○ 개 선



<지로영수증>

□ 개선효과

- 지로고유번호 부여 및 전산시스템 구축으로 효과적인 수납체계 확립
- 업무의 효율성 및 요금 수납의 편리성 도모로 고객편의 제공

주차관리 연장직원 복지후생 지원

근무여건이 열악한 주차관리 직원의 불편사항 적극 발굴 및 개선으로 근무의욕을 고취시키고 나아가 공단 이미지 개선 도모

□ 문제점 및 개선방법

구 분	문 제 점	개 선 방 법
탄천주차장	재해복구에 동원된 직원의 세면시설 전무	탄천 제1포스 지역 샤워장 설치
개포동공원주차장	화장실, 샤워실, 창고 미설치로 근무자 근무여건 열악	화장실 등 최소시설 설치 추진
역삼1동문화센터	화장실 미설치로 근무여건 열악	화장실 등 최소시설 설치 추진
탄천2호주차장	주차장 설계 시 정산소 및 화장실 시설 미반영	구청 및 서울시건설안전본부 설치 요청 및 대책강구(시설추가설치)
현장 근무복	보온성위주로 동절기 시인성 저하 안전사고 발생우려	시인성, 보온성, 기능성 가미 개선



탄천 샤워장



개포동공원 화장실



역삼1주차장 화장실



탄천2호주차장



현장 근무복

□ 추진효과

- 근무에 전념할 수 있는 환경 구축
- 근무자 안전 확보를 위한 근무복 상의 야광 띠 부착
- 직원의 애사심과 소속감 고취로 고객 친절 마인드 제고

깔끔한 환경 Clean 주차장 만들기

공영주차장 환경저해 요소 정비, 주차장 주변 화단조성 등 쾌적한 환경을 제공하여 이용고객 및 지역 주민들에게 Clean주차장 이미지 제고

□ 추진개요

- 대상시설 : 노상 신사슬기길 외 5개소, 노외 탄천 외 6개소
- 조성내용 : 정산소 리모델링, 시설주변 환경정비 및 화단설치·초목식재

□ 추진방법

- 정산소 리모델링
 - ▷ 노상 구형 컨테이너 정산소 → 강남구 도시이미지 형상화 디자인 정산소
 - ▷ 노외 탄천 주차장 구형 컨테이너 → 펜션형 조립식 건물로 교체
- 환경개선 : 주차장 주변 환경 정비, 화단조성, 화초 및 수목 식재

□ 추진실적

환경정비	정산소리모델링	화단조성	수목식재
구룡산1, 2호 및 탄천 41.5t	삼성학당길외 6개 주차장 9개 정산소	교육원 부설 외 5개소	<ul style="list-style-type: none"> ■ 수목-장미외1종 156주 ■ 화초-꽃양배추외10종 1800본

				
정산소 리모델링	정산소 리모델링	화단조성	수목식재	환경정비

□ 추진효과

- 쾌적한 주차환경 조성 및 Clean 주차장 이미지 개선
- 도시 미관 향상 및 시인성 강조로 이용고객 편의 증대
- 구형 컨테이너 재활용 설계로 예산절감(20,000천원)

Contents

주차관리분야

- 2000 견인된 차량 알리미 서비스
- 2000 견인기사 특별 인센티브제
- 2000 미니정비코너 설치 운영
- 2001 365일 24시 불법·부정 주차단속 콜센터 운영
- 2001 주차시설정비반 운영
- 2002 거주자운선주차제 관리인력의 최적화
- 2002 견인차량 지입증차 및 대폐차량 기동 배치
- 2002 장기 미반환 차량 제값받기 운동전개
- 2004 틈새 주차면 증설로 골목 주차난 해소
- 2004 CCTV 단속시스템 확대 및 견인차량 현대화 추진
- 2006 기초질서 확립 위한 불법주정차 공조단속
- 2007 주차 민원 OK 재택업무체계 구축
- 2007 주민참여 거주자 E-mail 심의제 운영
- 2007 내방고객 전담 전문“상담관제”운영

견인된 차량 알리미 서비스

불시 견인단속을 차량의 도난으로 생각하는 차량 소유주의 심리적 불안을 해소하고 차량보관소 위치 및 출고 방법 등의 견인정보를 24시간 제공하여 견인된 차량의 신속한 반환을 도움으로써 고객 불편 최소화.

□ 추진기간 : 2000년 ~ 계속

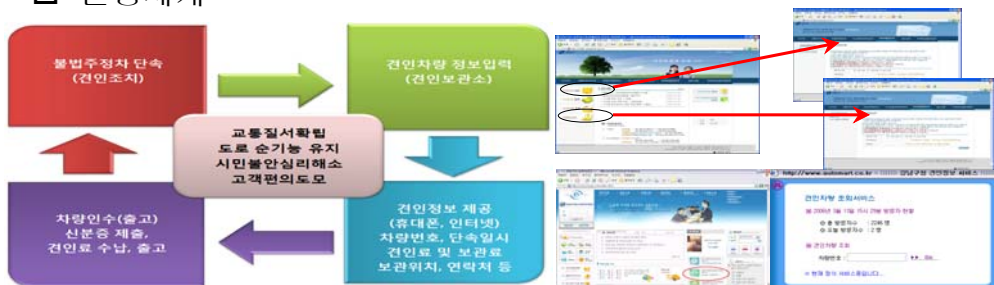
□ 현 황

- 부정주차차량 견인 시 견인이동통지서를 인접 담장, 보도 가로수 등에 부착 후 견인보관소에 입고
- 견인이동통지서 훼손 및 분실로 피견인차량 소재파악 곤란 및 차주 심리적 불안 조성
- 견인보관소 위치 및 안내전화 확인 애로

□ 추진방법

- 견인보관소 입고(접수)와 동시에 견인자료 전산입력 관리
- (주)오토마트 프로그램과 구청, 공단 인터넷 홈페이지 연결
- 개인 인터넷 망을 통해 공단, 구청 홈페이지 이용 견인여부 및 정보 확인
 - ▷ 강남구 홈페이지 접속(<http://traffic.gangnam.go.kr/>) → 단속자료 조회 → 차량번호(주민번호) 입력 → 차량 보관 여부 확인
 - ▷ 주정차 위반 의견진술, 이의신청등록, 과태료 인터넷 결제 등

□ 운영체계



□ 추진효과

- 문자전송에 따른 일반 통신비용 절감(연간 700천원)
- 차량위치이동 및 견인사실 통보로 고객 불안감 해소
- 실시간 단속자료 조회 및 과태료 납부로 고객편의 증대

견인기사 특별 인센티브제

불법주·정차량 단속업무를 수행하고 있는 견인기사의 업무능률 향상 및 사기진작을 위하여 견인 실적에 따른 인센티브제(성과급)를 시행함으로써 고객 불편해소 및 주차지서 확립에 기여

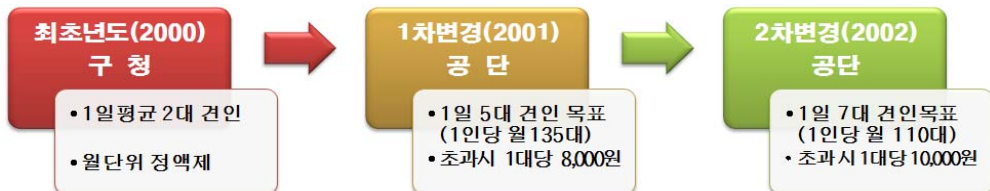
□ 추진기간 : 2000년도 ~ 계속

□ 추진개요

- 추진대상 : 견인기사 2명
- 현 황 : 구청 기능직 직원의 실적에 관계없는 보수 지급으로 피동적 업무수행

□ 개선방안

- 월별 견인 목표지정 및 초과달성 시 성과급 지급



□ 추진효과

- 견인기사의 적극적인 업무수행으로 지정주차 이용고객 불편 감소
- 상습 부정주차지역 순찰활동 강화로 견인요청 감소에 기여
- 목표대비 203% 초과 견인실적 달성

미니정비코너 설치 운영

견인보관소내 장기보관 차량의 경우 운행정지로 인하여 출고 시 즉시 주행이 불가능한 경우가 빈번히 발생하고 있는 바 고객 불편을 최소화하기 위하여 특별관리 서비스 제공 연중 실시

□ 추진기간 : 2000년 ~ 계속

□ 실태 및 문제점

- 1일 견인 입고차량 150여대 중 약 10% 장기보관 차량
- 장기 운행중단에 따른 배터리 방전, 타이어 공기압 저하 등 문제 발생
- 차량출고 요청 시 적기 반환 애로
- 조기 반환 요구 및 격렬한 항의로 업무 차질 및 불신감 팽배

□ 추진내용

- 차량관리 : 장기보관 차량 공기압 측정 및 보충, 배터리 충전 등
- 출고정비
 - ▷ 정비 능력이 있는 직원으로 하여금 차량 출고 시 응급 정비 서비스 지원
 - ▷ 예비타이어 교체, 키 잠금장치 해제 등
- 출고서비스
 - ▷ 스팀세차 실시, 워셔액 및 부동액 보충
 - ▷ Valet parking 실시
- 운영시간 : 연중 24시간



□ 추진효과

- 현장정비 가능한 문제차량의 즉각적인 정비 서비스로 고객 만족도 향상
- 신속한 차량의 정비 및 반환으로 주차공간 확보 효과
- 차별화된 서비스 제공으로 고객 불편 감소 및 기업 신뢰도 제고
- 고객 항의 사례 감소로 업무효율성 제고



365일 24시 불법·부정 주차단속 콜센터 운영

거주자우선주차제 확대 시행에 따른 부정주차차량 신고 접수 및 신속한 단속 처리를 위하여 민원 콜센터를 설치하여 업무의 효율을 높이는 한편 불법주정차 단속 업무 이관에 따른 각종 주차민원업무 전담운영 실시

□ 추진기간 : 2001년 ~ 계속

바로바로 365일 민원상황실 설치

2001년

□ 설치배경

- 벤처·금융 등 업무빌딩과 유흥업소 밀집으로 24시간 주차난 심각
- 인접 위성도시로부터 유입차량 증가
- 부정주차 차량 급증으로 불만민원 및 이면도로 교통난 가중
- 견인 처리시간 지연(1시간 ~ 1시간 30분)에 따른 고객불만 팽배
- 지정받지 않은 차량이 연락처 없이 부정으로 주차하는 경우가 빈번하여 거주자 우선주차관련 민원의 효율적 관리 필요

□ 부정주차 전담 “민원상황실” 설치운영

- 위 치 : 강남구 청담동 41번지 청담벤처프라자 4층
- 임 무 : 거주자 우선주차 시행지구 5,674면 계도·단속

□ 운영방법

Speed 민원처리	24시간 연중무휴
<ul style="list-style-type: none"> ■ 30분 이내 처리 완료 ■ 견인차량 현장 대기 (동서남북 권역별 분산 배치) ■ 견인과정 처리결과 반드시 통보 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1일 3개조 편성 교대 근무 (오전, 오후, 심야조)
민원신고채널(창구) 일원화	예방순찰(견인단속 병행)
<ul style="list-style-type: none"> ■ 080-512-4153 (수신자부담 전화) ■ 전용전화를 「24시 상황실」에 설치하고 전담직원 배치 ■ 거주자우선주차 시행 16개동 업무 관련 전용전화 설치 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1차 순찰 : 경고장 부착 후 차량 이동요구(전화통보) ■ 2차 순찰 : 즉시 견인

- 접수처리사항 중간통보 및 결과 통보
 - ▷ 견인조치여부, 조치시간, 처리지연 사유 등
- 부정주차 견인사실 인터넷 게시 관리
 - ▷ 피 견인차량의 견인사실을 신속히 알 수 있도록 안내

□ 상습고질위반 주차면 특별관리

- 관리주차면의 시간대별 위반자 집계관리
 - ▷ 위반시간, 위반장소 등 단속계획 수립 시 반영
 - ▷ 지역별 분리단속 및 시간대별 집중단속
- 밤12시, 새벽1시 등 심야 귀가자 주차면에 대한 2회 이상 반복 순찰로 동일시간대 상습 위반자 집중관리
 - ▷ 사전순찰, 견인 등 예방조치 : 1일 50 ~ 70면 특별관리
- 상습 위반 주차면 경고판 제작 부착(256면)
- 부정주차 재발방지시스템 운영

상습 고질 위반차량 특별관리	상습위반차량 차적 조회
<ul style="list-style-type: none"> ■ 대상자를 전산 입력 자료화하여 계속 관리 ■ 입력건수 : 162,609건(부정주차 단속건수 84.7%) ■ 4회 이상 위반자 안내문 발송(연 1,121건) <p>※ 성 과</p> <p>첫째달 위반(16.7%) > 둘째달 위반(8.1%) > 셋째달 연속 위반(5.1%) 점차 감소</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 견인대수: 연 21,496대 (월평균 1,790대, 전년도 대비 11% 증가) ■ 차적조회 결과 강남 19.8%, 타구 44.9%, 지방 37.3% <p>※ 안내문 통지로 재 위반건수 감소 → 사전예방 효과</p>

□ 운영효과

- 경고장 부착건수 30% 감소(1일 평균 1,000건 → 700건)
- 위반차량 견인건수 20% 감소(월 평균 314대 → 251대)
- 고객 설문조사 시 만족도 향상(84.0%/2001.6월 → 96%/2001.12월)
- 4회 이상 상습, 반복 위반자 감소(월평균 204대 → 133대)
- 신속처리 및 신고체계 일원화로 민원 감소

부정주차 단속 민원상황실 개선운영

2002년 ~ 2003년

□ 사업규모 및 인력현황

구분	창립 시 ~ 2001년	2002년	2003년
사업규모	12개동 18개 지구 5,674면	16개동 36개 지구 9,036면	18개동 39개 지구 9,603면
인 력	총 96명	총 92명	총 98명

□ 맞춤형 민원서비스 실천

- 상습 고질, 다발 민원 분석 및 특별관리
 - ▷ 간부직 방문대화, 1일 3회 특별순찰
- 인터넷, 휴대폰 이용 견인정보 On-Line 서비스
- 부당 견인 이의신청 심의처리 (670건)



불법주·정차 단속업무 이관 2004년

- 실태 : 단속은 지속되고 있으나 주민 교통불편은 개선되지 않고 법위반(불법주차) 시민은 큰 소리를 내고 있음

□ 추진방법

【강남 전 지역을 상습 위반 정도로 A지역, B지역, C지역 구분】

- ▷ A지역 : 상습 불법주차 극심, 민원다발지역(모래말길 등 15개소)
- ▷ B지역 : 역삼1동 특허청 주변, 상가, 이면도로 80개소
- ▷ C지역 : 주택가, 이면도로 등 150개소

- A지역대상 : 15개소 단속반(30명) 현장 상주체제로 예외 없는 강력 단속
- 기간 : 2004. 11 ~ 뿌리 뽑힐 때까지

A지역 완료

⇒

B지역

⇒

C지역

- 3인 1조 단속반 ⇒ 2인 1조 전환
- 차량 승차 단속 ⇒ 도보단속 체계 전환
- 단속시간 변경으로 교통 민원 수요에 대처 : 09:00 → 08:00

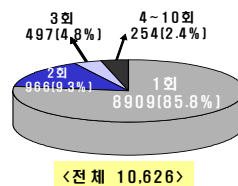
□ 단속실적

- 주차단속 건수 : 138,199건(과태료 113,461건, 과태료 건인 24,738건)
 - ▷ A지역 단속 : 20,522건(14.8%)
 - ▷ B지역 단속 : 교통불편 및 민원신고 처리 위주 단속 117,677건(85.1%)
 - ▷ C지역 단속 : 계도 위주 처리

□ 상습 위반차량 실태(2004. 9)

- 총 위반 : 10,626대
 - ▷ 1회 위반 : 8,909대(85%)
 - ▷ 2회 위반 : 966대(9.3%)
 - ▷ 3회 이상 : 497대(4.8%)
 - ▷ 4회~10회 이상 : 254대(2.4%)
- (최고 17회 위반)

불법주차위반 횟수별 분포
(차량 1대당)



□ 주차문화 정착 협조문 발송

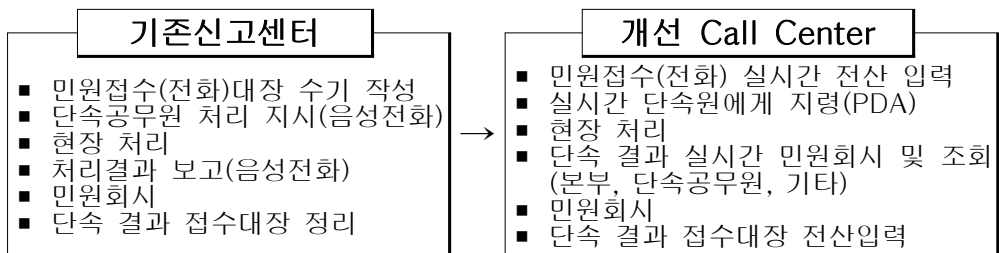
- 2회 이상 위반자 블랙리스트 전산화
- 재적발 시 견인 확행
- 주차 협조 안내문 매월 발송



- 유료 주차장 인터넷 이용안내 : 시민편의 제공
 - 유료주차장 247개소(공영 50, 사설 197)
 - 강남구, 공단 인터넷에 유료주차장 위치, 전화번호, 요금 등 안내
- 응급차량의 경우 단속 일시 유보
 - 비상등을 켜 채 2 ~ 3분 정차 시 HP 연락

Mobile을 활용한 「Call Center」 개선운영 2004년

- CTI(Computer Telephone Integration) 운영
 - 컴퓨터 기술과 전화 기술을 통합한 시스템으로 한번의 통화로 민원인과 상담원이 즉시 연결, 다양한 서비스를 신속, 정확하고 편리하게 제공하는 One-Stop 시스템
- 운영목적
 - 기존 주차불편민원센터를 전면 개편하여 거주자우선 주차지역내의 부정주차 및 불법 주·정차 단속 등 주차민원 통합 처리
- 운영방법



- 운영실적
 - 부정주차 신고, 접수 처리 : 이동 14,622건, 견인 22,533대
 - 불법주정차 단속 민원 접수 처리 : 8,385건(9 ~ 12월)
- 운영효과
 - 주차관리 및 단속 업무의 정보화 완전구현
 - 높은 수준의 고객서비스로 민원발생 사전예방
 - 주차민원 Call Center 전산화로 인력 감축(2명) 및 예산 절감(9,600천원)



부정주차 예방단속 예약 서비스제 운영 2005년

□ 추진방향

- 거주자우선주차 이용고객으로부터 부정주차단속 예약시간 신청 접수
- 시행지구별, 시간대별로 시스템화하여 사전 순찰로 부정주차 예방

□ 추진방법

- 각 동별 근무인력을 오전, 오후조로 편성 운영하여 공백시간 최소화
- 주차민원 Call-Center와 단속반 연계로 예방단속 지속적 유지
- 단속 희망시간 사전예약 접수, 지구별 순찰코스에 편입하여 단속

□ 추진실적

(단위 : 명)

지구별	계	영동우체국	관세청	동현(아)	주택공사	비고
대상자	60	14	15	11	20	논현2동

- 단속인력 및 PDA 등 장비 확보하여 대상지역 확대 실시

□ 추진효과

- 지속적인 순찰과 단속으로 거주자우선주차제 행정서비스 신뢰감 제고
- 이용고객 불편해소와 욕구 충족으로 고객감동 실현

민원전담 25시 콜센터 Upgrade 운영 2008년

□ 추진개요

- 근무인원 : 22명(직원 5, 전화상담 10, 불법단속 3, 부정단속 6, 전문상담관 2)

□ 운영체계



□ 개선사항

- 전문상담관제 운영 (2명) → 오전·오후 민원상담관 각 1명씩 고정 배치·운영
- ARS System 도입 운영 (대표전화 : 1544-2113)
- 주차민원 콜센터에 업무별 번호(1 ~ 10)를 지정하여 전화 안내
- 첫인사, 통화중 대기, 상담안내 연결 멘트 등 사용

□ 추진실적 및 성과

- 단속 요청 건수 및 처리결과

구 분	단속요청(건)	단속항의(건)	과태료의견진술(건)	부정주차(건)
증 · 감	13,278	6,020	31,687	5,097
2008년도	69,047	29,620	70,714	102,396
2007년도	55,769	35,640	39,027	97,299

- 고객이 원하는 시간에 전화로 민원접수 및 접수민원 신속 처리
- 내방 민원인 친절 상담으로 불만 최소화(상담실적 : 총 4,018건)
- 민원 폭주시간에 ARS 시스템을 통한 민원인 불편 최소화



주차관리민원실



민원 콜센터



민원상담관



주차시설정비반 운영

혜손, 노후, 마멸된 주차면에 대한 구청 관련부서 정비 요구 시 약 3개월 소요되어 고객 불편의 가중, 공단에서 주차시설 정비반을 편성, 연중 운영 체계 구축

현장민원 처리 기동반 119 편성운영

2001년 ~ 계속

□ 운영방향

- 공영주차장 지역별 현장 관리원의 시설 점검보고 및 정비지원
- 민원 발생 시설 우선 점검 및 정비지원
- 임시 복구 조치가 불가한 시설은 별도 예산으로 조치

□ 대상시설

- 거주자 우선주차제 주차 구획선 및 이용 안내표지판
- 노상, 노외주차장 주차 구획선 및 이용 안내표지판 등

□ 인력 및 장비

- 인 력 : 3명 (관리반장 1, 기사 2)
- 장 비 : 기동차량 1대, 라인마커 2개, 문자·숫자판, 페인트, 롤러 등

□ 주요 임무

- 시설관련 현장민원사항 접수 및 즉시 처리
- 현장 관리원의 시설점검 접수사항 일일점검 및 정비
- 작업일지 작성 및 시설복구사항 기록 유지
- 기타 주차 시설물 정비에 관한 사항

□ 추진효과

- 거주자우선주차 시행지구 주차불편 민원 90% 감소
- 주택가 이면도로 교통소통개선 및 쾌적 환경 조성
- 자체 인력과 장비 등 활용하여 연 평균 1억원 예산절감

주차구획선 긴급도색장비 현장배치 사용

2002

□ 추진개요

○ 현장에 단순기능 재도색 장비 배치

문·숫자판	핸드건	도로용 스프레이
<ul style="list-style-type: none"> ■ 재 질 : SC판지의 종지로 제작한 번호판 (1장당 7~8면 사용 가능) ■ 문 · 숫자 : “지정주차”, “구역주차”, “0”, “1”, “2” … “9” 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 스프레이 장착용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 백색, 흑색, 황색, 청색 등

○ 배치장소 : 거주자우선주차제 시행 16개동

○ 장비운영 : 각 동 현업직원(거주자우선주차 담당)

□ 추진방법

○ 정비대상

- ▷ 건축, 전기, 가스 등 각종 공사로 인한 도로굴착으로 훼손된 주차면
- ▷ 순찰 시 발견된 노후, 마멸, 훼손 주차면
- ▷ 사용자로부터 신고된 주차면 관련 불편민원 등

○ 담당자가 장비 지참, 30분내 현장 출장하여 확인 즉시 재도색 정비

○ 응급조치방법

- ▷ 구획번호 : 해당 번호판을 정 위치에 놓고 스프레이로 2회 이상 도포
- ▷ 주차구획 : 노면의 이물질을 깨끗이 청소 후 2회 이상 도포

□ 추진효과

- 시설물 보수 긴급 정비체계 구축으로 민원발생 요인 사전 예방
- 신속한 현장 민원 처리로 사용자 불편 해소 및 고객만족 실현

공영주차시설 사후관리업무 제도 개선

2004

□ 문 제 점

- 공영주차시설(거주자, 노상, 노외) 시설물 관리업무와 운영업무 이원화
 - ▷ 주차장 관리업무 : 구청(교통행정과)
 - ▷ 주차장 운영업무 : 도시관리공단
- 시설물 유지보수 필요 시 신속한 대처곤란(증설·삭선·재도색 등)
- 거주자우선주차제 업무와 관련된 신설·삭선·증설·배정 등 업무 처리체계가 복잡하여 민원처리 지연



□ 공영주차시설 현황

공영노외주차장	공영노상주차장	거주자우선주차면	안내표지판	기타시설물
15개소 1,396면	25개소 1,332면	18개동 40개 지구 9,464면	1,023개	보조시설물 5,543개

□ 제도개선내용

○ 거주자우선주차 민원처리 시스템 개선

구 분	업무처리 절차	비 고
개선전	洞주민 민원신청→도시관리공단 동근무 직원→동사무소(거주자담당) → 區교통행정과→도시관리공단 현장확인→區 교통행정과 작업지시 → 민원인에게 통지 및 배정	
개선후	洞주민 민원신청→도시관리공단 동근무 직원→현장확인(공단직원) → 작업(민원조정)→민원인에게 통지 및 배정	區 · 洞 경유폐지

○ 공영주차시설(거주자 · 노상 · 노외) 사후관리업무 개선

구 분	업무처리 절차
개선 전	<ul style="list-style-type: none"> 거 주 자 : 區 자체 계획수립→연간단가계약(區)→區 공사감독 및 정산 노 상 · 노 외 : 區 자체 계획수립→공사발주(區)→區 공사감독 및 정산
개선 후	<ul style="list-style-type: none"> 강남구도시관리공단에 사후관리 업무 위탁하여 보수 필요시 즉시작업 대행사업비 편성 공단지금

○ 기동반 재편성 : 6명(기술자 2명, 도색정비요원 4명)

○ 장비구매 : 특장차량 1대, 순찰차량 1개, 정비기기

(용해조, 시공기, 제거기, 마카기 등)

불법 주 · 정차 금지 “황색선 재도색” 정비공사 운영

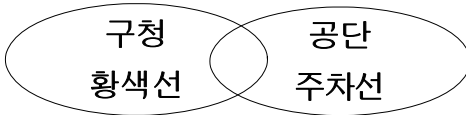
2004

□ 추진방향

- 주차면 정비공사와 병행하여 주차금지 황색선 통합정비
- 재도색 정비공사 2년 이상 경과된 주차금지 황색선 일제 정비
- 재도색 필요 시 즉시 공사시행 - 수시발생 분 바로 처리
- 매년 일괄적으로 황색선 재도색 정비공사 시행



시행 전



- ◆ 신속한 민원처리미흡
- ◆ 업무처리혼란
(주차선 역 화색선 미선회 등)

시행 후

강남구도시관리공단
황색선재도색+주차선재도색일원화

- ◆ 일원화된 신속한 처리
- ◆ 단속관리업무 지속성
(주차선 역 화색선 시속선회)

□ 정비반 편성

- 기존 주차시설정비반 운용

□ 정비실적

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년
정비실적	14,052m	13,204m	48,489m	56,979m	68,290m



□ 개선효과

- 도로상 노면 재도색 공사의 신속한 처리로 민원불편 즉시 해소
- 일시적으로 훼손된 이면도로 황색선 신속한 복구로 단속업무의 일관성, 지속성 유지
- 공단 직영시스템으로 예산절감 극대화 : 36.7% 비용절감
- 공사소요기간 단축으로 신속한 민원처리



거주자우선주차제 관리인력의 쇄적화

거주자우선주차제 시행지구 확대에도 불구하고 관리방법을 혁신적으로 개선하여 업무효율을 증대하고 인건비 절감에 크게 기여.

거주자우선주차 유사업무 통합으로 조직 Slim화

2002 ~ 2006

□ 추진배경

- 거주자우선주차제 확대 시행에 따른 효율적 관리방안 대두
- 사업 운영인력의 축적된 경험 및 노하우 투영
- 공단 정원인력 동결로 전사적 감량경영 방안 모색 필요

□ 현 행

소관부서	업 무	인 력	근 무 지	근 무 시 간
주 차 관 리 팀	<ul style="list-style-type: none"> ■ 행정민원업무 <ul style="list-style-type: none"> - 주차시설 관리 - 사용료 및 지정차량 관리 	18명 (현업직원)	동사무소	08:00 ~ 19:00 (2시간 초과)
민 원 상 황 실	<ul style="list-style-type: none"> ■ 예방단속업무 <ul style="list-style-type: none"> - 부정주차 예방순찰 - 단속 및 견인업무 지원 	26명 (용역인력)	시행지구 내 현장	14:00 ~ 22:00

□ 개선운영

- 행정민원 업무와 예방단속업무 일원화, 주차관리팀 관장수행
- 현장인력 23명 감축 및 감축인력 주차사업팀 증원소요 대체 투입
- 용역인력 근무시간 현업직원과 동일변경 및 동사무소 배치
- 야간시간대 취약지역 중심 번개기동반 운영

□ 개선효과

- 유사업무 통합 및 감량운영으로 연간 630,000천원 인건비 절감
- 업무구조 통합으로 업무의 일관성 유지 및 지휘감독 효율 향상



거주자 관리 체계 개선 및 인력 최적화 운영

2007년 ~ 계속

□ 현 실태 및 문제점

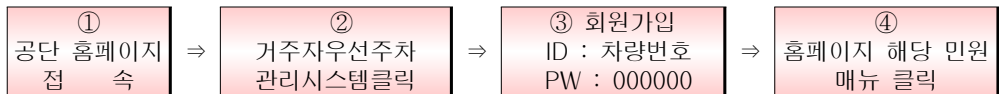
- 운영지구 : 19개동 41개 지구
- 근무인원 : 총 60명 (직원 13, 용역 26, 공익요원 21)
- 불법주차단속 및 거주자 관리업무 직원 포함
- 용역인력 책임감 및 소속감 결여로 민원 응대 소홀

□ 개선방법

- 관리체계 개선

개 선 전	개 선 후
<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장관리인력 → 각동별 파견 관리 ■ 잦은 외주인력 교체로 주민 불편 초래 → 불친절, 불성실 등 문제점 야기 ■ 본부에서 민원접수 및 현장직원 업무처리 ■ 대표전화가 없어 민원인 혼란 가중 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 현장 관리인력(용역) 철수 ■ 인터넷 원스톱 서비스 제공 시스템 구축 ■ 1직원 1동 책임 담당제 시행 ■ 주민 요청 시 직접 민원현장 방문 후 처리 ■ 대표전화 통합 관리 → 민원 콜센터 연결

○ 원스톱 서비스 제공 시스템



매뉴얼 CLICK	· 나의 주차정보 · 주차구역 신청 · 배정결과 확인 · 주차요금 결제 · 주차권 출력 · 일일방문 쿠폰제 등
-----------	------------------------------------------------------------------------------

○ 부정주차 상시 점검조 편성 운영



조 별	직 원	공 익	점검 지역	주차면
1 조	1명	1명	신사, 압구1, 2, 청담1, 2	2,693
2 조	1명	1명	논현1, 2, 역삼1, 2	3,590
3 조	1명	1명	삼성1, 2, 대치1, 3, 4, 도곡1, 2 개포, 일원 수서	3,898
합 계	3개조 3명	3명	19개동	10,181

○ 철저한 1직원 1동 담당제 확행

(2008.12월말 기준)

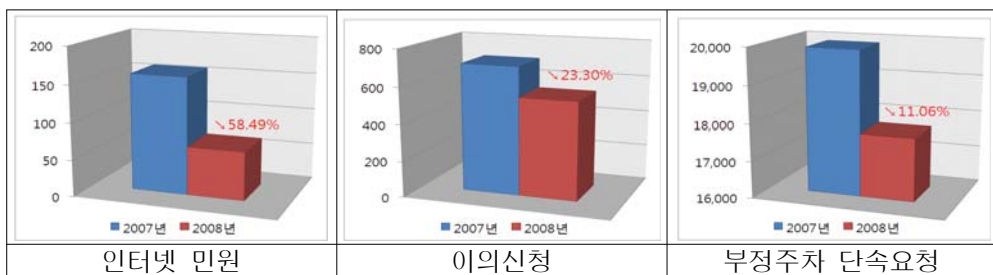
구 분	계	신사	논현1	논현2	압구정 1, 2	청담 1, 2	삼성 1, 2	대치 1, 3, 4	역삼 1, 2	도곡 1, 2	개포	일원	수서
주차면	9,952면	783	805	1,202	785	1,107	990	1,001	1,431	534	777	424	113
직 원	12명	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
공 익	6명	-	-	2	-	-	1	1	2	-	-	-	-

- 신청, 배정 등 방문 민원 처리 인터넷 이용 활성화
- 홍보 안내문 및 주차요금 납부 고지서 각 동 담당 직원이 주민에게 직접 전달하고 방문주차증 등은 전화로 접수받고 우편으로 송부하는 방법 활용
- 광케이블을 이용, 주차관리팀 내 200회선 사용하여 각 동 담당별 직통번호를 부여하여 민원편의 제공 및 예산절감

 <p>강남케이블 방송</p>	 <p>연합뉴스</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

□ 추진 효과

- 전년대비 상대적 민원 요구사항 감소
- 인터넷 민원 : 66건(전년대비 58.49%감소)
- 이 의 신 청 : 540건(전년대비 23.30%감소)
- 부정주차 단속요청 : 17,710건(전년대비 11.06%감소)



- 용역 및 공익 인력 감축으로 예산 절감 : 378백만원
- 미디어 매체를 통한 보도로 공단 위상 및 이미지 강화

견인차량 지입증차 및 대폐차량 기동 배치

주차 공간 부족 및 부정주차 차량 증가에 따른 거주자 우선주차 이용고객 불편가증을 억제하기 위하여 단속장비 확충 및 운영으로 업무효율 제고

□ 추진기간 : 2002년 ~ 2003년

□ 현 황

- 거주자우선주차제 : 2001년 5,700면 → 2002년 9,000면 (3,300면 증가)
- 부정주차 : 2001년 19만건 → 2002년 27만건(8만건 증가)
- 부정주차 단속 → 공단 견인차량 4대 운영(공단 2, 구파견 2)
- 주차구역 지정자 형평성 문제 및 불편 가증 → 견인 단속요청 쇄도
- 견인 지연에 따른 항의민원 증가로 업무마비 및 공단 이미지 저하

□ 지입증차 운영

- 견인차량 증차 신청 및 인가청(강남구) 승인
- 민간 견인차량 1대 지입증차
- 지입조건
 - ▷ 차량 5년 미만 소유, 운전경력 1년 이상, 60세 이하 운전기사
 - ▷ 조례요금의 20% 미만 가격결정 및 견인실적 의거 매월 정산 지급
 - ▷ 견인차량 지입관리 위·수탁계약 및 1년 단위 (재)계약
- 운영방법
 - ▷ 공단 견인차량과 함께 권역지정 및 분산배치 운영
 - ▷ 취약(심야) 시간대 상습위반 지역 상주배치

□ 대폐차량 기동배치

- 구청 대폐차량의 긴급정비 및 견인기사 임명
- 동서남북 기존차량 배치의 사각지역 및 긴급민원 발생지역 기동 배치

□ 추진효과

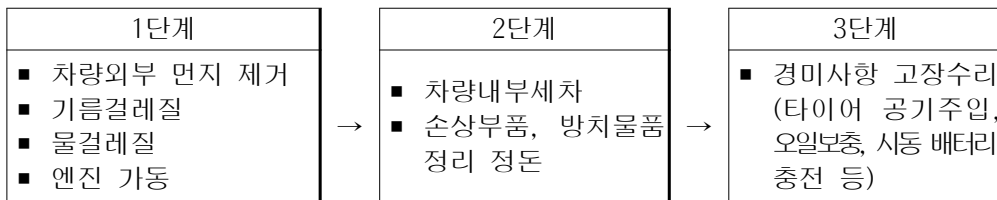
- 거주자우선주차제 전면 확대 및 정착운영 기여
- 부정주차 적기 견인단속으로 민원불만 해소
- 공공자원의 효율적 사용 및 목표수입금 달성 일조

장기 미반환 차량 제값받기 운동전개

미반환 매각 대상 차량 장기 보관에 따른 미정비, 미운행으로 노후(폐차) 진도 가속화, 경매 시 상품성 저하, 유찰 및 경매대금 하향화 방지 등을 위하여 차량 제값 받기 운동 전개

□ 추진기간 : 2002년 ~ 계속

□ 단계별 정비 관리 체계



□ 추진방법

- 내부 가용인력 및 장비 활용하여 보관 차량 주 1회 이상 단계별 점검관리
- 미니정비코너 공구 이용하여 고장, 부품 수리·수선
- 점검관리방법
 - ▷ 일상점검 : 주 1회(배터리, 타이어 공기압, 차량청소 상태 점검 및 관리) - 소장
 - ▷ 특별점검 : 주 1회(배터리충전, 타이어 교체, 오일점검 및 정비) - 견인기사

□ 추진실적

구 분	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
매각차량(대)	90	304	171	148	92	138	87
매각금액(천원)	13,501	75,000	60,640	93,730	50,358	48,610	51,784
정비실적(회)	186	227	378	694	799	764	881

□ 추진효과

- 장기 미반환 차량 적기매각으로 견인보관소 이용효율 제고
- 공매대금 상승으로 연평균 13,501천원 운영 수입 증대

틈새 주차면 증설로 골목 주차난 해소

내집 앞, 내점포 앞 주차면 증설, 건축물 신축, 증축에 따른 감소된 주차면 증설 등으로 거주자우선주차제 시행지구 사용 신청 대기자의 주차난 해소에 기여

□ 추진기간 : 2004년 ~ 계속

□ 추진방법

- 주택가 이면도로 교통 소통 정도와 이해 당사자 문제해결 후 증설
- 주차면 설치지점 점포 및 가구주 방문면담 이해 설득 후 주차면 설치

□ 추진절차



□ 추진실적

- 총 410면 증설, 147,600천원 수입금 증대
- 1가구 1주차장 갖기 운동 전개
- 주차면 설치 가능 공간 일제 전수조사
- 상습 불법주차 지역 주차면 신설, 건축공사 완료 후 구조 변경 신설, 민원처리 삭선 후 재설치 등



□ 추진효과

- 내 집 앞, 내 점포 앞 주차 구획 면 증설로 주차난 해소
- 주차면 부족으로 인한 주민불편사항 해소
- 이면도로 주택가 교통 환경 개선(불법 주·정차 근절)

CCTV 단속시스템 확대 및 견인차량 연대와 추진

차량증가 및 주차장 부족으로 불법·부정주차 차량이 급증함에 따라 구민불편 해소 및 단속인력 한계를 극복하기 위하여 상습 불법 지역 CCTV 단속시스템 확대 및 단속장비 현대화 추진

상습 불법 주차지역 CCTV 단속시스템 확대 실시

□ 추진개요

- 간선도로 13개 지역 80개소 124대 설치 운영

□ 단속실적

- 2004년 : 16,652건 (9월~12월)
- 2005년 : 44,600건 (1월~ 4월)/ 2.6배 증가

□ 추진효과

- 상습 불법주차지역 해소 : 주차문화 개선
- 이의신청 감소 : 일반 단속 시 4.3% → CCTV 단속 시 0.3%

견인차량 현대화 추진

□ 현 황

- 공 단 : 3대(견인용 1, 구난용 2)
- 견인대행업체 : 23대(견인용 14, 구난용 9)

□ 운영실태(문제점)

- 구난용(구형 집게차) 견인차로 견인 시, 안전사고와 차량훼손 우려
- 외제차량 견인불가로 형평성 위배

□ 개선대책

- 공단 견인용 차량 1대 증차하고 내구연한 마감 견인차량 1대 교체
- 견인업체 : 2006년도까지 견인용 차량으로 현대화 유도





기초질서 확립 위한 불법주정차 공조단속

불법 주·정차단속업무에 구청과 공단이 공조하여 구청 상시단속에 참여를 높이고 조기 기초질서 확립 기반조성을 위한 정보시스템 환경을 구축함

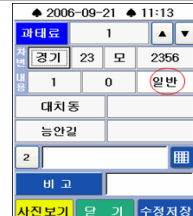

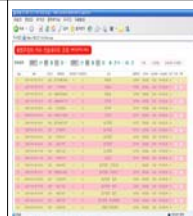
□ 추진기간 : 2006년 ~ 계속

□ 추진배경

- 공단에 파견된 단속공무원에 한하여 PDA 활용 단속업무 수행
- 구청 58개 과·동 직원 상시 불법주정차 단속 체계 운영
- 단속정보 등록 후 온라인 확인 기능 및 수기 입력방식 제공 필요

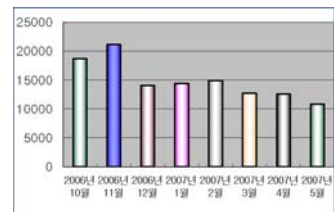
□ 개선방법

- 불법주정차단속 정보등록 및 단속통계 Web 프로그램 개발
- 구청 Intranet 시스템과 민원콜센터(불법주정차정보관리) 시스템 연계
- 단속 근거인 사진등록을 위한 대용량 자료전송 기능 추가

구 분		변경(개선)전	변경(개선)후
내 용	단속	공단 파견 단속공무원만	공단 파견 단속공무원 + 구청 직원 모두
	자료 관리	PDA 등록	PDA 등록 + 인터넷 등록
	자료 전송	무선 통신(PDA)	무선통신(PDA), 자료전송(FTP)
사 진			 

□ 추진효과

- 기초질서 확립 조기 달성
- 지속적인 불법주정차 단속업무의 구청, 공단 공조체계 유지



주차 민원 OK 재택업무체계 구축

거주자 및 주차관리 사이트를 통하여 이용고객이 인터넷으로 사용요금 결제, 주차 정보 등을 확인할 수 있는 시스템을 구축 운영함으로써 각종 민원 처리를 위한 동사무소 방문의 불편 해소

- 추진기간 : 2007년 ~ 계속
- 업무체계



- 업무처리 방법
 - 민원처리 → 회원가입, 이용자 주차정보 확인 및 변경 요청, 입금내역 확인, 민원사안별 전산통계, 사용자 주차구획 지도검색 및 구획관리 등
 - 수납방법 → 무통장(RTB), 카드결제 실시간 적용 및 고지서납부 통합 연계, 거주자 주차면 사용자 개인별 고유계좌 부여
 - Real Time Banking(실시간자금입금서비스) : 이용자별 가상계좌 (공단 자계좌)로 이용 대금을 무통장 입금
 - 주차권출력 → 사용요금 납부 즉시 인터넷을 통해 주차권 출력 가능
 - SMS(문자) 운영 → SMS를 통해 민원처리 회신 및 미납자 일괄 안내

- 추진실적
 - 수납

2006년						2007년					
고지서		RTB		e-Credit		고지서		RTB		e-Credit	
건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
39,334	88%	4,755	10.7%	574	1.3%	37,362	79.6%	7,728	16.5%	1,858	3.9%

- 민원처리

개인정보변경	배 정	취 소	구획변경
1,877건	2,917건	2,796건	971건

- SMS(문자) 이용건수 : 75,899건

- 개선효과

- 수납형태 다양화로 이용고객의 접근성 확대 가능
- 고지서(2일) → 입금즉시 확인 → 신속한 미납관리로 민원불편 제거
- 전산화로 업무 효율성 제고

주민참여 거주자 E-mail 심의제 운영

거주자우선주차 구역 내 부정주차 단속에 따른 견인료 및 보관료 부과의 적법성 및 투명성 제고를 위하여 강남구 거주자를 심의위원으로 하는 E-mail 심의제도 운영 활성화

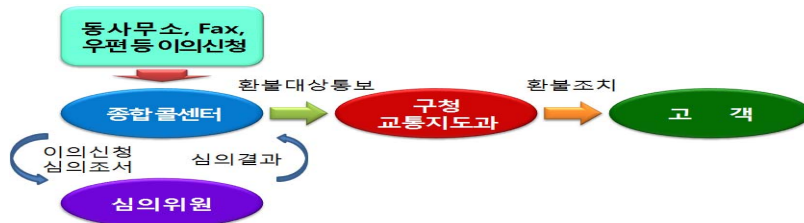
□ 추진기간 : 2007년 ~ 계속

□ 심의위원 선정

- 공고일 이전일 강남구민(업무거주자 포함) 중 공단 인터넷 홈페이지 게재 후 접수기간에 참여한 주민으로 위원 구성
- 적법성 판정을 위한 심의위원 위촉 시 전문성을 가진 위원으로 선정
- 이의신청된 단속 건에 대하여 이의사항 및 현장 사진 등 토대로 과태료 부과 적법성 및 법적 면제사유 등 심의하여 가·부 결정

□ 운영체제

- 심의기간 : 총 20일



- Fax, 서면, 우편, 방문 등으로 접수 7일
- 심의위원 1팀 : 1주, 3주 E-mail 심의조서 발송 1일
 - └ 2팀 : 2주, 4주 E-mail 심의조서 발송
- 심의결과 : 다수결에 의거 가, 부 결정 4일
- 민원인에게 심의결과 가·부 결정 통보(우편) 1일
- 구청(교통지도과) 담당자에게 환불대상자 명부 송부 1일
- 구청(교통지도과)에서 민원인 신청계좌에 환불금액 입금 6일

□ 심의실적

구 분	총 건 수	환불건수	부과건수
심의결과	739건	429건	310건

□ 운영효과

- 주민 직접 참여에 의한 심의평가로 형평성 논란 사전 제거
- 매년 증가되는 이의신청 건수를 심의위원제로 운영하여 적시 해결

내방고객 전담 “전문 상담관계” 운영

불법 및 부정주차 단속강화로 내방민원이 증가함에 따라 교통관련 전문지식을 보유한 전문 상담관 배치 및 운영으로 민원 신속 응대 및 분란 해소

□ 추진기간 : 2007년 ~ 계속

□ 추진방법

- 폭주 시간대 오전 오후 파트타임 고객불편 상담관 각 1명씩 배치 운영
- 고객의 저항이 적은 전문상담관 배치
- 내방고객 신속한 응대 및 답변으로 친절한 고객 불편 해소 처리

□ 상담대상

- 콜센터 향의 방문, 불법·부정 주차단속으로 격앙된 감정을 정제할 수 없는 고객 상담
- 불법·부정 단속 스티커에 의한 서면 이의 신청자를 대상으로 신청 방법, 절차, 단속사실, 단속사유 등

□ 상담실적(2007년 기준)

구 분	합 계	1월	2월	3월	4월	5월	6월
상담실적	5,026건	430	391	345	386	363	433
		7월	8월	9월	10월	11월	12월
		533	524	321	414	567	319



『항의성 민원방문 상담』



『불법·부정 서면신청 상담』

□ 추진효과

- 전문지식 상담관을 배치·운영하여 민원처리 신속성 강화
- 내방 민원인에게 단속사유를 명확히(One-stop) 답변하여 불만 최소화

공모 수기문 모음



우리사는 이야기

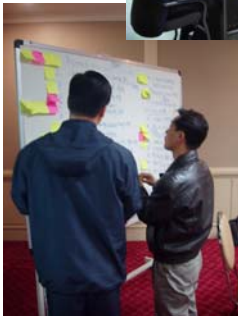
우리사는 이야기

끝없는 도전! 6시그마 리더 양성기 / 박희준
종이 1장의 변화가 가져다 준 선물 / 진병칠
헬스 회원 보디빌더 동호회 활성화 / 정지훈
구민체육관 화장실 좀 어떻게 해봐요!! / 박신규
밴드 이야기 그리고 FUN / 이민호



친절 · 미담사례

이젠 울지 말아요! 그리고 힘내세요! / 이정숙
작은 친절이 부메랑이 되어... / 양옥석
작은 사랑의 씨앗 / 권오선
고객 사랑의 작은 시작 / 김대용
내 기억 속의 할머니 / 이규호



끝없는 도전! 6시그마 리더 양성기

"실무자 중심으로 경험이 풍부한 직원이 대상이 되어야 됩니다."

"아냐 팀장급이 돼야 확산 효과도 크고, 일단 팀장급이 먼저 일정 수준에 올라서야 직원들을 리드하지"

- 2005년도 12월에 우리공단의 6시그마 전담 TF팀이 구성되어 2006년도에는 6시그마 1Wave가 활발하게 진행되고 있었다.



박희준

팀장을 포함해서 세명뿐인 팀이었지만 언제나 의사결정을 위해 자유로운 분위기에서 진지하게 때로는 치열하게 토론하며 고민과 아이디어를 나누었다.

당시만 해도 6시그마는 공공분야에서 그다지 활성화 되지 못한 상태였고 지방자치구 단위 공단에서는 우리공단이 최초나 다름없었기 때문에 6시그마를 도입한다하는 것 자체가 우리에게 큰 도전이었고, 수많은 눈들이 예의 주시하고 있다는 생각에 그 부담 또한 컸다. -

수차례 토론을 거쳐 팀장 6명을 BB 대상으로 정하고 TF팀을 포함해서 총 9명이 80시간 과정의 BB교육을 1박 2일로 5차에 걸쳐 실시하였다.

교육은 오전 열시에 시작해서 밤 여덟시가 되어야 끝나는 타이트한 일정이었음에도 불구하고 끝없는 질문과 토론으로 정해진 교육시간을 넘기기 일쑤였다. 교육장의 분위기나 교육성과는 강사의 자질도 중요하겠지만, 결국은 수강생의 태도에 따라 좌우되기 마련이다. 그런 면에서 우리공단 BB교육 수강생들은 정말 10점 만점에 10점! 아니 그 이상이었다.

4회차 교육 즈음 교육 및 프로젝트





지도를 맡았던 컨설턴트가 교육생들을 보며 말했다. "제가 솔직히 일반 기업체, 공공기관 뭐 솔하게 교육하고 다녀 봤는데 이런 데는 처음 봤어요! 보통 1차 강의 하면 고개만 끄덕이고 있다가 2차 강의 진행할 즈음 해서는 좀 쉬엄 쉬엄 하자는 말이 나와야 되는데 이렇게 열심히 듣고, 참여하고, 토론하는 데가

없거든요. 대기업 간부들도 이렇게는 안합니다. 이러면 강의 하는 입장에서는 정말 신나기도 하지만 한편으론 긴장도 되죠. 정말 드문 경우입니다."

BB 대상자 모두 정말 눈물겹도록 열심히 교육받았고, 서로의 고민들을 나눴었다.

3개월이라는 시간은 정말 쏠살같이 흘러갔고 드디어 BB인증 시험...

시험문제는 생산성본부에서 직접 출제 하였다. 우리공단 BB 교육생들은 노력한 결실을 수확하기 위해 차분히 한문제, 한문제 풀어 가기 시작했다.

80시간의 교육량도 양이지만 연속적으로 진행된 것이 아니라 각자가 맡고 있는 프로젝트진행에 맞추어 약 3주 간격으로 교육 일정이 잡히다 보니 혹여 인증 탈락



하는 팀장님들이 나오면 어쩌나 내심 걱정도 앞섰었다... 그러나 시험결과는 놀랍게도 전원 패스! 더욱 놀라웠던 것은 대상 중 절반이 90점이 훌쩍 넘는 고득점을 기록하는 쾌거를 이뤘다는 것이다. 일반 실무 직원을 대상으로 GB시험을 진행했을 때도 이 정도는 아니었다. 시험 난이도? 당연히 BB가 월등히 높았다. 사례하나 톡 던져주고 알아서 기법 적용하고 문제해결 하라는 고난이도 과제 해결형 문제는 GB시험에서는 찾아 볼 수 없었다. 그리고 또 한가지 재밌었던 것은 결과에 감탄하던 내 모습과 대조적인 팀장님들의 반응이었다. 무반응! 이건 뭐, 겸손한 건지 관심이 없는 건지... 하긴 어쩌면 당연한지도 모른다. 교육받을 때의 모습을 생각해보면 어지간이들 하셨을 것도 같다.

그렇게 3개월간의 교육은 끝이 났고 팀장님들은 BB가 되어 자신들의 위치로 돌아가 묵묵히 맡은 프로젝트를 수행해나갔다. 수행 결과는 물론 목표한대로 척척 실적을 내주었다.

"소액구매 프로세스 Lead Time 단축" 16.1일에서 6.95일로 단축.

"문화 체육시설 고객만족도 향상" 72.3%에서 84.7%로 향상.

"채납요금 징수율 향상" 주차장별 7년간 총 채납건수 19,202건에서 1,080건을 수납하여 기존 58.5%에서 64.4%로 채납 징수율 향상.

"주차단속 민원 처리시간 단축" 167분에서 75분으로 단축.

무엇을 더 바라겠는가? 하나같이 목표했던 것 이상의 성과를 기록해주었다. 우리공단의 6시그마 도입은 조심스럽고도 과감한 도전이었다. 그리고 교육과 프로젝트를 한단계 한단계 수행하는 6시그마 리더들의 모습은 뜨거운 열정 그 자체였다.

세상을 살다보면 그냥 저절로 되어지는 일들도 있다. 그러나 그게 얼마나 되겠는가? 6시그마 역시 마찬가지였다. 6시그마를 도입하고 추진하기 위한 고생을 감수하지 않은 직원이 단 한명이라도 있을까? 업무 효율화! 말이 쉽지 개선 프로젝트에 몸담고 있는 사람들은 기존의 업무 두배, 세배의 업무를 처리해야하고 시행착오를 겪으며 고민하고 또 고민해도 그 결과를 보장할 수 없는 것이 개선이다. 직원들의 불평도 말 못하게 많았다. 그래도 그 직원들이 꺾꺾 참아가며 열심히 해주었기에 모든 것들이 가능했다고 생각한다.

난 6시그마를 진행하면서 우리공단의 저력을 보았고 가능성을 보았다. 끝없이 도전하는 DNA를 간직한 직원들의 기질과 끈기... 그리고 그것을 발판으로 무한히 성장하는 우리 공단의 미래를... 난 확신한다! 공단의 비전이 곧 현실이 될 것이라는 것을...

그동안 6시그마 개선으로 고생한 우리 직원들 모두에게 이 글을 통해 진심으로 감사의 마음을 전한다. 그리고 우리 공단의 혁신의 선봉을 맡았던 7명의 BB들에게 뜨거운 박수를 보낸다.





종이 1장의 변화가 가져다 준 선물

매월 급여일에 급여명세서를 받을 때면 예전의 복사용지에 인쇄해 주던 급여명세서가 생각이 난다.

처음 공단에 입사해서 첫 급여일에 받아든 급여명세서는 호봉과 급여, 원천징수 내역 등 회계 프로그램에 입력된 내용이 그대로 출력된 일반 복사용지 1장.



진병철

‘90년대 초 처음 회사에 입사해 받았던 월급명세서도 이러지는 않았었는데. 씁쓸한 마음 달랠 길 없고... 10년 이상의 세월이 지났는데 이래도 되나?’

이런 느낌은 나만의 생각은 아닌 듯 했다. 급여명세서를 처음 받아든 새로 입사한 직원들 모두 나와 같은 표정이었고 공단의 새 월급명세서를 받아든 아내도 말은 안하지만 실망스러워 하는 마음을 읽을 수 있었다.

공단에서는 규정에 따라 급여가 지급되기 때문에 급여는 더 이상 개인적 비밀이 아니라고 생각했던 것 같고 늘 그렇게 지급하고 지급 받았던 터라 직원들의 감각이 무뎌져 있었던 것도 같았다. 각 사업장에서 직원들이 받던 급여명세서를 볼 때면 1달 동안 열심히 일한 직원에 대한 예우가 아닌 듯도 하고 왠지 미안한 생각까지 들었다.

그러던 2006년 6월 어느 날 직원들의 급여명세서를 봉인된 급여명세서로 전환하자는 제안이 올라왔고 이를 받아들여 즉시 시행하게 되었다. 평소 무덤덤하게 넘어갔던 급여명세서를 봉인된 급여명세서로 준다고 하니 은근히 반갑기도 하고, 이제는 나의 프라이버시가 지켜지는 것 같기도 하고, 정말 월급다운 월급을 받는 것 같은 느낌마저 들었다. 사실 복사용지 1장으로 받으나 봉인된 급여명세서를 받으나 급여액수가 달라지는 것도 아니다. 하지만 왠지 1달간 일한 내 노동의 대가를 그나마 제대로 인정받는 것 같아 고맙기까지 했다. 조그마한 종이 1장의 변화로 이제는 매월 급여일이면 선물을 받는 것 같은 느낌을 받는다.

우리 생활 속에선 업무와 관련한 크고 작은 변화들이 발생되고 있고 우리 또 그것들을 경험하고 있다. 아주 작은 변화가 우리의 삶을 즐겁게 하기도 하고 그 작은 변화는 새로운 일을 시작하는 계기가 되기도 한다. 공단이라는 공간에서 또 어떤 변화가 우리의 삶을 지루하지 않고 즐겁게 해줄지 오늘도 작은 변화의 바람을 기대해 본다.

헬스 회원 보디빌더 동호회 활성화

2009년 현재 개포헬스장에는 20여명의 등록 회원들로 구성된 보디빌딩 동호회가 자발적으로 활동을 하고 있다. 보디빌딩 동호회가 만들어진 계기를 보자면 2007년 개포



헬스장이 정지훈

위기에 빠졌던

그날로 거슬러 올라가게 된다.

구민체육관에서 처음 발령을 받았을 때의 개포헬스장은 부족한 유산소 기구, 협소한 공간, 열악한 환경이었지만, 직원들의 노력으로 400명 이상 되는 회원을 확보한



활기가 넘치는 곳이었다.

하지만 2007년 조례에 의한 회비 인상은 400명 이상이던 회원을 200명 정도로 줄어들게 했고 이에 직원들은 개포헬스장이 다시 활기가 넘칠 수 있도록 하기 위한 특단의 대책을 마련해야 했었다. 개포헬스장은 공간 협소로 헬스 기구 확충, 락커룸 설치, 샤워실 및 탈의실 증설 등 의 시설 확충은 꿈도 못 꾸는 상황이었기 때문에 타 센터와 같은 편의시설 확보 전략은 사실상 불가능하였다. 그래서 지도직원들의 능력을 최대한 활용한 특화 프로그램 개발 전략을 수립하게 되었다.

GX 수업 개선, 구형 헬스 기구의 교체, 헬스지도 프로그램 개선으로 개인 상담 및 체지방 분석을 통한 맞춤형 운동관리, 보디빌더 양성 등을 내용으로 한 이 전략은 몸짱 성공사례를 다수 확보하고 입소문을 통해서 몸짱 붐을 일으키는 계획으로, 개포헬스장은



지도 수준이 높아 운동 효과가 다른 헬스장보다 크다는 이미지를 주민들 사이에

각인시켜 줄 필요가 있었다.

계획은 곧 실행으로 옮겨졌고 직원 모두 회원지도와 관리에 열과 성을 다했다. 그리고 이는 곧바로 회원들의 뜨거운 반응으로 돌아 왔다. 정말 몸짱 붐이 일어나 개포헬스장은 다시 활기가 넘치게 되었고, 11개월 후에는



다시 400명 이상의 회원을 확보할 수 있게 되었다. 그리고 지금도 연간 등록 회원은 점차적으로 늘고 있는 추세다.

추진했던 내용 중 위기를 극복할 돌파구 역할을 톡톡히 해준 것은 바로 보디빌더 양성이었다. 물론 보디빌딩 선수 양성 한가지만으로 이탈회원의 회복을 다 설명할 수는 없지만 몸짱 붐을 일으킨 주역이었고 이를 통해 개포헬스장에 보디빌딩 동호회가 만들어졌다는 것은 부인할 수 없다.

2007년 ~ 2008년까지 중년부 백종순 회원이 전국 YMCA 대회 준우승, 미스터 코리아 6위에 입상하는 등 혁혁한 성과를

내주어 보디빌더 양성의 성공을 알렸고 이는 곧 몸짱 붐으로 이어져 2008년 5월에는 20명의 헬스 회원이 자발적으로 헬스 동호회를 결성, 운동에 대한 활발한 정보 공유를 가능케 하였다. 헬스 동호회의 시너지는 결국 2009년 5월 미스터 서울 대회 여성부 6위, 중년부 5위, 6월 서울시 생활체육 대회 일반부에서 2명에 선수가 3위 에 입상하는 등 크고 작은 성과를 내주고 있다.

그리고 지금은 온라인 카페를 개설하는 등 왕성한 동호회 활동을 하고 있어 온·오프라인에서 개포 헬스장뿐만 아니라 강남구도시관리공단 홍보 역할도 충실히 하고 있다.



구민체육관 화장실 좀 어떻게 해봐요!!

체육사업팀의 오랜 숙원사업이었던 구민체육관 노후 화장실 개선공사는 많은 개선 검토를 통한 최신의 구조 공간 개념과 품격 있는 이미지를 구현하기 위해 남다른 노력을 기울인 시설공사로, 처음 예산편성 당시부터 수많은 우여곡절이 있었고 또 화장실 개선에 대한 요구사항이 너무 다양해서 많이 애먹었던 기억이 난다.



박신규

구조적으로 작은 창문과 절대적으로 협소한 화장실의 면적은 넘어야 할 커다란 산이었고, 단순히 바닥, 벽타일, 도기제품의 교체를 전제로 시작한 공사에서 품격 있는 멋과 편리성을 동시에 갖추어야 한다는 주문과 기대수준은 기존에 갖고 있던 구상을 전면 백지화 하고 처음부터 다시 시작하지 않으면 추진이 불가능한 상태였다.

그러나 많은 강습회원 및 주민들의 협조가 힘을 더하면서 화장실의 리모델링 공사가 착공을 하였고 공사는 순조롭게 진행되었다. 소음과 먼지, 강습에 많은 불편을 참아주신 회원님들에게는 정말 감사의 마음을 전하고 싶다.

사업을 추진하기 전에 예산 등을 충분히 고려해야 했음으로 타일 및 도기제품의 선택에 고품격 인테리어 성격을 더하고 가격은 최대한 낮추는 것이 관건이었다. 그래서 직접 타일상가, 대리점을 방문하여 많은 제품과 샘플을 비교 검토하였고 그 결과 우리가 원하는 제품을 물가정보보다 더 싸게 구입하는데 성공하였다.

우리가 찾아낸 물건은 일반적인 규격의 제품이 아닌 특정 업체의 주문으로 생산된 것으로 납품 후 하자대비 물량으로 확보하고 있었던 제품이었기 때문에 다른 곳에 판매하기도 어려운 제품이었다. 발품을 열심히 판 덕분이라고 할까, 누군가 숨겨놓았던 보물을 찾은 느낌이었다.

소변기는 센서 내장형으로 고가에 판매되던 제품이었지만 총 길이가 짧아 일반적으로는 잘 사용하지 않는 제품이었다. 그렇지만 오히려 구민체육관의 협소한 화장실을



보완하고 여유 공간을 확보하는데 있어서는 안성맞춤이었다. 관급 자재이므로 시공상 어려운 점이 많아 추가적인 급수시설 공사가 있었지만 현재 마감 상태는 깔끔 그 자체다.



양변기도 물을 담아놓은 물탱크가 10ℓ로 다른 기종보다 작은 형태다. 이것 역시 구민체육관에 설치함으로써 그 빛을 발하게 되었다.

소비되는 물도 아끼고 협소한

화장실에 절대적으로 필요한 공간 확보와 고품격 인테리어 요소가 가미된 제품을 직접 발품을 팔아 확보하고 공사에 투입하다 보니 구성품 하나하나에 애착이 가지 않는 것이 없다.

화장실 공간 중 필수적으로 거치게 되는 공간이자 이용률이 가장 높은 공간은 바로 세면대다. 이 공간에 포인트를 주기 위해 벽체를 붉은색 및 녹색계열의 유리알 타일로 시공함으로써 전체적으로 고급스러운 이미지를 심어 주었고, 벽체타일 중 물이 닿지 않는 부분은 도배지로 시공하여 안락함을 주면서 전체적으로 심플하고 편안한 이미지를 형성할 수 있었다.

완성하는데 있어 가장 큰 역할을 해준 것은 바로 고객들의 의견이었다. 불필요한 전기의 낭비를 막고, 더 밝은 이미지를 갖추기 위해 출입문을 유리문으로 시공하고 각 양변기별로 센서 등을 설치하였다. 고객들의 끊임없는 관심에 화장실의 완성도를 높일 수 있었고 더 많은 아이디어와 노력이 녹아들어 갈 수 있지 않았나 생각한다.

이제 공사를 완료한지 1년이 다 되어 가고 있는 시점에 비록 처음에 설렘은 덜할지 모르지만, 화장실을 이용하는 고객들의 불편사항이 사라졌다는 것에 보람을 느끼고, 자연스럽게 외부의 맑은 공기와 밝은 채광이 함께 하는 화장실을 만들었다는 것에 흐뭇함을 느낀다. 아름다운 화장실에 출품하여 서류심사에도 끼지 못했지만 기존의 좁고, 어둡고, 지저분했던 화장실을 떠올린다면 지금 화장실이 얼마나 많이 개선되고 아름다워졌는지 고객들은 아실 것이다.

시공 중의 불편함을 참아주시고, 많은 아이디어를 제공하여 주신 고객들에게 정말 감사의 마음을 전하며 더욱 더 노력하는 시설관리팀이 될 수 있도록 최선을 다할 것이라고 다짐해 본다.

밴드 이야기 그리고 FUN

"과장님! 방송 녹화하러 온대요. 준비되지요?"

어느 날 기획팀 김주임으로 부터 낭보 아닌 낭보가 전해졌다. GS강남방송에서 우리 회사 밴드 동아리 활동모습을 녹화를 하러 오겠다는 얘기였다. 평상시 같았으면 생각해볼 필요도 없었겠지만 12월 초의 바쁜 업무에 여념이 없던 터라 어떻게 대답을 해야 할지 즉답을 할 수가 없었다. 녹화예정일을 딱 1주일 정도 주고 준비하라니... 흥분되는 좋은 소식임에는 틀림이 없었지만 난감한 상황이었다.



이민호

강남방송의 "기분좋은 만남"은 각 동호회를 찾아 이들의 활동모습을 비춰주는 20분짜리 코너로 사회자의 게임을 곁들인 진행도 재미있지만 멤버들의 기증품을 받아 아름다운 가게에 기증하는 의미있는 활동들도 담고 있는 프로그램이었다.



" 좋습니다. 합시다." 라고 대답하였고 이어 방송국으로 전달되었다. 그러나 준비기간이 매우 짧은데다가 외부활동 경험이 없는 우리 멤버들에게 방송 매체를 통해 실력을 드러낸다는 건 매우 부담스러운 일이었다. 하지만 매력있는 기회였고 공단을 만방에 알릴 수도, 투알비를 한단계 업그레이드할 수도 있는 1석 2조의 결과가 기대되었다. 그리고 무엇보다 이번 기회로 투알비 멤버들의 의욕 넘치는

활기찬 모습이 너무 좋았다. 준비곡은 지난 10월 임직원 한마음 공동체훈련에서 공연했던 곡으로 정했고 짧은 시간이었지만 OB, YB가 총동원되어 연습에 연습을 통해 이어진 슷(녹화)은 대 성공이었다.



밴드는 기본적으로 기타, 드럼, 베이스로 구성된다. 처음 밴드를 결성했던 직원을 중심으로 최초 편성 멤버를 나열하고 싶다. 기타 길주임, 보컬 김주임, 드럼 임주임, 베이스 윤주임이다. 초기 멤버 4명을 구성하고 2005년 2월에는 '투알비'라는 예쁜 이름도 지었으며, 3월에는 공식적으로 창립을 하게 된다.

이후 박주임, 조주임, 이주임 등이 추가 입단되어 약간의 포지션 이동을 하고 드디어 그해 9월 투알비는 한강 미사리에서 '공단창립 6주년 기념행사'에 회사로부터 축하공연 의뢰를 받아 첫 번째 영광스런 공연을 하게 된다.

이후 투알비의 내부공연과 외부공연은 계속되었다. 2, 3회 임직원 한마음 공동체훈련에서 공연한 경험을 바탕으로 네 번째 GS강남방송도 여유있게(?) 치러 냈으며, 이후 다섯 번째는 2008년 5월 성남에서 실시한 '한국 베트남 가정 한마음축제'에 초청되어 공연하기까지 이르렀다.

무모한 도전으로 시작한 밴드결성이었지만 멤버 한명 한명의 열정으로 쉽 없이 달려올 수 있었다.

투알비는 창설부터 현재까지 외부공연을 포함하여 총 7번의 공연을



열었다. 매년 실시하는 임직원 한마음 공동체훈련의 공연은 역대 이사장님의 적극적인 관심과 사랑 안에서 전 직원들의 전폭적인 지지와 참여가 있었기에 이루어 낼 수 있었다. 이 모든 공은 우리 투알비만의 것이 아닌 전 직원 모두의 것이다.

투알비의 활동은 공단이 있는 한 계속될 것이며 조직 활성화와 경영 발전에 밑거름이 될 것을 굳게 믿고 오늘도, 내일도 더욱 노력할 것이다.



이젠 울지 말아요! 그리고 힘내세요!



이정숙

비가 추적추적 내리는 어느날 오전, 어느때와 다름없이 평온히 하루를 시작하는데 지하 1층 헬스전임지도직원이 다급히 도움을 요청하여 왔습니다. 하던 일을 공익요원에게 맡기고 급히 내려가 보니 20대 초반쯤 되어 보이는 아가씨가 소파에 맥없이 쓰러져 있었습니다. 가까이 다가가 보니 얼굴은 핏기 없이 창백하였고 입고 있던 운동복은 땀으로 흠뻑 젖은 채로 숨을 가쁘게 몰아쉬고 있었습니다.

헬스 전임지도직원이 남자이고 고객은 젊은 아가씨다 보니 응급처치는 해야겠는데 선뜻 다가가기 어려웠던 모양이었습니다. 일단 수건을 물에 축여 이마에 대주고 옷을 최대한 느슨하게 풀어준 다음 마음의 안정을 되찾게 하려고 최대한 편안하게 대하며 평소에 아픈 곳은 없었는지, 연락 가능한 가족연락처는 있는지 등을 물었습니다. 그러나 서울에 혼자 자취를 하고있어 연락해도 쉽게 오지 못할 거란 말을 전해 듣고 보호자의 도움을 받기 힘든 상황이란 판단에 곧바로 제 차에 고객을 태우고 센터에서 제일 가까운 병원 응급실로 향했습니다.

의사선생님께서서는 환자를 살펴보시더니 전에도 치료를 받았던 환자라며 차트를 확인하였고, 회원에게 링거를 꽂아주시며 피로가 누적된 상태에서 무리하게 운동을 한것 같다며 충분히 휴식을 취할 것을 권하셨습니다.

응급조치를 마치고 입원복으로 갈아입히기 위해 땀에 젖은 옷을 벗기는데 오한을 느끼는지 떨고 있는 모습이 보였습니다. 그래서 환자복 위에 제가 입고있던 근무복(카디건) 을 벗어 덮어주었습니다. 그제야 마음이 진정되는지 고맙다며, 자신은 심장쪽 질환이 있다는 이야기를 하였습니다. 외지에 나와 사회생활을 하다보니 몸이 아파도 늘 혼자였는데 이렇게 가족 같이 대해 주셔서 감사하다며 제 손을 잡고 한없이 울었습니다. 그 모습을 보고있자니

조카 같고 한편으론 동생 같은 마음에 얼마나 안돼보이고 마음이 아프던 지 옆에 의사와 간호사도 있는데 저도 모르게 그만 울컥 눈시울을 붉히고 말았습니다.

오래 지체할 수 없었기에 충분히 쉬고 몸을 완전히 추스른 다음에 건강한 모습으로 다시 보자고 작별을 고하며 언제 시간이 되면 점심식사라도 함께 하자고 토닥여 주며 다시 근무지로 향했습니다.

그 후 1주일쯤 지나서 었을까요? 그 회원은 활짝 웃는 얼굴로 언제 아팠냐는 듯이 나타나 저에게 너무 감사했다며 인사를 하였습니다. 약속한 데로 점심을 사주며 그때 못 나눴던 이야기를 나누었고 서로의 건강을 위해 파이팅을 하였습니다.

지금도 그때 일을 생각하면, 고객을 안심시키고 편안하게 대하려고 노력했지만 정작 저자신은 얼마나 마음 졸였던 순간이었는지.. 웃음이 나곤합니다. 어떻게 보면 당연히 해야할 일을 했고 그런 상황에서는 저 아닌 그 누구라도 똑같이 행동 했을 일이지만, 그런 도움을 줄 수 있었던 사람이 저였다는 것이 기뻐고 그로인해 고객에게 조금이나마 도움과 위로를 줄 수 있었다고 생각하면 그 이상의 보람과 행복이 있을까 싶기도 합니다. 고객들의 행복한 모습이 직원들을 더 열심히 일하게 합니다. 천사들은 따로 있는게 아닙니다. 늘 우리 곁에서 크고 작은 일들로 고객을 미소짓게 하는 우리직원들이 진정한 숨은 천사들이 아닐까 생각해 봅니다. 강남구도시관리공단 직원들의 따뜻한 마음이 고객들의 마음에 항상 포근함으로 남아있기를 바라며, 오늘도 해맑은 미소로 고객을 맞이할 것입니다.



작은 친절이 부메랑이 되어...



양옥석



사십을 훨씬 넘긴 늦은 나이에 공단 채용 합격을 확인한 순간의 벅차오름을 떠올린다면 주민을 향한 마음과 주어진 업무의 최선은 당연한 것인지도 모릅니다.

신설된 역삼1문화센터로 발령을 받아 안내 데스크에서 주민을 위한 다양한 프로그램이 잘 진행되도록 안내, 회원등록, 고객의 소리 접수 및 처리 등의 업무를 담당하게 되었고 초심을 잃지 않겠다는 다짐으로 열심히 하였습니다.

안내 데스크에서 직접 주민 및 회원을 접하다 보면 다양한 상황을 접하게 되는데, 그 중에서도 당황스러웠지만 나름대로 침착하게 대처한 일이 있기에 소개할까 합니다.

오후 근무 중이었던 8시 30분경에 2층 체육교실 안에 있는 개인 사물함을 이용하던 고객이 “여기 핏자국 같은데 닦아야 될 것 같아요.” 라고 하셨습니다. 깜짝 놀라 휴지를 갖고 달려가 보니 그곳엔 정말 핏자국이 보였습니다. 그래서 신속히 닦고 주변을 둘러보니 여자 화장실까지 핏자국이 드문드문 이어져있는 것을 발견하였습니다. 불안한 마음에 여자 화장실로 달려가 보니 20대 후반의 여자고객이 앉아서 손수건으로 발을 싸매고 있었습니다.

여자고객에게 다급하게 “괜찮으세요? 무슨 일 있으셨나요? 제가 도와 드릴게요.” 라고 이야기하자 “(제가)너무 서두르다 탈의실 출입문에 발을 다쳤어요.” 라고 하였습니다. 그래서 안내 데스크 안에 있는 구급상자를 갖고 와서 급한데로 응급처치를 하고 병원에서 치료를 받을 것을 권유하면서 편한 의자로 부축해 드렸습니다. 다치신 고객이 안면이 있는 분인지라 같이 헬스를

수강하시는 고객의 친구분이 함께 왔던걸 떠올리고 헬스장으로 달려가 친구분을 찾아 상황설명을 하며 병원 치료를 받을 수 있도록 도움을 청하였습니다. 그리고 그분의 연락처를 확인한 후 센터 밖으로 나와 병원으로 출발하는 것을 보고 데스크로 돌아왔습니다.

퇴근할 무렵 걱정스런 마음에 연락을 해보니 영동세브란스 병원 응급실에서 대기 중이란 대답을 들었습니다. 병원에 도착한 것을 확인하니 그나마 마음은 놓였지만, 아직 치료를 받고 있는 것이 아니라 얼마나 다쳤는지도 모르고 이런 저런 생각에 걱정스러움을 털어낼 수가 없었습니다. 그래서 퇴근 후 집으로 오는 도중에도 재차 연락하여 상황을 물었고 치료중이란 말을 듣고 나서야 안심이 되었습니다. 이튿날에도 출근하자마자 회원에게 전화를 하여 치료 잘 받았는지를 물어보고, 비록 회원님의 과실로 인한 상해라도 건물 내에서 일어난 사고에 대해서 보험처리가 가능함을 안내해 드렸습니다.

그런데 그 고객은 “괜찮습니다.”고 하면서 본인 실수였다고 극구 사양하셨습니다. 그리고는 “어제 치료는 잘 받았고요 앞으로 통원치료를 3~4회 정도 받으면 될 것 같아요. 이렇게 전화 주셔서 너무 감사해요.”라며 오히려 미안해 하셨습니다. 치료를 잘 받고 크게 다친 것이 아니란 말씀이 얼마나 고맙고 반갑게 들렸는지 모릅니다.

그 때 그 상황에서는 매우 당황스러웠지만 나름대로는 침착하게 응급조치 하였고, 끝까지 관심을 놓지 않았던 것이 고객에게 좋은 인상을 심어준 듯 했습니다. 물론 고객이 다치셨던 문을 포함해서 모든 출입문에 대해서 위험한 부분이 있는지 확인하였고 딱히 위험 요소는 없었지만 또 다시 같은 사고가 발생하지 않도록 안전 보강조치를 하였습니다.

그 후 고객의 회사원들이 꽤 많이 등록을 하셨는데 다치신 친구분인 고객이 회사에서 역삼1문화센터 직원들은 모두 친절하고 배려심이 많은 것으로 소문이 나 있다고 말씀해 주셨습니다.

조그마한 관심과 전화 한 통화가 우리 센터의 이미지로 기억된다는 사실을 경험하고 나의 말투와 행동 하나하나가 얼마나 중요한 것인지 새삼 느낄 수 있었고, 고객의 안전하고 즐거운 여가생활을 위한 나의 역할이 무엇인지 다시 한번 되짚어보는 계기가 되었습니다. 앞으로도 더 많은 주민들이 우리 역삼1문화센터에서 기쁨과 행복을 느낄 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

작은 사랑의 씨앗



권오선

언제부터인가 사람들의 얼굴에 웃음이 사라져가고 있습니다. 땅에 돈이라도 떨어져 있는지, 모두들 땅만 보고 걸어가고 있습니다. 서로 얼굴을 외면한 채 행여 눈이 라고 마주칠까, 시비라도 걸까, 서로를 외면하고 있습니다. 어느새 우리 주변에서는 서로 다정히 눈인사를 하는 사람도, 미안하다고 말하는 사람도 그리고 사랑을 나누는 사람도 점점 사라져가고 있습니다. 왜 일까요?

그날도 이런 저런 생각에 잠겨 일을 하고 있는데, “무엇을 도와드릴까요?”, “네, 제가 시간에 맞춰 내려가겠습니다.”라는 대답소리가 들렸습니다. ‘민원인 응대를 하는구나!’라는 짧은 생각만 했지 이 작은 소리가 사랑의 씨앗을 뿌려 줄지는 아무도 생각지 않았습니다.

어느 날 사무실 노크소리가 들리더니 휠체어를 탄 남자 한 분이 찾아오셨습니다. 그 분은 작고 떨리는 목소리로 누군가를 찾고 계셨습니다. 그분의 말씀을 들어보니 내용은 이러했습니다.

아저씨는 휠체어를 타고 매일 센터를 이용하고 있는데 차에서 내려 수영장까지 이동하기가 혼자서는 많이 불편하셨다고 합니다. 그날도 여느 때와 같이 온 몸이 땀에 흠뻑 젖어 휠체어를 내리고 있었는데 건장한 한 젊은이가 다기와 “회원님~~ 제가 도와드릴게요”라며 휠체어를 내려 주고 아저씨를 수영장까지 모셔다 드렸다고 합니다. 그리고는 본인도 힘들었을 텐데 밝게 웃으며 불편한 사항이 있거나 도움이 필요하시면 센터로 전화해 달라는





말씀을 남기고 사라졌다고 합니다. 그 후 아저씨는 본인으로 인해 남에게 불편을 주는 것이 싫어 불편한 몸을 이끌고 혼자 힘으로 센터를 이용하셨는데 하루는 젊은이가 한 이야기가 계속 맴돌아 센터로 용기를 내어 전화를 하셨다고 합니다. 마침 도움을 받았던 젊은이가 전화를 받았고 “젊은이~ 귀찮고 번거로운 일이지만 내가 이용하는 시간에 맞춰 내 휠체어를 차에서 내려줄 수 있겠나?”라고 어렵게 부탁을 했다고 합니다. 그 말을 들은 젊은이는 주저 없이 밝은 웃음으로 “네 알겠습니다.”라고 짧게 대답한 후 약속했던 것처럼 지금까지 매일 같은 시간이면 내려와 휠체어 아저씨를 도와주고 있었다고 합니다. 6천명이 이용하는 공공시설에 1명의 젊은이가 사랑의 씨앗이 되어 훈훈한 마음을 갖게 해 주어 너무 고맙고, 아저씨 스스로가 몸이 불편하여 늘 남에게 따가운 시선을 받아 왔기 때문에 누군가에게 손을 내민다는 것이 겁이 나고 창피했었는데, 젊은이에게서 받은 사랑이 가슴을 따뜻하게 했다는 이야기였습니다.

그 이후 작은 사랑의 실천이 고리와 고리가 되었고 휠체어를 타는 아저씨께서 이용하는 시간이 되면 다른 직원들도 함께 아저씨를 돕게 되었습니다. 작은 실천이었지만 이 작은 부분은 우리들 가슴을 요동치게 하기에 충분했습니다. 많은 돈을 기부하고 방송에서 생색내는 사람들이 있습니다. 본인의 자리에서 묵묵히 일하며 작은 사랑을 실천하는 우리 센터의 가족들도 있습니다. 크지 않지만 따뜻하게 감싸주고 서로를 깨우며 실천하는 우리의 모습들이 더더욱 자랑스럽게 느껴집니다. 작은 사랑의 씨앗이 퍼져 지금은 누구라고 말 할 것 없이 작은 사랑을 전하고 있습니다. “감사합니다.”, “고맙습니다.”, “좋은 하루 되세요.”, “제가 먼저 도와드리겠습니다.” 라는 기분 좋은 인사말 한번이라도 먼저 하려고 노력하고 있습니다. 서로의 눈을 바라보며 마음으로 나누는 인사가 상대방을 얼마나 행복하게 할 수 있는지 우리 이제 마음으로 느낄 수 있으니까요.

누군가가 보낸 작은 사랑의 씨앗이 이젠 강남스포츠문화센터 곳곳에 뿌려져 언젠가는 그 자리에 사랑의 열매가 열릴 것을 기대해 봅니다.



고객 사랑의 작은 시작



김대용

저는 2008년 12월에 공단에 입사하여 강남자동차매매시장 내에 있는 율현 복지관길 노상주차장에서 주차관리원으로 근무를 하고 있습니다.

근무지 여건상 수많은 사람들이 이곳을 오가고, 차량을 팔거나 사려는 사람들로 늘 북적이는 곳입니다. 그러다 보니 별의별 일을 경험하게 되는데 올 6월 초순경에 근무지에서 주차관리와 청소를 하던 중 주차장 제방 위 수풀 사이에 떨어져 있던 하이패스 단말기를 발견하게 되었습니다.

처음에는 버려진 쓰레기인줄 알았지만 자세히 관찰하니 사용가능한 기기 같았고 잔액도 남아있어 누군가 분실한 것이라 판단하게 되었습니다. 그래서 습득물 주변 주차장 입/출차된 차량 등을 중심으로 탐문을 하였고 결국 단말기의 주인을 찾아 습득물을 인계하였습니다.

단말기 주인은 우리 연락을 받기 전까지 분실물을 찾으려 한참 헤매고 있었던 모양이었는지 매우 기뻐하며 소정의 사례를 하길 원했습니다. 하지만 당연히 해야 할 일을 한것 뿐인데 무슨 사례냐고 정중히 거절하자 그 고객은 공단의 배려와 관심에 고마움을 전했고 청렴성에 깊이 감동했다며 칭찬을 아끼지 않았습니다.

그 일이 있은 후 자칫 쓰레기로 오인해서 고객들의 중요한 물건을 버리게 될까봐 청소할 때 더 주의를 하게 되었습니다. 단말기를 찾아 준지 이 삼주 지나 잊혀져갈 때 즈음, 자동차 바퀴 뒤쪽에 남자용 지갑이 떨어져 있는 것을 발견하게 되었습니다. '한 달도 안돼서 또? 참 별일도 다 있네...' 신기한 마음도 들었지만 잃어버린 물건을 받아든 고객의 밝았던 표정을 떠올리며 주인을 찾아 주기위해 정산소로 가져왔습니다. 때마침 정산소를 순찰 중이던 김용오 반장님이 계셔서 지갑 주인의 연락처를 확인 할만한 것이 있는지 찾기 위해 함께 지갑속을 열어 보았습니다. 지갑 속에는 주인의

것으로 보이는 명함이 몇 장 들어 있어, 명함 휴대전화 번호로 연락을 할 수 있었습니다. 지갑의 주인은 분실한 지갑을 찾기 위해 인근 주유소와 상점을 돌아다니다가 연락을 받고 정산소로 달려 왔습니다. 반장님 입회 하에 지갑 주인과 지갑 내용물인 현금, 신용카드 등을 확인하였고 주인에게 돌려줄 수 있었습니다.

고개를 깊이 숙이며 감사의 인사를 하는 고객에게 함께 고개 숙이며 작별 인사를 했고 마음속 깊은 곳에서부터 올라오는 흐뭇함과 뿌듯함을 느낄 수 있었습니다.

고객이 기뻐하는 모습에 저 자신도 기분이 좋았고 고객들의 기억속에 공단의 좋은 이미지를 심어 준것 같아 보람도 느꼈습니다. 공단 직원으로서는 당연히 해야할 일을 한 것이지만 그 작은 행동이 고객들에게는 큰 기쁨이 될 수 있고 이는 다시 저에게 돌아와 더 즐거운 일터로 만들어 준다는 것을 경험 하게 되었습니다.





내 기억 속의 할머니



이규호

포이초교 주차장에서 근무한지 얼마되지 않았을 때의 일입니다. 오래된 일이라 기억도 가물가물 하지만 당시 기억을 살려 몇 자 적어보려 합니다.

그 날도 여느 때와 마찬가지로 정산소에 앉아 주차차량 출차 업무를 보고 있는데 주차장 밖 길가에 70대 중반으로 보이는 할머니 한분이 길을 건너 갔다 다시 건너오기를 반복하시며 주차장 앞 도로가를 돌아다니셨습니다. 처음에는 별 생각 없이 보았지만 할머니 행동이 왠지 이상하다는 생각도 들고 위험해 보이기도 해서 할머니에게 가서 무슨 일이 있으신 건지 여쭙 봤습니다.

막상 가까이 가서 보니 동네 사시는 할머니 같지는 않고 손과 얼굴에 때가 끼어 상당히 지저분해 보였습니다. 할머니께서는 뭐라고 횡설수설 하시는데 이야기를 들어보니 아들하고 같이 나왔는데 아들이 없어졌다고 하시는 것 같았습니다. 할머니를 계속 그렇게 내버려둘 수 없어 일단 주차장 사무실로 모시고 왔습니다. 커피를 한잔 드리면서 집이 어딘지, 아드님 휴대폰 번호는 아는지 물어보았지만 계속 횡설수설 하시면서 알아듣기 힘든 말만 하셨습니다. 주차장에 차도 많았던 터라 정산소를 오래 비울 수 없어 사무실 소파에 잠시만 앉아 계시라고 한 뒤 정산소로 들어가려는데 할머니께서 가지 말라고 자꾸 옷을 잡았습니다. 한사코 가지 말라고 붙잡으시는데 저도 답답한 마음이 들었지만, 혼자 근무하는 시간이라 여러 대의 차가 정산을 위해서 오래 기다리고 있었기 때문에 금방 돌아오겠다고 하면서 할머니의 손을 뿌리치고 정산소로 달려가 차량을 내보내기 시작했습니다. '경찰에 신고를 해야 하나? 아님 계속 앉아계시게 해야 하나? 언제까지 모시고 있을 수도 없는데...' 머릿속으로는 별의별 생각들을 하고 있었고 주차권을 받고 정산하는 중간 중간에도 혹시 할머니가 없어지거나 앓을까, 혹시 할머니를 찾으러 아드님이

오시지나 않을까 하는 생각에 사무실과 주차장 밖을 째짤이 쳐다보며 밀린 차량을 정신없이 정리하였습니다. 그러던 중 어떤 아저씨 한 분이 뛰어다니면서 보이는 사람들마다 무엇인가를 묻는 게 보였습니다. 혹시나 하는 마음에 아저씨를 불러 할머니를 찾으시는 것이 아니냐고 묻자 다행스럽게도 맞다고 하셨습니다. 그래서 열린 주차장 사무실로 모시고 와서 할머니와 만나게 해드렸습니다. 아저씨는 할머니를 부둥켜안고 눈물을 글썽거리시며 어디 갔었냐고 야단을 치고는 자초지종을 말씀 하셨습니다. 할머니와 아저씨는 원래 부산에서 사시다가 포이동으로 이사를 오셨다고 합니다. 부산에 계실 때 할머니가 치매진단을 받아 병원에서 생활을 하셨었는데, 아들이 서울로 이사하시면서 퇴원을 하고 같이 서울로 올라오셨던 모양이었습니다. 그리고 그날 할머니와 산책 나오셨다가 아저씨가 슈퍼에 잠깐 들린 사이에 할머니는 아들을 찾아 다른 곳으로 멀리 가버리셨고 아들은 할머니를 찾아 한참을 다니다가 여기서 찾게 되었다는 이야기였습니다. 안전한 곳에 있게 해줘서 고맙다고 연신 허리까지 숙이시면서 인사하시는 아저씨를 보니 코끝이 찡해졌습니다. 비록 그 두분께 해드린 것은 없지만 할머니가 아드님을 빨리 찾을 수 있어 다행이란 생각이 들었고, 다신 그런 일이 없길 바라며 두분의 뒷모습을 바라보았습니다.



창립10주년
우수사례모음집

2009년 12월 일 인쇄

2009년 12월 일 발행

발행처 : 서울특별시 강남구도시관리공단

서울특별시 강남구 선릉로 307

TEL : 02-3443-3465 FAX : 02-3443-0423

www.kncity.or.kr



강남구도시관리공단