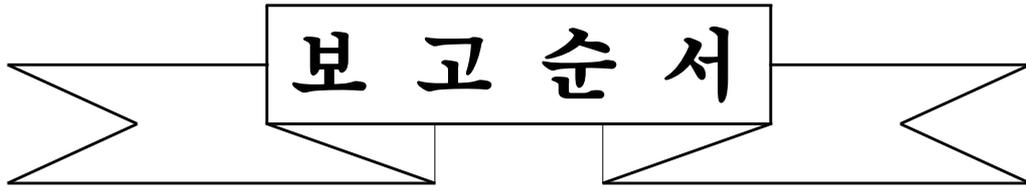


第251回 陽川區議會(臨時會)
行政財經委員會
2017年 2月

# 主要業務報告

陽川區施設管理公團





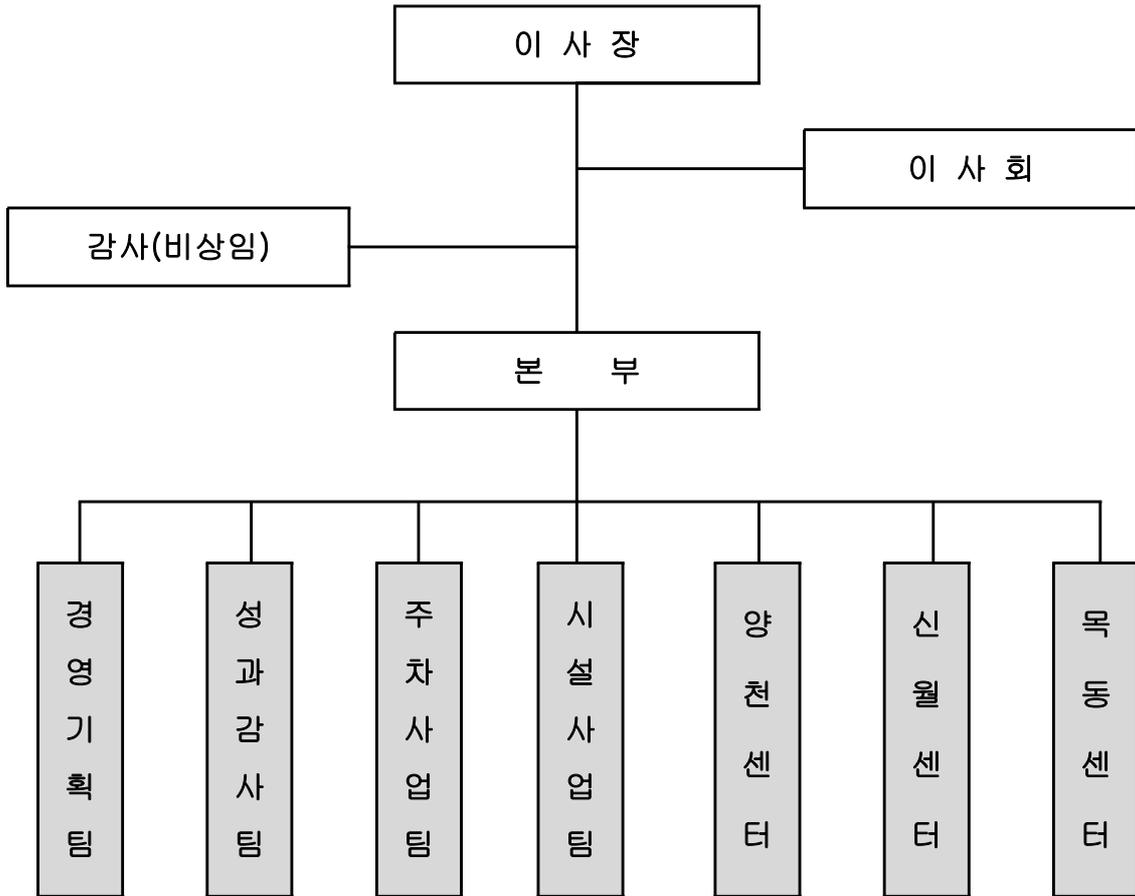
# 보고 순서

I . 일반현황	...	3
II . 2017년도 주요업무 추진계획	...	5
III . 2016년 행정사무감사 지적사항 처리내역	...	21



# I. 일반 현황

□ 조 직(1본부 7팀)



□ 정 · 현원

(2017. 1. 16. 기준, 단위 : 명)

구 분	계	임 원	관리직	지도직	기능직	계약직
정 원	86	2	40	21	23	-
현 원	85	1	39	21	22	2
과부족	△1	△1	△1	-	△1	2

※ 구청 파견공무원 2명 현원에 포함

※ 현장근로원 104명

## □ 수탁시설현황

(2017. 1. 16. 기준)

사업장	시설규모	시설내역
공영 주차장	51개소 4,715구획 직영 : 17/2,755 위탁 : 34/1,960	노 외 : 20개소 2,941구획 지역공동 : 14개소 872구획 노 상 : 17개소 902구획
거주자 우선주차	15개 동 2,242구획	목1동(63), 목2동(154), 목3동(48), 목4동(134), 신월1동(348), 신월2동(274), 신월3동(147), 신월4동(121), 신월5동(195), 신월6동(71), 신월7동(21), 신정1동(10), 신정2동(186), 신정3동(170), 신정4동(300)
견인차량 보관소	1,855㎡	주차구획 : 72구획(승용차 기준)
양천사회단체 봉사센터	684.7㎡ (지상3층)	사무실 12개호, 주차장 20구획
목동 테니스장	16,658㎡	테니스코트 18면(하드 6면, 클레이 12면), 라이트시설 18조, 백보드 1조, 관리동(샤워실, 휴게실), 창고
해누리 체육공원	38,240㎡	인조잔디축구장 2면(70×108m), 풋살경기장 4면, 족구장 3면
계남다목적 체육관	2,939㎡	배드민턴코트 15면, 배구코트 4면, 관람석 500석 등
공원 시설물	자판기 18대	양천·신트리·오목·계남·목마공원 각 2대씩 10대 용왕산·파리공원 각 4대씩 8대
해누리 타운	15,152.67㎡ (지하3층, 지상9층)	직장어린이집, 해누리홀, 아트홀, 육아종합지원센터, 장애체험관, 일자리플러스센터, 구 일부 복지부서, 영어특화도서관, 주차장 122구획, 기전실 등
어린이 교통공원	2,244㎡	교통교육관 및 외부교육장 등
양천구민 체육센터	7,982㎡ (지하2층, 지상3층)	대·소체육관, 수영장, 헬스장, 창작실, 탁구장, 에어로빅실, 사무실, 기전실 등
신월문화 체육센터	3,144㎡ (지하2층, 지상2층)	대·소강당, 수영장, 헬스장, 문화실, 사무실, 기전실 등
목동문화 체육센터	3,322.7㎡ (지하2층, 지상3층)	수영장, 헬스장, 실내골프장, 체육관, 다목적실, 문화실, 놀이방, 사무실, 기전실 등
목동 타운홀	633.1㎡ (지상2층)	탁구장, 문화실, 사무실, 경비실, 주차장(25구획) 등
공단본부 사청	755㎡ (지상3층)	사무실 3개소, 주차장(22구획)
현수막 계시대	15개소	목1동(5), 목6동(1), 신정6동(2), 신정7동(1), 신월2동(1), 신월3동(2), 신월7동(3)

# II. 2017년도 주요업무 추진계획

## 1. 지속성장을 위한 중장기 경영전략 과제 추진 (경영기획팀)

중장기 경영전략 수립에 따른 전략과제별 실행과제를 성실히 이행하여 공단의 경영효율화 및 경쟁력을 강화하고자 함

### □ 비전 및 전략체계도



### □ 세부 추진계획

- 추진기간 : 2020년까지 단계별 추진(실행과제별 이행기한 설정)  
※ 발전단계 및 로드맵

구 분	1단계(도전기)	2단계(강화기)	3단계(정착기)
기 간	~ 2017년	2018년 ~ 2019년	2020년 ~

- 추진대상 : 7대 전략과제별 26개 실행과제
- 추진내용 : 실행과제별 추진계획에 대한 이행 및 현행화

### □ 행정사항

- 지속적인 추진상황 점검 및 관리 : 분기별
- 경영환경 변화에 따른 실행과제 수정·보완 등 현행화

## 2. CEO 생생(生生) 리더십 프로그램 운영 (경영기획팀)

공단의 변화와 혁신을 위해 현장에서 답을 찾는 현장행정을 펼치고, 신뢰를 바탕으로 소통과 협력의 조직문화를 조성하기 위한 CEO로서의 역할을 충실히 수행하고자 함

### □ 기본방향

- 2015 ~ 2016 「CEO 신·사·통 프로젝트」 계승
- CEO의 변화와 혁신에 대한 의지 반영 및 직원과의 공감대 형성
- 고객과의 소통을 최우선으로 신뢰감 형성 및 고객감동 극대화

### □ 세부 추진계획

- 운영 프로그램

프로그램	시기 및 횟수	운영내용
CEO 생생리포트	매월 1회 이상	현장 방문체험 및 소통 활동
	분기별 1회 이상	민원처리 1일 현장민원실 운영
신뢰의 날	매월 5일 이내	정기적인 CEO 경영 메시지 전파
사랑의 날	매월 7일 이내	매월 생일 맞은 직원 직접 축하 및 격려
소통의 날	반기별 1회 이상	부서별 연 2회, 직원 간담회(화목데이 등)

- CEO 생생리포트 : 현장행정을 통한 고객감동경영 실현
  - 시설 및 프로그램 체험, 현장 소통을 통한 고객 니즈(needs) 파악
  - 현장 체험담과 고객 니즈를 현장 직원들과의 토의를 통해 해결
  - 현장 접점 직원들의 격려와 애로사항을 청취하여 경영에 반영
- 신사통 Day : 다양한 소통 채널을 통한 신뢰감 형성 및 동기부여
  - 신뢰의 날 : 전 직원에게 Email로 CEO 경영메시지 전파
  - 사랑의 날 : 매월 생일 맞은 직원 직접 축하(케익, 상품권)
  - 소통의 날 : 정기적 또는 비정기적으로 다양한 소통의 장 마련

### □ 행정사항

- 프로그램별 결과보고 및 사후관리 철저

### 3. 가족친화 경영으로 일하기 좋은 직장 만들기 (경영기획팀)

가족친화경영의 지속적인 추진으로 직장가 가정의 균형 있는 생활을 지원하여 직원들의 업무생산성과 만족도를 향상시키고자 함

#### □ 현 황

- 가족친화인증 획득 : 2016. 12월

※ ‘가족친화인증’이란?

「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제15조에 따라 가족친화제도를 모범적으로 운영하는 기업 및 공공기관에 대하여 심사를 통해 인증을 부여하는 제도

- 가족친화제도

구 분	주요내용
자녀 출산 및 양육지원	관련 규정 제정·운영, 육아휴직, 출산전후 휴가, 자녀 학자금 지원, 연가 사용촉진제도 시행
유연근무제 운영	시차출퇴근형
가족친화 직장문화 조성	가족의 날 운영(매주 수요일), 다양한 고충상담제도 운영(익명 게시판, 화목데이, 고충상담제도 등), 협력적 노사관계 구축(노사협의회, 선택적복지운영위원회 등)

#### □ 세부 추진계획

- 가족초청 행사 개최 : 자원봉사, 체육대회 등
- 일·가정 양립 조직문화 활성화 교육 실시(연 2회 이상)
- 육아휴직, 근로시간 단축, 유연근무제 등 관련제도 활성화
  - 유연근무제도의 다양화 : 시차출퇴근제, 근무시간선택제, 집약근무제
  - 유연근무제 활용 및 육아휴직·근로시간단축 사용 권장
  - 시간선택제일자리 창출 및 전환 활성화 추진

#### □ 기대효과

- 공단의 대외 이미지 강화와 내부고객만족도 제고
- 일가정 양립의 가족친화적 직장문화 확산에 기여

#### 4. 능력중심 채용 국가직무능력표준(NCS) 도입 (경영기획팀)

직무능력 중심의 채용절차와 기준을 마련하여 지원자에게 직무능력과 선발기준을 명확하게 제시하고 공단이 원하는 우수한 인재를 선발하고자 함

##### □ 국가직무능력표준(NCS)란?

- 산업현장에서 직무를 수행하기 위하여 요구되는 지식·기술·소양 등의 내용을 국가가 산업부문별·수준별로 체계화한 것
- 직업교육·훈련 및 자격제도를 현장(일)에 맞도록 체계적으로 개편하고 기업의 능력중심 인사관리(채용·승진·임금 등)를 유도하는 기준

##### □ 세부 추진계획

- 능력중심 채용 지원사업 컨설팅 추진 : 2017. 3월
  - 컨설팅기관 : 한국산업인력공단
  - 주요내용
    - 인재상, 직무내용 등을 반영한 채용직무에 따른 분석
    - 평가도구 및 문항개발, 평가항목의 구체화
    - 기관 맞춤형 활용 매뉴얼 제작 배포
- NCS기반의 능력중심 채용 제도화
  - 인사규정 및 인사규정시행내규 개정 추진 : 2017. 9월

##### □ 기대효과

- 직무중심, 능력중심 채용을 통한 공단의 경쟁력 강화

## 5. 역량기반 교육 체계 확립 및 실행

(경영기획팀)

내부역량을 강화하기 위한 직종별 직급별 교육체계를 확립하고 교육 내용을 개편하여 임직원의 능력을 개발하고자 함

### □ 추진전략

구 분	내 용
가치창조 인재양성 교육문화 구축	비전·CEO 경영철학 공유·확산, 공동체 의식 함양, 다양한 교육
조직성과 향상을 위한 체계적 실무 교육	역량평가에 근거한 계층·역량별 교육과정 운영
자율적 자기개발	연간 의무교육 이수시간 상향, 자기개발계획 고도화

### □ 세부 추진계획

- 교육훈련 수요조사 및 역량진단 : 2016. 12월
- 역량강화 교육훈련계획 및 자기개발계획 수립 : 2017. 1월
  - 교육체계 : 직급별(3~7급), 직무별(6개 대표직무)
  - 구성방안 : 공통교육, 리더십교육, 직무 및 소양교육, 전략적 사고
- 역량강화 프로그램 실행
  - 연간 교육훈련 계획에 의한 교육 실행
  - 교육훈련 결과 평가, BSC 실적 반영(부서별, 개인별)
  - 신규임용자 양성교육(임용후 6월 이내), 전보자 보수교육 실시
- 교육성과 평가 및 포상 : 2017. 12월

### □ 기대효과

- 조직이 필요로하는 인재개발을 통해 최적의 업무성과를 실현
- 직원 역량강화를 통한 인력 효율성 제고 및 성장동력 확보

## 6. 성과와 능력중심의 성과연봉제 운영 (경영기획팀 · 성과감사팀)

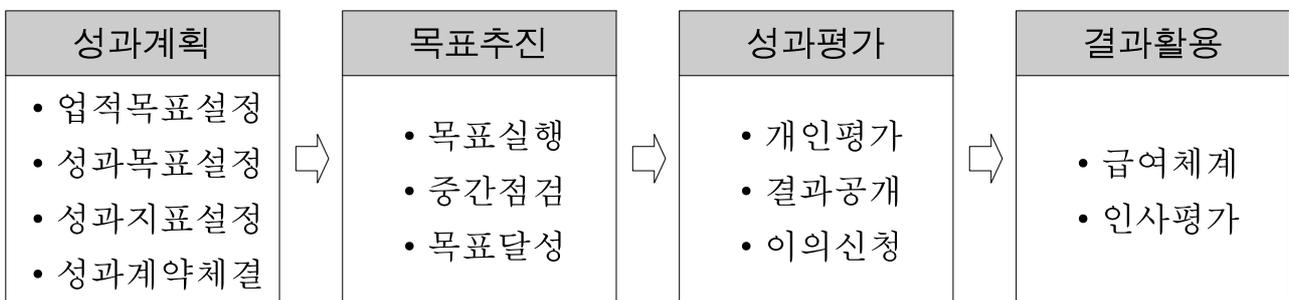
더 열심히 일할수록 더 많이 받는 성과연봉제의 성공적인 정착을 위해 평가의 객관성과 공정성을 확보하고자 함

### □ 관련근거

- 양천구시설관리공단 연봉규정(2016. 12. 23.)
- 성과연봉제 일터혁신컨설팅 결과(노사발전재단)
- 지방공기업 성과연봉제 매뉴얼(행정자치부 공기업과, 2016. 6월)

### □ 세부 추진계획

- 성과연봉제 도입 : 2017년부터
  - 적용대상 : 전 직원(현장근로원 제외)
  - 기본연봉 평가등급 배분비율 및 차등인상률
    - 기본연봉 차등 인상률 적용 직급 : 3급 ~ 7급(전 직급)
    - 평가등급 : 5개 등급(S-A-B-C-D)
  - 성과연봉 비중 설계 : 총 연봉 대비 15% 이상
    - ※ 성과연봉 재원 부족분은 명절휴가비, 조정수당 일부를 성과연봉 재원으로 전환하여 설계
- 체계적인 성과관리 시스템 구축 : 2017. 1월중



### □ 행정사항

- 능력과 성과주의에 의한 동기부여 및 인적자원 효율성 제고

## 7. 환경변화에 따른 정보화시스템 고도화 (경영기획팀)

개인정보보호 등 환경변화에 대응하기 위해 정보화시스템을 고도화하여 처리속도, 안정성 증대와 사용자의 편의성을 개선하고자 함

### □ 현황 및 문제점

- ActiveX 폐지에 따른 보안 솔루션 도입 필요
- 개인정보보호 관련 시스템 업그레이드 필요
- 공단 각종 전산장비 노후 및 잦은 에러 발생
- 공단 홈페이지 리뉴얼 및 전자결재시스템 업그레이드 필요

### □ 세부 추진계획

(단위 : 천원)

구 분	내 용	소요예산	비 고
<b>총 계</b>		<b>122,458</b>	
정보보안 개선 (개인정보보호)	네트워크 보안스위치 구매	3,300	자산취득비
시스템 개선	전자결재 및 대장관리 고도화	27,390	사무관리비
	회계 프로그램 및 백업 서버	7,139	자산취득비
소프트웨어	보안 소프트웨어 라이선스 갱신	5,446	사무관리비
	한글 및 오피스 라이선스 구매	3,819	사무관리비
하드웨어	노후 컴퓨터 교체	21,930	자산취득비
전산장비 유지보수	공단 전산 및 보안 프로그램 유지보수	33,634	사무관리비 수선유지비
이용자 환경 개선	홈페이지 리뉴얼	19,800	사무관리비

### □ 기대효과

- 행정서비스의 안정성 확보와 이용 편리성 증대

## 8. 고객만족도 최우수기관 달성을 위한 CS 전략과제 추진 (성과감사팀)

고객만족 비전 수립과 전략과제에 대한 구체적인 목표를 갖고 중장기 CS 전략을 성공적으로 추진하여 고객만족도 최우수기관으로 거듭나고자 함

### □ 관련근거

- 2016 ~ 2020중장기 고객만족 경영 계획(2016. 2월)
- 양천구시설관리공단 중장기 경영계획(2016. 6월)

### □ 세부 추진계획

- 고객만족(CS) 비전 수립
  - CS 비전(안) : “시설관리공단 고객만족도 1위”
- 전략방향에 따른 11개 전략과제 추진

전략방향	전략과제	2017년 목표	비 고
고객감동 극대화	중장기 CS 전략 수립	수정·보완	
	고객만족 1위	90점 이상	
	VOC 평균 처리시간	10h 이하	
	고객만족 교육 실시	매년 전직원 1강좌 이상 수강	
	시설물 안전유지관리계획	보완, 추진	
고객감동 인프라 강화	기업이미지 점수	90점 이상	
	외부 제도 인증	1건 이상	
	CS 비전 공유	수립 선포, 공유	
	성과평가 연계	연계	
	사회공헌 시간	목표시간 상향&달성	
	1365 또는 VMS 도입	운영	

※ 자원 봉사활동 사이트 : 1365 자원봉사 포털, 사회복지자원봉사인증관리(VMS)

### □ 기대효과

- 고객감동 경영을 통한 고객만족도 및 대외 이미지 제고

## 9. 나눔문화 확산을 위한 사회공헌활동 강화 (성과감사팀)

취약계층에 대한 나눔 확산과 지역사회 발전을 위한 지속적이고 다양한 사회공헌활동을 전개하여 공기업으로서의 사회적 책임을 실현하고자 함

### □ 현 황

- 공단 봉사단체명 : 행복봉사단(공단 직원으로 구성)
- 주요활동

구 분	내 용
공익프로그램 운영	○ 권역별 사회적 약자 및 사회복지시설 분포 특성에 맞는 맞춤형 또는 수요 대응 프로그램 제공 - 어르신 건강제조교실, 사회적약자 공익 프로그램, 장애인 축구교실 등
사회적 행사 참여	○ 구청 및 지역사회 단체 주관 사회적 행사에 적극 참여 - 사회적 약자 기념일 시설개방 행사, 성금모금, 김장나누기 등
협약 및 활동 강화	○ 지역 사회단체와의 협약 및 협력 확대, 지속적인 사회공헌활동 전개 및 발굴 - PC 등 불용물품 기증, 헌혈캠페인, 도시락 배달 및 배식봉사 등

### □ 세부 추진계획

- 사회공헌활동 종합 관리를 위한 1365 또는 VMS 도입 · 운영
  - 실적인증서 발급, 우수자원봉사자 각종 훈 · 포상 추천 및 표창 등
- 연간 자원봉사 활동시간(1직원당 20시간) 초과 달성
  - 개인별, 부서별 등 다양한 자원봉사활동 전개
- 보상체계 연계 강화 : BSC 등 성과평가와 연계

### □ 기대효과

- 공기업으로서의 사회적 책임 실현과 나눔문화 확산에 기여

## 10. 공단 경쟁력 제고를 위한 윤리경영 강화 (성과감사팀)

중장기 윤리경영 추진계획에 따라 윤리경영 체계를 정립하고 경영의 투명성을 확보하여 공정사회 윤리경영으로 신뢰받는 공단을 구현하고자 함

### □ 추진전략

구 분	내 용
윤리경영 기업문화	윤리경영 체계화 및 역량강화, 내부점검 및 통제, 윤리적 인적자원 관리
신뢰받는 경영활동	고객만족시스템, 서비스 신뢰성 제고, 윤리채널 소통, 윤리경영 캠페인
사회적 책임 달성	사회적 약자 배려, 사회공헌 활동, 정보공개 확대, 환경보호

### □ 세부 추진계획

- 윤리경영 기업문화
  - 윤리리더 역량 교육(연중), 윤리경영의 날, 내부통제 지속 운영
  - 윤리수준 자가진단(상·하반기), BSC 지표 고도화(2017. 1월)
- 신뢰받는 경영활동
  - 홈페이지 부패신고채널 정비(홈페이지 개편), 고객서비스현장 보완
  - 공단 윤리경영 캠페인 운영, 청렴계약제 및 설문조사 지속 운영
- 사회적 책임 달성
  - 사회적 약자 혜택(인원, 금액) 5% 증대, 이벤트 행사 5건 이상
  - 사전정보공개 내실화 및 현행화, 환경보호활동 전개

### □ 기대효과

- 구민으로부터 신뢰 받는 윤리청렴 최우수공단 실현

## 11. 2017년 지방공기업 경영평가 준비 계획 (성과감사팀)

행정자치부 주관으로 실시되는 2017년(2016년도 실적) 지방공기업 경영평가에 대비하여 좋은 성과를 얻을 수 있도록 준비에 만전을 기하고자 함

### □ 평가개요

- 근거 : 지방공기업법 제78조 및 동법 시행령 제 68조
- 평가기간 : 2017. 4월 ~ 6월(기간 중 2일 현장평가)
- 평가대상 : 2016. 1월 ~ 12월 경영실적
- 평가지표 : 4대 지표(리더십/전략, 경영시스템, 경영성과, 정책준수)
- 평가수행기관 : 지방공기업평가원
- ※ 최근 3년간 평가 결과

구 분	2014년	2015년	2016년
평가등급	라 등급	마 등급	다 등급

### □ 세부 추진계획

구 분	추진일정	주요내용
실적자료 취합	1. 13.까지	○ 평가지표별 실적자료 취합 및 집계
경영실적보고서 작성	1. 16. ~ 2. 28.	○ 경영실적보고서 초안 작성
	3. 1. ~ 3. 30.	○ 경영실적보고서 보완 작성 및 인쇄
경영실적보고서 제출	3. 31.	○ 경영공시(클린아이), 평가기관 제출(우편)
현장평가 수검 준비	현장평가 전까지	○ 시설물 보수 및 개선, 환경정비 ○ 실적 증빙자료 준비 등

### □ 행정사항

- 경영평가 지적사항에 대한 이행 추진 : 2017. 12월까지

## 12. 공영주차장 운영 관련 구 조례 개정 (주차사업팀)

공영주차장 운영관련 구 조례를 운영현황에 맞게 현실적으로 개정함으로써 합리적인 운영을 통한 주차서비스의 질적 향상 및 이용고객의 편의증진을 도모하고자 함

### □ 개 요

- 관련조례 : 「서울특별시 양천구 주차장 설치 및 관리 조례」
- 추진배경
  - 공영주차장 요금 징수 관련 조례의 현실적 개정
  - 이용주민의 편의증진을 위한 합리적 조례 개정으로 공익성 실현
  - 미납주차요금 징수 관련 조례 개정으로 미납요금 최소화
- 적용일정 : 2017년 상반기 중

### □ 세부 추진계획

- 시간주차 요금 적용단위 변경 : 10분 단위 ⇨ 5분 단위
  - 이용고객의 주차요금 납부 편의를 위한 요금 적용단위 개선
- 1일 주차권에 관한 조례내용 삽입
  - 1일 주차권에 관한 조례 내용을 운영현황에 맞게 명시
- 노상주차장 월정기권 금액 명시
  - 조례상 노상주차장 1 ~ 3급지 월정기권 금액 미표기
- 노외주차장 사전 주차요금 징수 및 시간 개선
  - 조례상 노상주차장만 사전 주차요금을 징수할 수 있도록 되어 있어 미납 발생 사전 예방을 위해 노외주차장 포함
  - 사전 주차요금 징수시간 개선 : 운영종료 2시간 전 ⇨ 3시간 전
- 노외주차장 미납주차요금 가산금 적용
  - 조례상 노상주차장만 가산금(4배) 적용이 가능하도록 되어 있어 미납 주차요금 징수율 제고를 위해 조례 개정

### □ 기대효과

- 구 조례 개정을 통한 효율적 공영주차장 운영 및 이용편의 증진

### 13. 목동테니스장 하드코트 조성 2차 공사 (시설사업팀)

목동테니스장 노후 시설 현대화를 위한 하드코트 조성공사(2차)을 통해 쾌적한 운동환경을 조성하여 이용고객의 만족도를 제고하고자 함

#### □ 시설현황

- 위 치 : 양천구 목동동로 298(목1동 915)
- 규 모 : 16,658㎡
- 주요시설 : 테니스코트 18면(하드 6면, 클레이 12면),  
라이트시설 18조, 백보드 1조 등
- ※ 2016년 하드코트 1차 조성공사 완료(6면 전환)
  - 공사기간 : 2016. 4. 4. ~ 8. 15.
  - 공사내용 : 테니스장 코트 6면 개선(클레이코트 ⇨ 하드코트)
  - 소요예산 : 400백만원(서울시비)

#### □ 세부 추진계획

- 공사기간 : 2017. 2월(실착공 예정) ~ 4. 12.
- 공사내용 : 테니스장 코트 12면 개선(클레이코트 ⇨ 하드코트)
- 총공사비 : 824백만원(국비 200백만원, 서울시비 624백만원)
- 세부내용
  - 외부 안전망 및 내부시설 철거 및 재설치
  - 테니스장 황토, 자갈 등 표토층 철거 후 하드코트 시공
  - 테니스장 기존 노후 수도설비 정비
  - 편의시설 설치 및 노후 시설정비 등

#### □ 기대효과

- 안전하고 쾌적한 운동환경 조성을 통한 이용고객 만족도 향상

## 14. 양천구민체육센터 시설 · 환경 개선 (양천센터)

노후 시설 및 환경에 대한 안전성, 쾌적성, 편리성, 효율성 제고 노력을 통해 안전하고 쾌적한 운동환경을 조성하여 이용고객의 만족도를 제고하고자 함

### □ 시설현황

- 위 치 : 양천구 목동동로 87(신정동 322-10)
- 규 모 : 연면적 7,982.7㎡(지하2층, 지상3층)
- 주요시설 : 대·소체육관, 수영장, 헬스장, 창작실, 탁구장, 에어로빅실, 사무실, 기전실 등
- 개관일자 : 1995. 6월

### □ 개선사항

(단위 : 천원)

연번	개선사항	금 액	비 고
계		394,300	
1	시설물 안전진단	60,000	유지보수
2	수영장 EPD여과기, 약품제어 교체	120,000	
3	전기설비 수변전 설비 교체	12,100	
4	소체육관, 창작실 환코일 철거	7,700	
5	건축시설물 보수보강	110,000	
6	기계설비 자동제어 교체	44,000	물품구입
7	헬스장비 구매	20,000	
8	냉난방기 구매	12,000	
9	수영장 수질분석기 구매	6,000	
10	순번대기표 구매	2,500	

### □ 행정사항

- 구 관련부서와 긴밀한 업무협의를 통해 조속한 시설보수
- 체육시설 이용고객의 안전성 확보 및 불편 최소화

## 15. 신월문화체육센터 재개관 준비 계획 (신월센터)

3월로 예정된 체육센터 재개관에 대비하여 체계적이고 다양한 홍보활동을 통해 이용 회원들의 불편과 민원을 최소화 하고자 함

### □ 개 요

- 위 치 : 지양로 47(신월동 987)
- 규 모 : 지하2층 ~ 지상4층, 연면적 3,144m<sup>2</sup>
- 공사기간 : 2016. 11. 1. ~ 2017. 1. 29.
  - ※ 휴관기간 : 2016. 11. 1. ~ 2017. 2. 28.
- 공사내용 : 헬스장 확장 이전(지하 ⇨ 1층)  
                  대체육관 및 여자탈의실·샤워실 확장
- 총공사비 : 1,410백만원(구비)
- 감 리 자 : (주)에이앤시건축종합건축사사무소
- 시 공 자 : 수립하이테크건설(주)

### □ 세부 추진계획

- 재개관 : 2017. 3. 2. 예정
- 타 부서 파견 직원(현장근로원 포함) 복귀
  - 직원 : 2017. 2. 1. , 현장근로원 : 2017. 2. 15.
- 프로그램 개편 및 강사 총원
  - 프로그램별 세부 운영(안) 마련 및 시간강사 총원
  - 프로그램 수강자 접수 : 2017. 2. 15. 부터
    - 기존회원 및 비경합 프로그램 ⇨ 신규회원 및 경합 프로그램 접수
- 재개관 및 프로그램 홍보
  - 공단 홈페이지, SNS, 현수막, 문자메시지 등을 통한 자체 홍보
  - 양천구소식지, 지역 언론사에 보도자료 제공
  - 프로그램 안내지 제작 및 배포

### □ 행정사항

- 개관 준비에 차질이 없도록 별도 세부 추진계획 수립·시행

## 16. 사회적 약자를 위한 공익 프로그램 운영 (양천·신월·목동센터)

공기업으로서의 사회적 책임을 다하고 지역주민들로부터 사랑과 신뢰를 받는 기관으로 거듭나기 위해 사회적 취약계층 어린이를 대상으로 공익 프로그램을 운영하고자 함

### □ 개 요

- 운영기간 : 연중
- 대상시설 : 3개(양천·신월·목동) 체육센터
- 대 상 : 취약계층(기초생활수급자, 한부모가정, 다문화가정 등) 어린이
- 프로그램 : 현재 운영 중인 어린이 프로그램
- 이 용 료 : 무료

### □ 세부 추진계획

- 운영절차 : 대상자 선정 ⇨ 프로그램 배정 ⇨ 이용 안내
- 대상자 선정 : 인근 학교, 지역아동센터, 주민자치센터 등의 추천
- 프로그램 배정 : 수영, 체육, 댄스, 문화 프로그램
- 이용 안내 : 대상자 개별 유선 통보 및 프로그램 이용 안내

### □ 소요예산 : 비예산

- 나눔 실천 재능기부 강사 활용

### □ 기대효과

- 공기업으로서의 사회적 책임 실현 및 대외 이미지 제고

### Ⅲ. 2016년 행정사무감사 지적사항 처리내역

#### □ 시설관리공단 본부

연번	구분	지적사항	조치사항
1	건의사항	○ 공단 경영평가 목표달성 노력 건의 경영평가 내년 목표가 나등급인데 내년에 최선을 다하여 소기의 목표를 달성할 수 있도록 열심히 해 주기 바람	○ 2017년(2016년 경영실적) 지방공기업 경영평가 추진계획을 수립(2016.12.29.)하였으며, 체계적인 준비를 통해 경영평가에서 좋은 결과를 얻을 수 있도록 최선을 다하겠음
2	시정 및 처리요구사항	○ 사회적 약자 프로그램 운영 사회적 약자를 위한 공익프로그램이 전년도에 비해 운영실적이나 방향이 인원수가 적어서 폐강되지 않도록 홍보를 통하여 수강생 모집에 철저를 기하여 추진 바람	○ 체육시설 인근 지역의 사회적 약자 분포 분석과 지역아동센터, 주민자치센터, 주변 학교 등과 협력 강화를 통해 사회적 약자를 위한 프로그램을 지속적으로 운영하도록 하겠음
3	건의사항	○ 신뢰받는 공단이 되도록 최선의 노력 건의 이사장님의 역량으로 공단이 발전되길 바라고 신월체육센터 탁구 폐강 민원을 적극적으로 해결해 주신데 감사드리고 주민의 건강과 행복을 위해 신뢰받는 공단이 되도록 노력해 주길 바람	○ 변화와 혁신을 위해 현장에서 답을 찾는 현장행정을 펼치고, 신뢰를 바탕으로 소통과 협력의 조직문화를 조성하기 위해 최선을 다하겠음
4	시정 및 처리요구사항	○ 시설물 보수 분기별 발주 요청 시설물 보수 및 교체 공사를 빈번하게 수시로 실시하여 이용객들이 불편하므로 분기별로 일시에 공사를 실시하여 주민불편이 해소되도록 추진 하기 바람	○ 시급을 요하는 공사를 제외하고는 사업장별 정기 휴관일 또는 이용회원 적은 시기 및 시간에 맞춰 일괄 공사를 진행하여 이용고객들의 불편을 최소화하도록 하겠음
5	시정 및 처리요구사항	○ 노상주차장 금지 조정 요청 서울시에서 이관한 양천공원 주차장이 3금지인데 적당하다고 생각되는지와 구청 내방 민원인들이 대부분 구청 주차장이 부족해서 이용하고 있는데 금지가 높다고 생각되니 금지 조정을 검토하기 바람	○ 서울시에서 이관된 양천공원 주차장은 기존 이용주민의 혼란을 예방하기 위해 서울시에서 운영할 때와 동일한 3급지를 적용하였음 ○ 금지를 5급지로 조정할 경우 낮은 주차요금으로 인해 이용자들이 더욱 많아져 구청 내방 민원인들의 주차불편이 예상되고, 인근 주차장과의 형평성을 고려해야 하므로 현재로써는 금지 하향 조정에 어려움이 있어 중장기적으로 검토할 사항임

연번	구분	지적사항	조치사항
6	건의사항	○ <b>사업장별 직원 친절교육 실시</b> 공단에 수탁 시설이 많이 있으니 주민들의 맞춤형 서비스 제공과 건강한 양친구를 만들기 위해 자체 사업장별이나 핵심 간부들에게 전문강사를 초빙하여 친절교육을 실시할 수 있는 자리를 마련하기 바람	○ 고객감동경영 실천과 고객서비스 품질 향상을 위한 고객감동 CS 경영전략(2016.12.20.)를 수립하였으며, CS리더, CS 혁신전략위원회, 서비스품질 평가단, CS 개별 역량카드제 등의 운영을 통해 고객 만족도를 제고하도록 하겠음
7	건의사항	○ <b>일반이사 이사회 참석 건의</b> 이사회에 일반 이사도 참석하여 의견을 제시하고 문제점을 개선하는 의견을 개진할 수 있도록 조치했으면 좋겠음	○ 지방공기업 설립운영기준에 의거 이사정수의 50%이상을 비상임이사로 임명하여 이사회를 운영중에 있으며, 비상임이사는 당연직 2명, 위촉직 4명으로 구성되어 있음
8	시정 및 처리요구 사항	○ <b>공영주차장 관리 철저</b> 주민들이 주차공간으로 사용해야 할 공영주차장이 주변 상인들에게 임대되어 다른 용도로 사용되어 민원이 야기되어 경고조치 정도만 되어있는데 차후에는 사전에 이런일이 발생하지 않도록 관리에 철저를 기하기 바람	○ 향후 동일한 사안이 발생되지 않도록 현장 관리감독에 철저를 기 하겠음
9	시정 및 처리요구 사항	○ <b>양천공원 옆 월 정기권 관련</b> 양천구청 옆 공영주차장 옆 주차구획이 80면 정도 되는데 월 정기회원이 대부분이라 구청이나 보건소를 방문하는 민원인이 주차할 공간이 적어서 불법주차가 발생하지 않도록 월 정기권을 50% 정도로 조정하도록 검토 바람	○ 해당 주차장은 민간위탁으로 운영 중인 주차장으로 수탁자와 협의하여 2017. 1월부터 월정기권을 50% 이하(57대 ⇨ 35대)로 조정하였음
10	건의사항	○ <b>해고 직원에 대한 배려 당부</b> 직위해제 직원에게 업무 분장 및 부당한 인사 조치가 되지 않고 정치적으로만 해결하지 말고 갈등과 악순환이 초래하지 않도록 노력해 주기 바람	○ 관련 규정을 준수하고 신뢰를 바탕으로 소통과 협력의 조직문화를 조성하도록 하겠음
11	시정 및 처리요구 사항	○ <b>센터별 개별통장 관리 요청</b> 통장을 전체적으로 컨트롤하기 위해 본부에서 관리하고 있는데 100만원 이하 집행과 위기상황 발생시 신속하게 대처하여 처리가 되도록 센터별 또는 팀별로 나눠서 관리가 되도록 검토하기 바람	○ 2011년 경영평가 시 관리계좌가 많다는 지적사항과 회계 투명성 제고 및 인력 운영의 효율성 제고를 위해 지출을 일원화하여 통장을 관리를 하고 있어, 센터별 개별통장 관리의 추진이 어려운 상황임

연번	구분	지적사항	조치사항
12	건의사항	<p>○ <b>공영 주차장 수익과 수익구조 개선 건의</b> 수익구조가 열악한 시설은 개선책을 강구하고, 내실있는 프로그램 신설과 시설을 갖춰서 이용 주민이 만족할 수 있도록 노력해 주기 바람</p>	<p>○ 매년 반기별 원가분석을 실시하고 분석결과에 따른 개선대책을 수립·시행하고 있음. 공기업으로서 공공성과 수익성을 조화시키고 이용주민의 만족도도 향상시킬 수 있도록 최선을 다하겠음</p>
13	건의사항	<p>○ <b>직원 단합대회 행사 개최 건의</b> 투명한 경영을 통한 직원들의 사기 진작과 열심히 일한 만큼 대가를 받아서 경영평가에 우수한 성적을 받을 수 있도록 단합된 프로그램이나 행사 개최를 건의함</p>	<p>○ 매년(2013년부터) 공단 전 구성원이 참여하는 공단가족 한마음 체육대회를 개최하고 있으며, 직원 사기진작을 위해 다양한 프로그램을 마련하여 시행토록 노력하겠음</p>

## □ 목동문화체육센터

연번	구분	지적사항	조치사항
1	시정 및 처리요구사항	<p>○ <b>체육센터 시설 공공요금 비교</b> 공공요금 중에서 전기요금이 많이 절약된 것으로 보이는데 향후 전기 및 공공요금 절약을 위해서 실천운동이나 노력을 기울여 추진하기 바람</p>	<p>○ 에너지절약 실천을 위한 에너지절약 경진대회 개최, 적정실내온도 준수, 우수사례 도입 등을 통해 공공요금(상하수도, 전기, 도시가스)을 줄이고, 지역주민들의 자발적인 에너지절약 실천운동 분위기 확산에 기여하고자 함</p>
2	시정 및 처리요구사항	<p>○ <b>시설물 내의 문짝 하자보수 요청</b> 센터 시설물을 살펴보니 올해 교체한 화장실 및 대부분 문짝 아래쪽이 녹이 슬어 부식되었으니 하자보수 관리에 철저를 기하기 바람</p>	<p>○ 각 층 화장실 문짝 아래쪽의 녹슨 부분에 대하여 녹 제거 및 코팅 처리를 완료(2016.12.07.)하였고, 향후 공사완료에 따른 하자보수 확인, 청구 등의 관리에 철저를 기하겠음</p>
3	시정 및 처리요구사항	<p>○ <b>행정사무감사 사전 준비 철저</b> 감사장 안의 스피커 상태를 미리 테스트하여 확인하기 바람, 센터장이 신규로 부임하였으면 사전에 이력서를 위원들 자리에 올려 놓지 않았고, 요구한 이력서의 정확한 이력(주소, 연락처 등)사항이 미기재되어 있으므로 개선하기 바람</p>	<p>○ 행정사무감사 준비 및 의전에 소홀함이 없도록 더욱 각별한 관심과 노력을 기울이겠으며, 요구하신 자료의 미흡한 부분에 대해서는 보완하겠음</p>

연번	구분	지적사항	조치사항
4	시정 및 처리요구사항	○ 신규 센터장 이력서 자료 요청 센터장의 사회복지사 자격증 사본과 전 경력사항에 대한 소득원천징수 서류를 제출하여 주시고 제대로 된 이력사항 제출과 의전에 신경써 주기 바람	○ 행정사무감사의 원활한 진행을 위해 자료 제출과 의전에 소홀함이 없도록 노력하겠음
5	시정 및 처리요구사항	○ 센터 이용요금 환불 관련 센터 이용요금 환불액수가 어느 정도이고, 환불조치를 하지 않고 다른 프로그램으로 연장해서 할 수 있는 방법에 대한 대책을 세우기 바람	○ 준예산 사태에 따른 목동센터 환불액은 4,747천원이고 기타 환불액은 87,240천원임 ○ 환불의 대부분은 개인사정으로 프로그램 개강 전 이루어지고 있어 다른 프로그램으로의 연장은 프로그램별 정원이 정해져 있어 한계가 있음. 현재 프로그램 수강을 잠시 중단해야 할 필요가 있는 회원을 위해 추후 다시 수강할 수 있는 연기제도를 실시하고 있음. 앞으로 환불이 최소화 될 수 있도록 최선을 다하겠음
6	시정 및 처리요구사항	○ 직원 및 강사들에 대한 친절교육 실시 민원 접수대장을 살펴보니 직원들 불친절에 대한 민원이 많고 두 번째는 수강중 강사가 자주 바뀌거나 폐강이 되는 부분과 시설물 이용 불편사항이 대부분이니 직원들과 강사들에 대한 정기적인 친절교육을 실시하기 바람	○ 직원 및 강사들의 친절마인드 확립을 위해 다양하고 지속적인 노력을 기울이겠음 ○ 아울러 고객감동경영 실천과 고객서비스 품질 향상을 위한 고객감동 CS 경영전략(2016.12.20.)을 수립하였으며, CS 리더, CS 혁신전략위원회, 서비스품질 평가단, CS 개별 역량카드제 등의 운영을 통해 고객만족도를 제고하도록 하겠음
7	시정 및 처리요구사항	○ 강사진에 대한 계약기간 준수와 입사서류 구비 철저 1개월 계약이면 1개월 전에 언제 통보하고 행정상의 집행과정에서 문제점이 있는바 종합적으로 검토해서 시정 개선을 요구함	○ 강사의 모집 및 계약, 운영 관리에 필요한 체육센터 강사 운영 매뉴얼(2016.09.20.)을 마련하여 운영 중에 있으며, 계약해지와 관련된 사항에 대해서는 법률 자문 등을 통해 문제의 소지가 있다고 판명된 경우 개선하도록 하겠음 ○ 입사서류 제출 미비문제는 향후 동일한 문제가 지적되지 않도록 관리에 철저를 기하겠음

연번	구분	지적사항	조치사항
8	시정 및 처리요구 사항	<p>○ 민원처리 소홀 대책 마련</p> <p>민원접수 처리 건수가 2015년 9건, 2016년 현재 7건으로 민원 건수가 적은 것은 직원분들이 현장에서 열심히 일해서 그런 것인지 확인하고, 민원접수가 소홀한 것에 대한 대책을 마련</p>	<p>○ 이용고객들의 소소한 민원에 대해서도 직원 모두가 적극적으로 대처하여 민원 건수가 줄었으며, 이용고객의 불편민원 등 다양한 의견을 수렴하여 개선하기 위해 민원게시판, NFC, 키오스크 등 다양한 채널을 통해 고객의 소리를 접수하고 있으며 정기적인 민원분석도 실시하고 있음</p>
9	시정 및 처리요구 사항	<p>○ 민원처리 내용 상세히 기재</p> <p>민원처리 조치사항에 대하여 미래 지향적으로 조치보다는 언제, 어디서, 무엇을 했다는 상세하게 처리 내용이 기재되도록 작성하기 바람</p>	<p>○ 민원처리 조치사항 기재 시 민원고객의 입장에서 보다 구체적이고 명확하게 작성하겠음</p>
10	시정 및 처리요구 사항	<p>○ 신규 프로그램 안내 철저</p> <p>프로그램 폐강시 적어도 2개월 전에는 홈페이지 공지와 이용 주민들이 많이 다니는 복도나 프로그램 강좌 입구에 폐강 이유를 상세하게 기재하여 안내하고 신규 프로그램은 설문을 통하여 개발하고 홍보에 철저를 기하기 바람</p>	<p>○ 프로그램 신설 또는 폐지 시 온·오프라인을 통해 충분한 홍보를 실시하겠으며, 프로그램 개발을 위한 설문조사를 통해 맞춤형 프로그램을 제공하도록 노력하겠음</p>

