

(총무팀)

고객만족 경영체제 구축

- 변화하는 고객의 요구에 신속하게 대응하는 경영관리체제의 구축으로 고객만족 향상
- 고객만족과 성과중심의 경영혁신 추진으로 공단의 효율적 운영과 다양한 환경변화 속에서 경쟁우위 확보

□ 사업개요

- 고객만족과 성과중심의 경영혁신 지속적 추진
- 적극적인 고객의견 수렴을 통한 고객만족도 향상

□ 추진실적

- 고객만족과 성과지향의 경영혁신 추진 : 17개과제
 - 경영혁신 자문위원회 구성·운영 : 2005. 5. 1
 - 구성원 : 총6명(교수, 컨설턴트 등 외부전문가)
 - 행정자치부 혁신선도 공기업 지정 : 2005. 6. 1(전체97개중 23개지정)
 - 경영혁신 경진대회 개최 : 2005.10.21
 - 각팀 출품된 5개 사례발표 및 외부전문가를 통한 심사·포상
- 고객서비스 품질개선을 위한 고객의견수렴 및 시책 추진
 - 인터넷 게시판(고객의 소리) 운영 : 376건 접수처리
 - 사업영역 확대와 고객편의성 증대를 위한 홈페이지 개편 : 2005. 10~12월
 - 고객서비스현장 이행점검 : 연2회
 - 스마일라인(Smile Line) 실천 운영 : 2005.10. 5~
- 2005 행정자치부 고객만족도 조사 결과 : 63.9점(50만이상공단 13개중 2위)

□ 추진성과

- 지속적인 경영혁신의 추진으로 고객지향적 기업문화 형성
- 디지털행정 실현을 통한 실시간 고객응대체계 강화

※스마일라인(Smile Line)실천 운영 : 출입문 상단에 스마일 문양을 설치하여 밝은 미소와 친절함 태도로 고객을 맞이하며 매월 스마일상 시상상을 통한 친절의 생활화 도모

공단 내부역량 강화

- 선진공단 창출을 위한 다양한 제도의 시행으로 내부직원의 역량 향상에 노력하고
- 실질적이고 효율적인 시스템 구축으로 투명하고 신뢰받는 공단 구축

□ 사업개요

- 혁신적 인사시스템의 구축과 직무교육의 강화를 통한 핵심인재양성
- 손익분석의 명확화와 경영의 투명성 제고

□ 추진실적

- 조직혁신(안)을 통한 ‘혁신 인사시스템’ 구축
 - 직군, 직렬, 계급체계의 직무와 성과중심으로의 재편
 - 조직혁신(안) 검토 및 규정 개정 작업 : 2005. 1월 ~ 5월
 - 외부 경영혁신자문위원회 자문 : 2005. 5월
 - 행자부 지침 반영한 최종(안) 확정 : 2005. 10월
 - 이사회 의결 및 시 승인 검토 중 : 2005. 11월
 - 일용직의 특별채용을 통한 정규직 전환 : 결원 발생시
 - BSC평가의 지속추진 : 인센티브 연계 및 전직원 교육 3회
- 실시간 경영을 위한 대행사업수입금 관리시스템 구축
 - 자체인력에 의한 시스템 개발 : 2005. 7월~10월
- 내부직원 교육 강화
 - 직무전문 교육 : 32개 과정 44명
 - 친절교육 : 14회 1,868명(외부 4회 548명/자체 10회 1,320명)
 - 자기개발 교육지원 확대 : 4개과정 21명
- 멘토링 제도 도입 시행 : 2005. 8월
 - 6개조 12명 운영(정원의 16%)

□ 추진성과

- 인사제도의 개편과 내부직원의 역량강화를 통한 경쟁력 강화
- 투명경영 및 실시간 경영으로 신뢰받는 공단 기틀 마련

相生과 발전을 위한 노사문화창출

- 노사 공동의 참여와 협력 프로그램 운영으로 신노사문화 창출
- 정부장려금의 활용을 통한 직원복지후생 확대

□ 사업개요

- 다양한 노사협력 프로그램 개발 공동참여
- 다양한 의견수렴을 통한 열린 노사관계 확립
- 정부장려금의 활용으로 노사간 참여복지 구성에 기여

□ 추진실적

- 노사협력프로그램 공동 개발관련 의견 수렴
 - 노사협의회를 통한 협의 : 2회
- 열린 노사관계 확립
 - 노사협의회 운영 : 2회
 - 노사협력과 相生을 위한 노사평화선언 : 2005. 5. 1
 - 노사한마음 체육대회 개최 : 2005. 5. 1
 - 자문노무사 활용을 통한 직원 고충처리 : 4회 실시
- 정부장려금을 통한 참여복지 조성
 - 교육, 훈련비 지원 : 2006. 1월 중 (31,800천원)
 - 학자금, 지식전문가 및 맨파워 양성 비용
 - 콘도미니엄 구입 : 2005. 12월 중 (60,000천원)
 - 퇴직자 및 생일자 지원 : 2005. 12월 중 (5,500천원)

□ 추진성과

- 신뢰와 참여로 한 안정적 노사관계를 바탕으로 공단 발전 도모
- 노사간 참여복지 구성에 기여 및 전직원의 사기진작 도모

사업영역의 다각화

- 연차별 사업확대를 통한 안정적 경영기반 조성
- 새로운 사업의 인수로 무수익·수익사업의 적정 안배

□ 사업개요

- 위탁업무 활성화를 위한 협의회 정례 추진
- 신규사업 수탁추진 및 부천역 지하도 상가 운영

□ 추진실적

- 부천역 지하도상가 인수 운영 : 2005. 1. 1
- 부천야구장 및 서촌다목적체육관 인수 운영 : 2005. 5. 1
- 위탁업무협의회 운영 : 3회 개최(2.16, 5.14, 7.21)
 - 협의부서
 - 부천시 : 위탁업무 해당과장(5개과)
 - 공 단 : 상임이사 및 부서장(5개팀)
 - 주요내용 : 신규사업 협의 및 제반 현안사항 토의
- 쓰레기종량제봉투사업 수탁 추진
 - 경기도내 旣 운영 공단 벤치마킹 : 2005. 7~8월
 - 수원, 성남, 용인, 의정부 등
 - 사업계획서 작성 및 사업운영 방안 검토 : 2005. 10~11월
- 지하상가 주요시설의 문제점 보완 및 개·보수 추진 : 24건 36,144천원
 - 기계·건축·영선분야 : 중앙통로 바닥타일 수리외 18건(28,683천원)
 - 전기·통신·소방분야 : 에어컨 수리외 4건(7,461천원)
- 지하도상가 활성화를 위한 업무협의 및 정기 간담회 추진 : 2회(6.1, 8.29)

□ 추진성과

- 신규사업 수탁을 통한 정부사업의 민영화 추세에 적극 기여
- 쾌적한 공간에서 쇼핑과 휴식을 즐길 수 있는 지하상가 정착