

(총무팀)

고객만족 경영체제 구축

- 고객만족도 조사 결과의 활용을 통한 실질적인 고객만족도 개선 추진
- 신속하고 정확한 서비스 제공을 위한 지속적인 전산시스템의 개편과 운영

□ 사업개요

- 고객만족제도의 내실 운영을 통한 고객만족도 향상
- 지속적 업무전산화를 통한 한단계 발전된 서비스 제공

□ 추진계획

- 고객만족경영 자문위원회 구성·운영 : 분기1회
 - 외부전문자로 구성된 자문위원회 운영으로 공단 전체의 고객만족 향상 추진
- 고객서비스 품질 개선
 - 홈페이지를 이용한 온라인 고객조사제도 도입·시행 : 연2회
 - 사업장별 외부고객만족도조사 실시 및 개선 : 연1회
 - '고객의 소리'운영 개선 : 기존7일이내 회신 → 1일 이내 처리
 - 홈페이지를 통한 각 사업장의 대관내역 및 행사사항 공지 : 연중
- 사업확대에 따른 홈페이지 추가개발
 - 추진내용 : 지하상가 인수 및 종합운동장·부천체육관 내 생활체육 프로그램 직영에 따른 고객의 편의성 확보

□ 기대효과

- 공단 시설을 이용하는 고객의 지속적인 욕구변화를 반영
- 감성적 서비스의 제공과 더불어 업무전산화의 추진을 통한 더 나은 서비스 창출로 고객기대수준 충족

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

□ 추진계획

- 혁신 인사시스템 구축
 - 직군, 직렬, 계급체계의 재조정 : 2005년 상반기
 - 행정직군의 세분화, 기술·기능직군의 통폐합, 직무와 성과중심의 계급체계 개편
 - 우수 일용직의 특별채용과 기능직렬의 일반직으로의 전환
 - 근무평정 제도 개선 및 보완 : 2005년 하반기
 - BSC성과관리시스템의 지속추진(인센티브연계, 월례교육실시) : 연중
- 공단 투명경영을 위한 복식부기시스템 도입 : 2005년 상반기
 - 사업예산 : 30,000천원
- 실시간 경영을 위한 대행사업수입금 관리시스템 구축 : 자체개발
- 내부직원교육의 강화
 - 직무교육(인사,노무,회계,결산,경영평가,시설물교육등) : 14개과정, 50명
 - 자기개발 교육지원 확대(어학,전산,온라인교육등) : 12,000천원
 - 다양한 자체 워크샵 실시(임직원,경영평가,내부평가등) : 5,000천원
- "고객만족 중심의 전문적 시설관리"를 위한 일하는 방식 개선 지속적인 추진
 - 분기1회 실시(제안채택자 인센티브 제공)

□ 기대효과

- 인사제도의 개편과 내부직원의 역량강화를 통한 변화하는 환경에 능동적으로 대응
- 공단의 투명경영과 실시간 경영으로 효율적이며 신뢰받는 공단 기틀 마련

상생과 발전을 위한 노사문화창출

- 노사가 공동으로 참여와 협력을 바탕으로 역량 결집으로 급변하는 외부환경에 대응
- 함께하는 제도의 추진으로 공동체 의식을 기반으로 한 신노사문화 구축

□ 사업개요

- 노사협력 프로그램 개발 공동참여 실시
- 고용촉진 장려지원금 활용으로 노사화합 복지프로그램 개발
- 실질적 개선을 위한 다양한 의견 수렴창구 구축

□ 추진계획

- 노사협력프로그램 개발로 노사협력체계 구축
 - 노사의 공동참여로 노사협력프로그램 개발 선정에 따른 재정지원 수혜
 - 지원기관 : 부천노동사무소
 - 선정절차 : 제안서 및 예산계획서 제출 → 제안 및 비용타당성 심사/선정 → 노사협력프로그램 수행 → 프로그램 최종보고
 - 재정 지원규모 : 최고 3천만원
- 다양한 의견수렴을 통한 열린 노사관계 확립
 - 노사협의회 개최(분기1회), 노사관계 개선 설문조사 실시(연1회)
 - 자문노무사 상담실 운영을 통한 직원고충 처리 : 연중
 - 사업장 현장 문제점 공동해결을 위한 노사합동 점검반 편성 운영
- 고령자·장애인 고용촉진 장려지원금 운영으로 직원 복리후생 개선
 - 지원기관 : 노동부 및 장애인고용촉진공단
 - 지원금수령액 : 총 263,033천원
 - 활용용도 : 근무환경 개선, 복지기금 운용 등

□ 기대효과

- 신뢰와 참여를 통한 공존경영의식 함양