

시설관리공단(운영지원팀)

고객만족 경영체제 구축

- 변화하는 고객의 욕구에 신속하게 대응하는 경영체제 구축
- 업무 전산화를 통한 맞춤형 서비스 제공으로 고객만족 실현

□ 사업개요

- 고객만족제도의 내실운동을 통한 고객만족도 향상
- 수요자 중심의 양방향 대화형 홈페이지 운영과 사용자 편의성 강화

□ 추진계획

- 설문지 교부를 통한 조사 및 홈페이지를 활용한 온라인 고객조사제도 병행 운영 : 연1회
- 고객서비스현장에 대한 점검 강화 : 연2회
 - 외부전문가로 구성된 고객만족 평가단 구성으로 이행 점검
- 내부친절교육 내실화를 위한 사내친절강사 양성 : 1명
 - 외부 전문교육기관의 연수를 통한 강사 양성으로 공단 내부친절교육 강화
- 홈페이지를 통한 각 사업장의 대관내역 및 행사사항 공지 : 연중
- 민원처리결과분석 보고회 개최를 통한 고객 만족도 제고 노력 : 연2회
- 홈페이지 유지관리 아웃소싱을 통한 이용고객 편의성 확보
 - 홈페이지 인지도 제고를 위한 메인이미지 변경
- 관내 소외계층을 대상으로 한 공단 자원봉사단 운영 : 연중
 - 전기, 통신, 냉난방기기, 수도 등 낡은 시설 정비

□ 기대효과

- 이용고객의 다양한 욕구 충족을 통한 고객만족도 향상
- 홈페이지 안정화 및 효율적인 관리로 고객의 신뢰 확보

공단 내부역량 강화

- 다양한 제도와 시스템 구축으로 직원 역량을 강화하여 선진공단으로 도약
- 예산회계시스템 구축을 통한 투명성 강화로 공단의 신뢰성 확보

□ 사업개요

- 직무교육을 통한 핵심인재 양성 및 담당업무의 전문성 제고
- 예산·회계표준시스템(복식부기) 구축

□ 추진계획

- 정규직, 비정규직의 채용 방법 개선 : 2006년 상반기
 - 단순 형식요건에서 벗어나 필기시험 및 다면적 인성평가를 위한 면접시험 강화
- 다양한 경력개발제도(CDP: Career Development Program) 운영 : 연중
 - 자율 지원의 인사 실현
 - 희망보직제, 희망근무제 실시 등 근무여건 향상
 - 내부 인력 스카우트제 실시
 - 동일 전문분야 결원 발생 시 해당 직위예의 역량 구비자 중 본인의 희망과 팀장 선정순위를 반영하여 적격자 선발, 보직
- 직무교육 강화(인사,노무,회계,경영평가,감사,시설물관리 등) : 20개 과정 60명
- 내부직원만족도 향상을 위한 복리후생 강화 : 28,000천원
 - 동호회 지원 확대, 해외연수 지원, 전직원 체육대회·워크숍 개최
- 외부강사 초빙을 통한 고객감동 친절서비스 교육실시 : 분기1회
- 지방공기업 예산·회계표준시스템 운영 : 2006. 1월부터
- BSC성과관리의 지속적인 추진으로 경영활동에 대한 모니터링 강화 : 연중
- 과학적인 분석을 통한 체계적인 시설물 관리·운영을 위해 시설자산관리시스템 구축 : 2006. 2월 (26,000천원)

□ 기대효과

- 능력과 의욕, 전문성이 조화된 합리적 인사관리로 경쟁력 제고 및 인적자원 내실화
- 복식부기 도입에 따른 경영정보의 즉시 제공 및 공단의 투명경영

相生과 발전의 신노사문화 가치창조

- 노사 공동 참여를 통한 협력프로그램 운영으로 신노사문화 창출
- 노사간 자유로운 의사소통 채널 구축으로 공동체의식 강화

□ 사업개요

- 노사관계 발전프로그램 개발을 위한 노사 공동참여
- 다양한 의견수렴 및 지식공유를 통한 노사간 채널 기반 구축

□ 추진계획

- 노사관계 발전프로그램 개발
 - 지원기관 : 부천시방노동사무소
 - 지원프로그램 주요내용
 - 노사화합을 위한 문화기행
 - 노사평화축제 한마당
 - 강사초빙 교육 등
 - 제안서 신청 : 2006. 2월
 - 선정절차 : 제안서 및 예산계획서 제출 → 제안 및 비용타당성 심사·선정
→ 노사관계 발전프로그램 수행 → 프로그램 최종보고
 - 지원금액 : 최고 4천만원
- 자문노무사 상담실 운영을 통한 관계법률 및 노사현안업무 자문
- 공단 경영정보의 그룹웨어(사내망)을 통한 노사간 정보 공유
- 다양한 의견수렴을 위한 노사협의회 정례 개최 : 분기1회

□ 기대효과

- 노사간 역량 결집을 통한 열린 노사문화 형성
- 신뢰와 참여를 통한 노사한마음 공동체의식 함양