

경영사업팀

## 2018년 경영평가 대응으로 우수공기업 달성

- 공단 직원 자기계발 역량강화로 업무의 전문성 확보
- 경영평가 우수공기업 달성을 위한 전 행정력 집중

### □ 사업(시책)개요

- 달성목표 : '다'등급 → '나'등급 달성(우수기관)
- 평가기간 : 2018. 4월 ~ 7월 (4 개 월 간 )
- 평가대상 : 2017년도 업무추진 실적(18개 지표)
- 평가방법 : 서면평가(경영실적보고서), 현장평가(고객만족도 조사)
- 주 관 : 행정안전부, 지방공기업평가원(공동주관)

### □ 세부실천계획

- 추진전략
  - 전년도 부진지표 중점관리 및 2018년도 신규지표 대응방안 수립·실천
  - 경영계획 수립 및 성과관리 등 연초부터 단계별 준비·추진
- 중점추진계획
  - 체계적인 지표관리로 목표등급 달성
    - 지표관리 : 지표관리체계 수립 및 점수관리(1인 1평가지표제)
    - 성과관리 : 경영실적 관리(월1회), 민원종합분석(반기) 등
    - 재정분석 : 인건비 분석(반기별), 수입·지출결산(월1회) 등
  - 내부성과관리 및 정부정책 적극반영
    - 고객만족도 향상 : 81.8점(전년) → 85점(목표)
    - 정부정책 솔선실천 : 열린혁신 평가, 비정규직 정규직 전환 등

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 비정규직의 정규직 전환 필요성 강조 : 구 청 , 구 의 회 협 의 사 항
- 2018년 신설·보완지표 관리 철저 : 사회적가치, 평창올림픽 홍보 등

## 체계적인 경영관리로 경쟁력 향상

- 변화와 창의적인 혁신으로 체계적인 성과구축
- 선진노사 문화조성 및 반부패 척결로 투명경영 운영

### □ 사업(시책)개요

- 체계적인 경영관리 방안수립으로 공단의 지속적인 성장방향 모색
- 소통과 공감으로 합리적이고 효율적인 공단 경쟁력 강화

### □ 세부실천계획

- 주요업무 투명하게 공시
  - 공시방법 : 공기업경영정보시스템(클린아이), 시기(월, 분기, 반기)
  - 공시내용 : 15개지표(조직, 인건비, 예산, 재무, 복리후생 등)
- 모범적 노사문화 시스템 구축
  - 정기적인 노사협의회 및 워크숍 개최 : 4회(분기 1회)
  - 노사화합 한마음행사 실시 : 2회(반기 1회)
- 연구하고 토론하는 문화 정착
  - 특정과제 지정발표 : 공단현안, 개선책 등(월 1회)
  - 토론문화 정착 : 과제 발표 후 자유토론 방식으로 해결모색
- 반부패 책임경영 공직문화 조성
  - 회계분야 투명성 : 일일결산(1차 업무담당, 2차 경영사업팀장)
  - 공단자체 감사 : 2회(퇴직금 및 각종 수당지급, 채용위반 등)
  - 채용투명성 강화 : 블라인드 채용, 공개경쟁 원칙
  - 직원청렴교육 : 청탁금지법교육(2회), 청렴교육(이사장 주관)

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 투명경영 강화정책 적극 추진 : 경영정보 사전공개 등
- 수요자 중심 프로그램 운영 : 고객만족도 조사 등

# 일중심 조직혁신으로 효율적인 공단운영

- 일 중심의 능력 있고 열심히 일한 직원 성과보상
- 혁신적인 시스템 운영으로 직원역량결집 등 업무효율 증대

## □ 사업(시책)개요

- 합리적이고 체계적인 인사운영으로 업무능률의 극대화
- 지속적인 아이디어 발굴을 통한 선진공단 기틀마련

## □ 세부실천계획

- 일중심 조직 경쟁력 강화
  - 효율적이고 탄력적인 인사운영 : 순환전보, 적재적소 등
  - 객관적이고 합리적인 근무평정 : 연 2회(5월, 11월)
  - 인재육성 직무교육 강화 : 직장교육(분기 1회), 워크숍 및 강사초빙
- 성과위주 인력관리
  - 우수직원 기회제공 : 기간제 → 업무직, 업무직 → 일반직 채용
  - 인센티브 제공 : 평가급 차등지급, 인사고과 반영, 해외연수 선정 등
- 일터혁신 컨설팅 공모
  - 시기 및 주관 : 시기(3월중), 주관(고용노동부)
  - 대상 사업 : 5종(임금체계 개선, 비정규직 고용구조 개선 등)
  - 선정 방법 : 공모신청 → 심의·선정, 지원(국비 10백만원)
- 자기계발 및 직무교육 강화
  - 제안제도활성화 : 우수자 시상(4명), 상장·시상금 수여(연말)
  - 직원교육이수 : 의무교육이수(40시간), 기관위탁 및 사이버교육
  - 자기계발지원 : 직무관련 자격증 취득, 도서구입 지원 등

## □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 공정한 평가체계 확립 : 정규직전환심의위원회, 평가급 지급 등
- 비효율적인 업무개선 : 조직진단을 통한 체계적인 공단 운영

## 정부시책에 부응하는 로드맵 마련 추진

- 공공부분 비정규직근로자 정규직 전환계획과 블라인드 채용 준수 권장
- 지속 발전 가능한 노사관계 구축으로 화합하는 분위기 조성

### □ 사업(시책)개요

- 상시지속업무 종사 비정규직 근로자 정규직 전환 추진
- 평등하고 공정한 채용절차 구축을 위한 블라인드 채용 도입

### □ 세부실천계획

- 비정규직 정규직 전환
  - 각분야 전문가 전환심의위원 위촉 : 7명(외부위원 4, 내부위원 3)
  - 정 규 직 전 환 계 획 인 원 : 4개분야 12명
  - 비정규직 정규직 전환심의위원회 개최 : 1차('17. 12월), 2차(구청 승인 후)
- 일·가정 양립 인사제도 도입
  - 시 기 : 2018년 상반기
  - 방 법 : 시간선택제 전환 근무신청자 또는 신규채용
  - 대 상 : 사업별 인력현황 분석을 통한 적의선정
  - 주요내용 : 주30시간 근무 가능분야 시간선택제 전환 또는 신규배치
- 블라인드 채용 실시
  - 시 기 : 시범실시('17. 8월 ~ 12월), 본격실시('18. 1월부터)
  - 운영방법 : 지원자 인적사항(나이, 성별, 학력 등) 정보수집 금지

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 정규직 전환심의위원회 개최 후, 구청 및 구의회 업무협의
- 시간선택제 도입에 따른 긴밀한 사전검토 및 업무공백 해소방안 마련

## 활력과 생동감 넘치는 직장분위기 조성

- 직원사기 진작과 화합의 장 마련으로 소통하는 조직문화 조성
- 지속발전 가능한 노사관계 구축으로 내부고객만족도 향상

### □ 사업(시책)개요

- 활기찬 직장 분위기 조성을 위한 다양한 복지사업 추진
- 노사 간 상생의 유대관계 형성으로 소속감 및 근로의욕 고취

### □ 세부실천계획

- 노사 화합의 조직문화 구축
  - 소통의날운영 : 이사장과의 대화(월 1회, 월간업무보고 시)
  - 직원화합행사 : 생일 축하(분기), 워크숍, 체육대회 등
  - CEO현장행정 : 현장체험 및 애로사항 청취, 분기 1회
- 활력이 넘치는 근무환경 조성
  - 우수 기간제근로자 : 정규직전환, 계약연장 등 근무의욕 고취
  - 우수직원 국내외연수 : 2회, 10명(팀 별, 직급 별 적의 운영)
  - 가족사랑의날 운영 : 수요일 정시퇴근, 간부직원 술선실천
- 가족친화제도 지속 추진
  - 전직원 유연근무제 시행 : 시차출퇴근제(희망직원 자율실시)
  - 자녀출산 및 양육지원 정책 : 남녀육아휴직, 출산선물, 워킹맘 지원 등
- 건전한 여가활동 지원
  - 사내동아리 지원 : 3개(나눔미봉사단, 두바퀴, 체이스컬트)
  - 선택적복지제도 : 28명(일반직 15, 업무직 13)

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 경직된 조직문화 개선 : 무기명 직원고충처리제도 운영
- 간부직원 술선 참여 : 전직원 부담 없는 자율참여 유도

## 고객감동 실현을 위한 친절봉사 실천

- 친절미소 마인드 함양으로 고객서비스 만족도 개선
- 고객감동을 실현할 수 있는 맞춤형 고객서비스 체계 구축

### □ 사업(시책)개요

- 진심어린 마음에서 우러나오는 친절봉사 생활화 실천
- 지속적이고 반복적인 친절교육 실시로 고객 불만 사항 사전제거

### □ 세부실천계획

- 고객 접점부 직원 친절 내재화
  - 스마일 인사운동 습관화 : 미소·친절실명제, 현장 미소 조례 등
  - 친절·불친절 상벌확립 : 친절직원 포상, 불친절 직원 삼진아웃제 등
- 친절마인드 향상 계획
  - 외부 전문강사 특강 : 4회(분기 1회)
  - 친절교육의 날 지정 운영 : 매월 1회(월업무보고회 시)
  - 전화친절도 교차 점검 : 반기 1회, 강릉관광개발공사(MOU체결 기관)
- 고객만족도 조사 실시
  - 지방공기업평가원 : 1회(5월), 면접조사 및 전화조사
  - 자체고객만족도조사 : 1회(9월), 현장설문조사
- 고객서비스 모니터링 및 피드백 확대
  - 고객모니터요원 확대 : 13명 → 20명(증 7), 간담회 4회(분기)
  - 고객의견 수렴 창구 다양화 : 2회(반기), 테니스, 수영 동호인 간담회
  - 온라인 전용 창구 개설 : 페이스북, 밴드 등 개설로 공단 정보 제공

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 고객모니터단 운영 내실화 : 모니터단 정비, 우수모니터 인센티브 강화
- 다양한 고객 의견 수렴 : 현장 포스트잇 소통게시판 운영

# 종량제 봉투 공급대행 사업 운영

- 종량제봉투 철저한 관리 및 공급안정화로 투명성 확립
- 신속한 배송 및 차질 없는 업무수행으로 깨끗한 도시환경 조성

## □ 사업(시책)개요

- 운영시기 : 연중(토·일, 공휴일 제외)
- 공급업체 : 567개소(1일 평균 : 40개소)
- 공급방법 : 봉투수령(중구청 지정업체) → 업체공급(물량접수)

## □ 세부실천계획

- 창고 및 재고관리 만전
  - 관리책임자 지정 : 1차(담당), 2차(팀장)
  - 관리실태 점검 : 일일결산 및 물량재고 파악(주 1회, 수시)
- 사업투명성 확보
  - 종량제봉투 무단투기 현장점검 : 월 1회(구청, 공단)
  - 유사품 및 불법유통 정기점검 : 월 1회(구청, 공단, 제작업체)
  - 미 실적 업소 자체 점검 : 월 1회(폐업 등 사유)
- 고객맞춤형 서비스 제공
  - 종량제봉투 24시간 접수 : 연중(인터넷)
  - 지정판매소 현장 모니터링 : 4회(분기), 추가배송 등 편의제공
  - 주문물량 : 익일 전지역 신속배송, 필요시 당일 배송 실시

## □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 창고 및 재고관리 철저히 사업투명성 확보 및 사고 예방
- 주문물량 적기공급으로 원활한 대행업무 수행

## 지역사회 상생을 위한 자원봉사 활동

- 공기업으로서의 사회적 책임 및 역할 수행으로 상생문화 확산
- 체계화된 봉사시스템을 통한 지속적인 사회공헌 활동 전개

### □ 사업(시책)개요

- 사업기간 : 연중(분야별 적의시행)
- 사업대상 : 대한적십자사, 국민요양원, 아름다운가게 등
- 참여자 : 공단 전직원(28명)

### □ 세부실천계획

- 국민요양원 봉사활동
  - 장 소 : 국민요양원(2015년 자매결연 체결)
  - 방 법 : 청소 및 시설물 보수, 어르신 말벗, 산책 등
  - 참 여 : 4회(분기 1회)
- 정기적 헌혈 참여
  - 장 소 : 헌혈의 집(2016년 대한적십자사 협약서 체결)
  - 참 여 : 4회(분기 1회)
- 사회취약계층 노력봉사
  - 장 소 : 밥퍼무료급식소(21세기울산공동체운동 운영)
  - 방 법 : 배식 및 설거지, 잔반처리, 급식소 청소 등
  - 참 여 : 12회(월 1회)
- 재능기부를 통한 기술봉사
  - 대 상 : 울산혜인학교 및 밥퍼무료급식소 등
  - 방 법 : 주차시설 도색 및 시설 안전점검·수리 등

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 우수활동 직원 인센티브 : 포상 및 국내외연수 선정 시 우대 등
- 사회공헌활동 확대 실시 : 자매결연기관 추가, 주민참여 유도



# 소외계층 나눔 실천으로 기부천사 실현

- 전직원의 자율적 기부실천으로 지역사회 나눔 분위기 확산
- 나눔을 통해 더불어 사는 행복한 지역사회 만들기에 기여

## □ 사업(시책)개요

- 사업기간 : 연중(매월 직원급여에서 자발적 기부)
- 참여대상 : 전직원(28명)
- 사업내용 : 천사계좌 지속운영, 직원끝전모금, 기부금 조성 등

## □ 세부실천계획

- 천사계좌 지속운영(2016. 7월 가입)
  - 대 상 : 전직원(28명)
  - 방 법 : 4종(3천사 ~ 9천사)
  - 기부금액 : 연 1,000천원 정도
- 사회복지단체 기부금 전달
  - 대 상 : 밥퍼무료급식소(반구동 소재)
  - 방 법 : 지정계좌 이체
  - 기부금액 : CEO 매월 5만원(2017. 1월부터 실시)
- 헌 옷 및 재활용품 기부
  - 장 소 : 아름다운가게(울산중구점)
  - 방 법 : 헌 옷, 도서 등 직원 자율기부
  - 참 여 : 2회(반기 1회)
- 직원끝전 모금 및 사용
  - 조성방법 : 매월 급여일 끝전(천원미만)을 모아 기금 적립
  - 기부방법 : 연말사회공헌 활동 시 위문품 구입 전달
  - 기부금액 : 500천원(연간 목표액)

## □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 다 양 한 기 부 활 동 모 색 : 농가 일손 돕기, 재능기부 등
- 지속발전 가능한 사회공헌기금 운영 : 기 금 운 영 계 획 수 립

**시설관리팀**

## 공영주차장 운영개선을 통한 고객편의 증대

- 이용자 중심의 편리하고 친절한 공영주차장 운영으로 고객감동 실현
- 안전하고 쾌적한 주차공간 제공으로 고객 신뢰도 제고

### □ 사업(시책)개요

- 대 상 : 25개소(노외 18개소, 노상 7개소)
- 면 수 : 2,990면(노외 2,210면, 노상 780면)
- 소요예산 : 3,095백만원(구비)

### □ 세부실천계획

- 공영주차장 무인정산시스템 운영
  - 대 상 : 옥교공영주차장외 10개소
  - 주차통합관제센터 : 옥교공영주차장(2층), 24시간, 8명
- 공영주차장 환경정비 및 안전관리
  - 환경정비의 날 운영 및 환경정비 활동 : 월 1회
  - 주차장 시설물 안전 점검 및 유지관리 : 매월 4일, 안전점검의 날
  - 일일기동순찰반 활동 강화 : 매일 사업장 순회
- 주차관리원 친절교육 및 복무지도 점검
  - 민원유형별, 사례별 응대매뉴얼 배포 및 교육 : 연 2회, 60명
  - 책임담당제 및 부정행위 지도 점검 : 분기 1회
- 장비 현대화 및 고객서비스 향상 제고
  - 노상 공영주차장 스마트폰 시스템 구축 : 7개소
  - 자동차 무상점검 서비스 실시 : 분기 1회
  - 자체 고객만족도 설문조사 : 연 1회, 500명

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 공영주차장 안전관리 능력배양 : 하절기 수해 대비 훈련 등
- 무인정산시스템의 조기정착 : 사전정산기 이용 홍보 강화

# 거주자우선주차제 선진주차문화 정착

- 거주지 주차시설물 일제정비를 통한 이면도로 주차질서 확립
- 부정주차차량 및 노상적치물 단속을 통한 선진주차문화 정착

## □ 사업(시책)개요

- 운영시간 및 주차구획 : 야간제(18시 ~ 24시) / 7,816면
- 주차요금 및 할인제도 : 월 1만원 / 유공자·장애 명의 50%감면

## □ 세부실천계획

- 거주자우선주차 정기배정 추진
  - 동주민센터 및 공단 일시사역 담당자 교육 : 6월
  - 배 정 접 수 및 검 증 작 업 : 7월
  - 배정 발표 및 수시배정 접수 : 8월
- 거주자우선주차제 노외주차장 관리 : 24개소
  - 동별 노외주차장 현장 점검 및 환경정비 실시 : 분기 1회
- 부정주차 집중단속으로 이면도로 주차질서 확립
  - 상시 단속반 운영 : 1개반, 2명
  - 전직원 합동단속 : 연 2회, 상가주변 및 상습 취약지역
- 거주자우선주차제 도색 및 안내판 정비
  - 퇴색 주차구획 재도색 정비 : 전체 구획의 50% 이상
  - 벽면 안내판 일제 조사 및 교체 정비 : 연 2회

## □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 건물신축, 소방로 확보 등으로 주차구획 감소
  - 전용구획 및 신규 주차구획 발굴

## 체육시설물 이용 활성화

- 체육시설의 이용 활성화로 구민의 건강증진과 건전한 여가활동 지원
- 체계적인 시설물 관리로 쾌적한 생활체육 환경 제공

### □ 사업(시책)개요

- 테니스장 강습회원 상시 모집을 통한 이용객의 편의 도모
- 십리대밭축구장 하절기 각종 행사장 제공을 통한 수입증가
- 어린이 및 어르신을 위한 테니스교실 및 대회 유치

### □ 세부실천계획

- 하절기 축구장 각종 행사 유치를 위한 홍보활동 강화
  - 현수막 설치 및 축구클럽 안내문 발송 : 연 2회
    - 울산지역 전체 축구클럽 안내문 발송
- 어르신 테니스교실 운영
  - 시기 및 구성 : 연중, 3개소 4개반
    - 연령별 기초, 중급, 고급반 편성(유곡, 성안, 중구테니스장)
- 어린이 선수 테니스 대회 및 친선교류 행사 추진 : 5월 ~ 9월
  - 울산 각 학교별 테니스 학생 선수단 대회 개최
    - 울산광역시 테니스 우수 학생 양성 추진 : 강습반 편성
- 소외계층 아동 및 청소년 테니스 무료교실 운영
  - 대 상 : 소 외 계 층 아 동
  - 운 영 : 1개반 30명, 생활체육회 강사 무료 강습

### □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 시설물 안전 및 환경 관리 : 일일기동순찰반 활용
- 수지율 제고를 위한 홍보 강화 : 홍보물, 동호회, 기관 방문 등

# 중구수영장 체계적 관리와 운영 활성화

- 고객의 눈높이에 맞춘 다양한 프로그램으로 고객감동 실현
- 최상의 시설유지와 안정적 관리로 이용고객의 만족도 향상

## □ 사업(시책)개요

- 강 습 반 : 77개반, 1,744명(수영, 아쿠아로빅, 월자유수영)
- 운영시간 : 06:00 ~ 22:00, 매주 월요일 휴관
- 이용요금 : 월강습 7만원(감면사항 : 가임여성, 다자녀 등 10 ~ 50%)
- 소요예산 : 1,385백만원(구비)

## □ 세부실천계획

- 흥미롭고 다양한 강습프로그램 운영
  - 수요자 중심의 프로그램 운영 : 자체만족도 조사 실시, 연 1회
  - 생존수영 프로그램 운영 확대 : 관내 학교연계, 수요조사 실시
  - 어린이 수영반 및 방학특강 회원모집 확대
- 안전사고 예방 및 안전교육 강화
  - 안전요원 대응체계 확립 : 매뉴얼 교육, 성수기 인력 추가배치
  - 안전 교육의 날 운영 : 매월 10일
  - 심폐소생술 및 심장충격기 사용방법 교육 : 분기 1회
- 쾌적하고 청결한 수질관리
  - 자체검사 : 1일 3회 이상, 탁도 및 수소이온농도 등
  - 정기검사 : 월 1회, 보건환경연구원 수질검사 의뢰

## □ 기타사항(문제점 및 대책)

- 수상안전 서포터즈 운영 : 안전의식이 투철한 회원 중 선발
  - 수상 안전 현장 활동 및 안전사항 개선 검토 등