시민의 내일을 위한 정부혁신
보다 나은 양주시시설관리공단

시민참여와 나눔의 가치를 실현하는 사회적 공단

양주시시설관리공단 CS백서

양주시시설관리공단
Yang - Ju Facilities Management Corporation

시민의 내일을 위한 정부혁신
보다 나은 양주시시설관리공단
양주시시설관리공단
Yang - Ju Facilities Management Corporation

시민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 양주시시설관리공단

발간사

안녕하십니까?양주시시설관리공단 이사장 이재호입니다,

양주시시설관리공단은「시민을 중심으로 감동의 양주구현」이라는 비전을 향해 모든 임직원이 양주시민의 편익도모와 복리증진을 책임지는 공기업으로의 역할을 다해온 결과, 양주시를 대표하는 공기업 및 전국 최고 수준의 우수 공단으로 자리매김할 수 있었습니다.

양주시시설관리공단의 모든 서비스에 대한 고객만족은 이제 선택사항이 아닌 필수요소가 되었습니다. 단지 부서의 담당자에게나 요구되는 업무가 아니라 조직 전체의 경쟁력을 가늠하는 척도로까지 이해되고 있습니다. 정부에서도 매년 공공서비스에 대한 고객만족도 조사를 실시하여 공공기관을 평가하고 있습니다.뿐만아니라 이를 통해 지속적인 서비스 개선과 고객만족 향상을 꾀하도록 촉구하고 있는 것이 현실입니다.
친절은 남에게 보상을 바라지 않고 호감과 기쁨을 주고 고마움을 느끼게 하기 위한 정성된 마음가짐과 몸가짐이라고도 합니다. 최선의 봉사는 최고의 친절에서 시작되며 사소한 민원 하나라도 애정을 갖고 정성을 다하는 마음자세가 밑바탕에 있어야 합니다.

이번 백서를 발간하여 지난 1년간 공단 임직원이 시민과 함께 소통하고 발전한 모습을 공유하고, 공단의 발자취를 되새길 수 있어 매우 뜻 깊게 생각합니다. 이제 우리 양주시시설관리공단은 틀에 박힌 강요된 친절이 아니라 직분을 다하는 기쁜 마음에서 우러나오는 친절로써 모든 고객과 시민에게 감동을 선사할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

양주시시설관리공단 이사장 이재호

CONTENTS

Cover Story

양주시시설관리공단 CS백서 Vol. 1

「시민참여와 나눔의 가치를 실현하는 사회적 공단」은 양주시시설관리공단의 CS캠페인 슬로건으로 시민협의체인 「고객디자인단」에 의해 선정되었습니다. 항상 시민의 목소리에 귀 기울이는 공단이 되겠습니다.

발 행 처	양주시시설관리공단
발 행 인	이 재 호
편 집 장	이 창 환
기획 · 편집	김 인 수
전 화	031-828-9707
홈 페 이 지	www.yjfmc.or.kr
위 치	양주시 광적면 부흥로618번길303

일반현황

06 고객중심 경영 선언문

07 고객중심경영 조직도

08 설립근거 및 설립목적

09 비전 및 경영방침

10 공단 연혁

12 주요사업 및 시설현황

18 조직 및 인력현황

19 경영 실적

21 외부포상 및 인증

22 공단 CS데이터

주요 CS혁신 활동

30 한국서비스우수기업 인증

32 CS·CSR중장기 전략 수립

34 기관 간 업무협력 체계 구축

36 정부혁신 워크숍

38 시민협의체 정비

40 시민주도형 제안대회

시민이 만드는 공단의 변화

44 고객의견 수렴을 통한 변화

46 공단과 함께하는 시민생활

양주시시설관리공단
Yang - Ju Facilities Management Corporation

시민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 양주시시설관리공단

Step 01

일반현황

- 고객중심경영 선언문
- 고객중심경영 조직도
- 설립근거 및 설립목적
- 비전 및 경영방침
- 공단 연혁
- 주요사업 및 시설현황
- 조직 및 인력현황
- 경영실적
- 외부포상 및 인증
- 공단 CS데이터

양주시시설관리공단 고객중심경영 선언문

고객중심경영 선언문

우리는 고객중심경영 실천과 사회적 가치 실현의 중요성을 인식하고 고객행복, 고객감동, 고객신뢰를 추구하는 「시민의 공기업」이 되기 위해 최선을 다할 것을 다음과 같이 다짐합니다.

하나, 우리는 항상 열린 마음으로 고객의 작은 소리에도 귀를 기울이겠습니다.

하나, 우리는 항상 고객의 입장에서 생각하겠습니다.

하나. 우리는 항상 밝은 미소로 고객을 맞이하겠습니다.

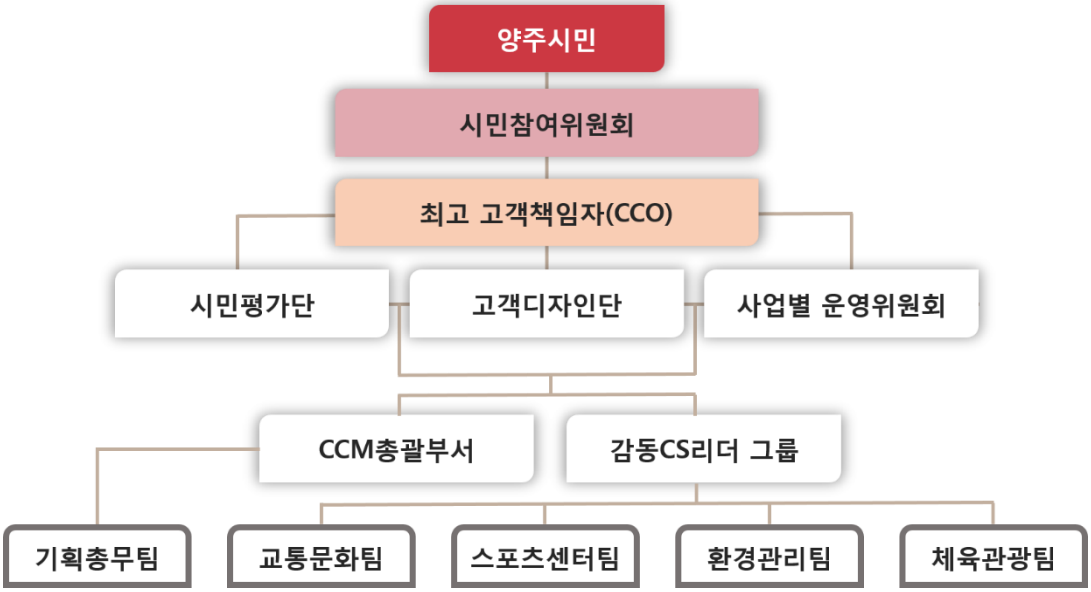
하나, 우리는 고객과의 약속을 반드시 지키겠습니다.

하나, 우리는 "고객중심경영' 실현을 위해 고품격의 서비스를 제공하겠습니다.

하나, 우리는 언제나 고객이 신뢰하는 공기업이 되겠습니다.

양주시시설관리공단 임직원 일동

양주시시설관리공단 고객중심경영 조직도



양주시시설관리공단은 고객중심 경영을 최우선으로 삼고자 각 부서별 CS담당자로 구성된 「감동CS리더그룹」을 구성 · 운영하고 있습니다.「감동CS리더그룹」구성원과 고객 · 시민을 중심으로 공단 전사적으로 맞춤형 서비스를 제공하겠습니다. 「감동CS리더그룹」은 정기적인 회의를 개최하여 고객만족도 향상을 위한 방안수립, 이행 등 양주시민과 고객에게 감동을 줄 수 있는 현안사항을 논의하고, 다양한 CS시스템 향상 과제를 도출하기 위해 최선을 다하겠습니다.

양주시시설관리공단 설립근거 및 설립목적

설립근거

- 지방공기업법 제76조 제1항
- 양주시시설관리공단 설립 및 운영 조례 제1조

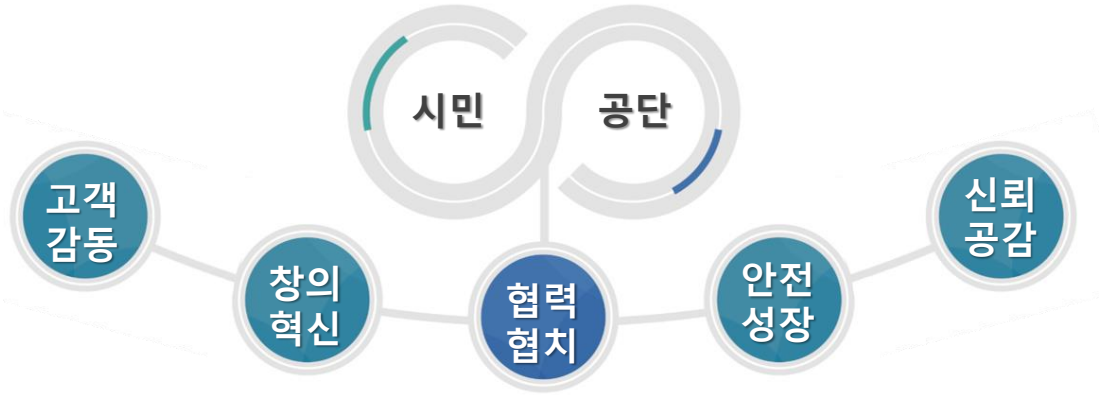
설립목적

- 양주시시설관리공단은 지방공기업법과 양주시시설관리공단 설립 및 운영 조례가 정하는 바에 의하여 양주시장이 지정하는 시설 및 사업을 효율적으로 관리 · 운영함으로써 시민의 편익도모와 복리 증진에 기여함을 목적으로 한다. (양주시시설관리공단 정관 제1조)

양주시시설관리공단 비전 & 핵심가치

비 전

시민 중심의 감동양주를 실현하는 혁신공기업



핵심가치

양주시시설관리공단 5대 경영방침

1. 고객이 완성하는 감동경영
2. 가치를 실현하는 혁신경영
3. 지역과 상생하는 책임경영
4. 사전에 예방하는 안전경영
5. 신뢰로 성장하는 윤리경영

양주시시설관리공단 연혁

- 2005년 1월~2월
  공단 설립 기본계획 수립 및 의회 협의
- 2005년 3월~ 2006년 6월
  외부 전문기관 타당성 검토 용역 실시
- 2005년 8월~ 2006년 4월
  공단설치조례 제정 및 공포
- 2006년 7월~10월
  공단 정관 및 주요 규정 제정
- 2006년 9월~11월
  이사장 및 사외이사 임명
- 2006년 10월 23일 공단
  사업인수단 편성 운영

2006
- 자본금 출자(300백만원) 및 법인 설립 등기 11.01.

2007
- 양주시시설관리공단 사업개시 01.02.
- 신천체육공원 관리사업 수탁 04.02.
- 시청부설주차장 관리사업 수탁 07.01.

2008
- 청소년 수련관 관리사업 수탁 04.01.
- 장흥체육공원 관리사업 수탁 04.01.

2009
- 청소년문화의 집 관리사업 수탁 11.19.

2010
- 고읍축구장 관리사업 수탁 04.01.

2011
- 광적생활체육공원 관리사업 수탁 07.11.
- 도로청소사업 수탁 12.30.
- 청소년수련시설 관리사업 회수 12.30.

2012
- 에코스포츠센터 관리사업 수탁 04.05.
- 버스승강장사업 수탁 07.02.

2013
- 백석 · 삼숭 생활체육공원 수탁 05.11.
- 양주국민체육센터 수탁 12.30.

2014
- 도로변청소사업 회수 01.01.
- 공원관리 사업 수탁 01.02.

2015
- 발물놀이터 관리 사업 수탁(2개소) 07.01.

2016
- 교통약자 이동지원센터 관리사업 수탁 07.01.
- 장흥야구장 관리사업 수탁 10.01.

2017
- 직군통합 실시 08.01.

2018
- 이재호 제5대 이사장 취임 09.13.

양주시시설관리공단 주요사업 및 시설현황(2018. 12월 기준)

문화예술회관

☎ 031-828-9732

- 주요사업: 시설대관 및 기획공연
- 위치: 경기도 양주시 광적면 부흥로 618번길303
- 규모: 지상2층 · 지하1층
- 시설현황
- 회의실: 571㎡(260석)
  - 야외공연장: 1,487㎡(600석)
  - 체육관: 2,072㎡(일반석 930석 / 장애인석 10석)
  - 소공연장: 618㎡(일반석 355석 / 장애인석 5석)
  - 기타 전시실 등

공영주차장

☎ 031-828-9892

- 주요사업: 공영주차장 운영
- 위치: 경기도 양주시 광적면 부흥로 1533
- 규모
  - 양주시청 부설 주차장
  - 덕정공영주차장(위탁운영)
- 시설현황
  - 양주시청 부설 주차장
    - 주차면수: 599면
    - 주차요금: 1시간 무료-이후 추가 10분당 200원
  - 덕정공영주차장
    - 주차면수: 34면

양주시시설관리공단 주요사업 및 시설현황

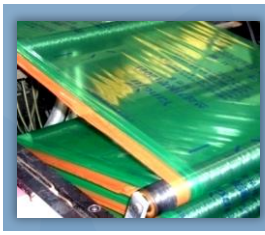
교통약자이동지원센터

☎ 031-861-9977/9990/9997

- 주요사업: 교통약자 이동지원차량 운행
- 위치: 경기도 양주시 광적면 문화예술회관 내
- 차량현황
  - 교통약자이동지원 차량
    - 차량 20대

종량제물품

☎ 031-828-9722



- 주요사업: 종량제 규격봉투 공급
- 위치: 경기도 양주시 광적면 문화예술회관 내
- 규모
  - 종량제 봉투 창고
  - 배송차량 1대
- 주요업무
  - 종량제봉투 및 대형폐기물 스티커 제작
  - 양주시 관내 지정판매소 배송
  - 지정판매소: 357개소
  - 공급내용

규격봉투		폐기물스티커	재사용봉투
종량제봉투	마대		
13종	2종	3종	10ℓ · 20ℓ

양주시시설관리공단 주요사업 및 시설현황

에코스포츠센터

☎ 031-828-9762~4

- 주요사업: 수영장 · 헬스장 등 생활체육프로그램 운영
- 위치: 경기도 양주시 은현면 은남로 177
- 규모: 지상2층 · 지하1층
- 주요시설: 수영장·헬스장 ·실내골프연습장·찜질방 등
- 시설현황
  - 대지면적: 14,070㎡
  - 건축면적: 2,494㎡
  - 연면적: 4,025㎡

양주국민체육센터

☎ 031-828-9781~4

- 주요사업: 생활체육프로그램 운영
- 위치: 경기도 양주시 고읍남로 172
- 규모: 지상4층 · 지하1층
- 주요시설: 수영장 · 헬스장 · 다목적체육관 등
- 시설현황
  - 대지면적: 2,163㎡
  - 건축면적: 1,294㎡
  - 연면적: 3,689㎡

양주시시설관리공단 주요사업 및 시설현황

재활용선별장

☎ 031-828-9726

- 주요사업: 재활용품 선별처리사업 운영
- 위치: 경기도 양주시 은현면 은남로 160
- 운영현황
  - 선별품목: 파지류 외 12종
  - 운영장비: 트럭2대 · 집게차1대 · 지게차2대 등
- 선별시설
  - 선별대 · 플라스틱 압축기 · 캔 압축기 · 스티로폼 감용기
  - 와전류선별기 · 풍력선별기 · 플라스틱 자동선별기
  - 굴절크레인

공원관리

☎ 031-828-9737

- 주요사업
  - 공원청소 및 제초작업 등 공원관리 업무
  - 덕계공원 · 봉우공원 내 발물놀이터
- 위치: 덕계근린공원 · 고읍제2근린공원 등 11개소
- 공원작업 면적
  - 청소면적: 156,277㎡
  - 제초면적: 60,239 ㎡

현수막 지정게시대

☎ 031-828-9752

- 주요사업
  - 양주시 관내 지정게시대 이용운영 및 관리
  - 지정 게시대 보수 · 정비 · 이전설치
- 관리대상: 현수막 지정게시대 107개(행정용12개 포함)

양주시시설관리공단 주요사업 및 시설현황

버스승강장

☎ 031-828-9752

- 주요사업: 관내 버스승강장 관리 업무
- 관리대상
  - 버스승강장 주변청소
  - 버스승강장 파손 시설물 점검
  - 기타 청결유지를 위해 필요한 사항
- 관리현황: 총 595개소
  - 4개 구역
    - 1구역: 백석 · 장흥
    - 2구역: 광적 · 은현 · 남면
    - 3구역: 회천1동 · 회천2동 · 회천3동 · 회천4동
    - 4구역: 양주1동 · 양주2동

공중화장실

☎ 031-828-9737

- 주요사업: 관내 35개소 공중화장실 관리 업무
- 규모
  - 수세식: 19개소
  - 자연발효식: 14개소
  - 이동식: 2개소
- 공중화장실 현황

재래시장	가래비시장·신산시장·덕정시장 3개소
체육시설	신산 체육공원·신산족구장·청담공원(봉양, 덕정) 등 5개소
자전거도로	자전거도로·신천생태 하천A·신천생태 하천C 3개소
이동식	트레일러 2대
유원지	감악산 등산로·도락산·덕계저수지 등 11개소
공원	고암 근린공원·봉우 근린공원·덕정제3 어린이공원 등 11개소

양주시시설관리공단 주요사업 및 시설현황

생활체육시설

☎ 031-828-9725/9735/9742

- 규모: 고덕생활체육공원 외 10개소
- 주요시설
  - 장흥생활체육공원: 인조잔디구장 · 야구장
  - 고읍축구장: 인조잔디구장
  - 덕정돔구장: 배드민턴 코트 등
  - 고덕생활체육공원: 인조잔디구장
  - 신천생활체육공원: 인조잔디구장
  - 광적생활체육공원: 인조잔디구장
  - 에코구장: 인조잔디구장, 야구장
  - 백석생활체육공원: 인조잔디구장, 야구장
  - 삼숭생활체육공원: 테니스장, 족구장
  - 양주실내체육관: 탁구장, 배드민턴장
  - 옥정생활체육공원: 축구장, 농구장, 배드민턴장

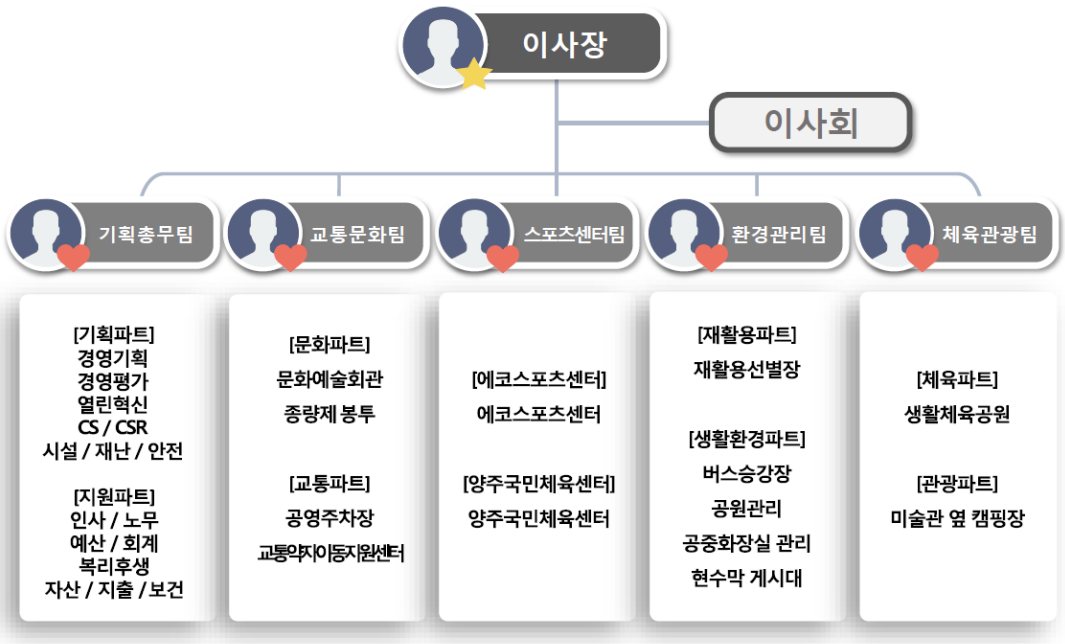
미술관옆 캠핑장

☎ 031-828-9881~2

- 주요사업: 캠핑장 운영 사업
- 위치: 경기도 양주시 권율로 193번지 일원
- 시설현황
  - 관광지 총면적: 390,000㎡
  - 주차장: 6개소(338면)
  - 카라반 8대, 오토캠핑장 13면, 일반캠핑장 21면
- 주변시설
  - 관광지 주변 송암천문대
  - 시립 장욱진 미술관 등

양주시시설관리공단 조직 및 인력 현황(2018. 12월 기준)

조직도



정 · 현원 현황

구분	총계	임원	4급	5급	6급	7급	8급
정원	188	1	5	9	13	24	136
현원	157	1	5	8	12	20	111

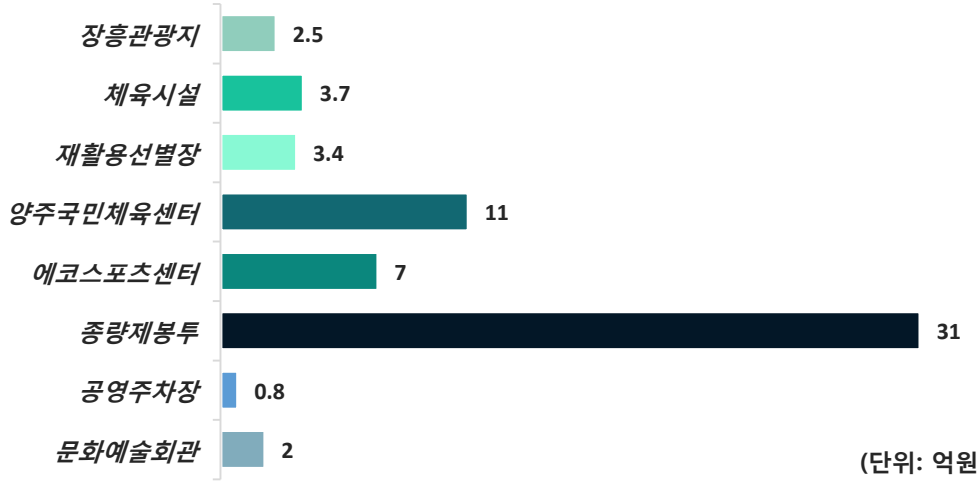
한눈에 알아보는 양주시시설관리공단 경영정보

공공데이터 개방

- 「공공데이터 개방」이란 정부, 지방자치단체 및 공공기관이 보유 · 관리하는 공공데이터를 이용자가 자유롭게 활용할 수 있도록 다양한 형태로 개방 · 제공하는 것입니다. 세부내용은 양주시시설관리공단 홈페이지(www.yjfmc.or.kr) → 알림마당 → 경영정보 페이지에서 확인 가능합니다.
- 「한눈에 알아보는 양주시시설관리공단 경영정보」에서는 공단의 경영실적 및 예산 현황 등의 정보를 쉽게 알아볼 수 있습니다.

양주시시설관리공단은 2017년 얼마를 벌었나요?

- 양주시시설관리공단은 2017년에 총 ***63억 5천만원***을 벌었습니다. 그 중 종량제봉투와 스프츠센터 등의 수입이 가장 많이 차지했습니다.



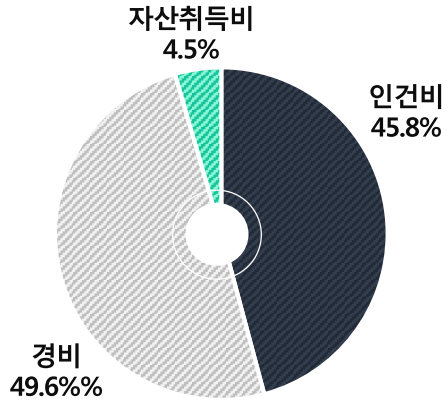
(단위: 억원)

양주시시설관리공단 경영실적

양주시시설관리공단은 2017년 얼마를 썼나요?

- 양주시시설관리공단의 2017년 예산은 총 ***98억***이었고 그 중 ***87억***을 썼습니다. 이 중 인건비가 45.8%이고 각종 경비가 49.6%였습니다. 그리고 물품 구매를 위한 자산취득비는 4.5%로 구성되어 있습니다.

87억



양주시시설관리공단은 경영평가결과 몇 점을 받았나요?

- 지방공기업은 매년 행정안전부가 시행하는 경영평가를 받아야 하는데요, 양주시시설관리공단은 2018년에 ***88.28점***으로 ***「나」등급***을 받았습니다.

(전국 **6위**에 해당하는 점수입니다.)

- ***2017년: 87.17점***

경영성과	경영시스템	리더십	정책준수
45.36	25.42	9.09	7.3

- ***2018년: 88.28점***

경영성과	사회적가치	경영 시스템	리더십	정책 준수
40.9	30.8	8.99	4.42	3.17

양주시시설관리공단 외부포상 및 인증

2009
- 경영혁신 최우수상

2014
- 가족친화 우수기관 인증

2015
- ISO 14001 환경경영 인증
- 가족친화 일하기 좋은 기관 인증
- 날씨경영우수기관 인증

2016
- OHSAS 18001 안전보건경영 인증

2017
- 지방공기업 정부3.0추진실적 평가 우수기관
- 전국 시군구지방공단 우수사례 경진대회 최우수상
- 한국서비스품질우수기업 인증
- 「공공구매 촉진대회」 중소기업벤처부 장관 표창

2018
- 우수공공시설 체육시설 우수상(양주국민체육센터)
- 「전국공중화장실 우수관리인」 수상
- 「지방공기업의 날」 일자리창출 유공 표창
- 「조선일보 올해의 일자리 대상」 공공부문 대상

고객의 소리

고객의견 분석

▪ 양주시시설관리공단은 고객 및 시민의 의견을 유형별, 접수채널별로 분석하여 민원 발생을 최소하고, 지속가능한 고객 서비스품질관리를 수행하기 위해 노력하고 있습니다.

2017년 고객의 소리

▪ 분석개요

- 기　간: 2017. 1. 1. ~ 12. 31.
- 대　상: 홈페이지 및 VOC위원회 의견

▪ 의견접수 채널별 분류

구분	총	공단홈페이지	스포츠센터홈페이지	VOC위원회	
				상반기	하반기
건수	95건	20건	40건	11건	24건

▪ 의견 유형별 분류

유형	접수건수	공단 홈페이지	센터홈페이지	공단 VOC위원회
단순항의	8건	2건	6건	-
단순문의	27건	2건	25건	-
시설개선	19건	7건	3건	9건
제도개선 (프로그램 제안포함)	23건	7건	6건	10건
칭 찬	16건	2건	-	14건
기타	2건	-	-	2건
종합	95건	20건	40건	35건

▪ 사업별 접수현황

구분	접수건수	단순항의	단순문의	시설개선	제도개선	칭찬	기타의견
문화예술회관	5건	-	-	1건	2건	2건	-
교통약자이동지원센터	4건	1건	-	-	2건	1건	-
스포츠센터	66건	7건	26건	10건	13건	9건	1
환경관리	4건	-	-	-	2건	2건	-
체육시설	8건	-	-	6건	1건	1건	-
장흥캠핑장	8건	-	1건	2건	3건	1건	1
종합	95건	8건	27건	19건	23건	16건	2건

▪ 온라인 처리 결과

총계	민원사무처리 결과보고	홈페이지 답변	대면응대
60건	49건	9건	2건

▪ 오프라인 처리 결과

총계	칭찬	개선요구사항			
35건	14건	21건			
	지속 노력	계획중: 7건	조치완료: 10건	검토: 2건	기타: 2건

▪ 분석결과

▪ 공단 주요 고객의견 수렴 채널 중 스포츠센터 홈페이지를 통한 의견개진이 가장 활발(총 90건 중 40건: 42.1%) 하였으며 의견 유형의 경우 수강등록, 프로그램문의, 결제 및 환불 등 단순문의 비율이 가장 높았습니다.(총 95건 중 27건: 28.4%)

▪ 사업별 접수 건수의 경우 스포츠센터 관련 내용이 총66건(전체 건수 중68.4%)으로 가장 높게 나타났으며, 공단 VOC위원회를 통해 개진 된 21건(총 35건 중 칭찬 제외)의 개선요구사항 중 10건(47.6%)이 조치완료 되었으며, 9건이 이행 계획중입니다.

2018년 상반기 고객의 소리

▪ 분석개요

- 기　간: 2018. 1. 1. ~ 6. 30.
- 대　상: 홈페이지 및 VOC위원회 의견

▪ 의견접수 채널별 분류

구분	총	공단홈페이지	스포츠센터홈페이지	VOC위원회
건수	72건	16건	36건	20건

▪ 의견 유형별 분류

유형	접수건수	공단 홈페이지	센터홈페이지	공단 VOC위원회
단순항의	8건	-	8건	-
단순문의	29건	9건	29건	-
시설개선	8건	5건	-	3
제도개선 (프로그램제안포함)	14건	1건	8건	5건
칭 찬	9건	-	-	-
기타	4건	1건	-	3건
종합	72건	16건	36건	20건

▪ 사업별 접수현황

구분	접수건수	단순항의	단순문의	시설개선	제도개선	칭찬	기타의견
기획총무팀	1		1				
문화예술회관	6		1	2		2	1
이동지원센터	2				1	1	
스포츠센터	48	8	20	3	13	4	
환경관리팀	1					1	
체육시설	14	1	7	2		1	3
계	72	9	29	7	14	9	4

▪ 온라인 처리 결과

총계	민원사무처리 결과보고	홈페이지 답변
52건	48건	4건

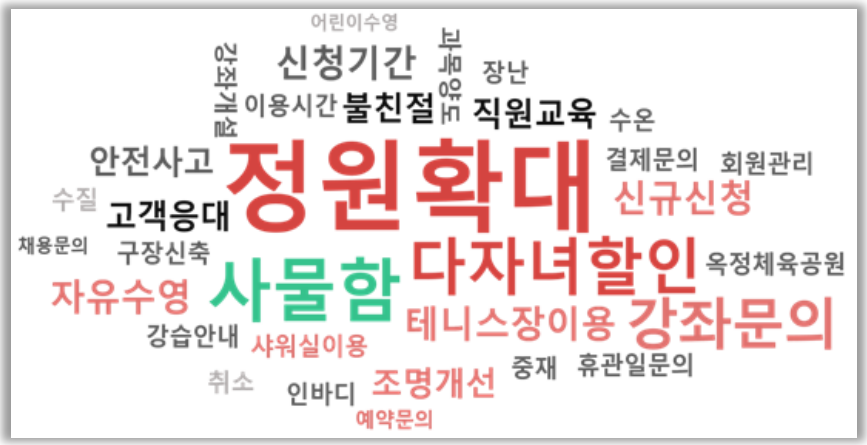
▪ 오프라인 처리 결과

총계	칭찬	개선요구사항		
20건	9건	11건		
	지속 노력	이행완료: 7건	이행중: 2건	처리불가: 2건

▪ 분석결과

▪ 공단 주요 고객의견 수렴 채널 중 스포츠센터 홈페이지를 통한 의견개진이 가장 활발(총 72건 중 36건: 50%) 하였으며 의견 유형의 경우 수강등록, 프로그램문의, 결제 및 환불 등 단순문의 비율이 가장 높았습니다.(총 72건 중 29건: 40.3%)

▪ 개진의견 키워드



▪ 정원확대에 대한 시민의견은 지속적으로 개진될 것으로 사료되며, 향후 신규스포츠센터 개장 시 불만이 완화될 것으로 예상되고 있습니다. 또한 단순문의에 대한 대응으로 홈페이지 지속 개편, 키오스크 설치 등 공단의 정보제공 시스템을 강화할 예정이며 시민협의체의 확대를 통한 고객의견 수렴 채널의 다변화를 모색하겠습니다. 앞으로도 양주시시설관리공단에 대한 관심과 고견을 부탁드립니다.

고객만족도 조사 결과

2018년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

▪ 조사 개요

구분	주요내용
추진개요	‣조사기간: 2018. 5. 5.(토) ~ 2017. 5. 17.(목) ‣조사표본: 6개 사업 400표본(전화조사 70표본, 면접조사 230표본)
조사결과	종합만족도: 84.50 분야별 만족도 조사 결과: 서비스 환경 83.81, 서비스 과정 83.70, 서비스 결과 84.02, 사회적 만족 86.96, 전반적 만족 83.96 ‣전년대비 2.87점 하락 ‣강점: 사회적 만족 / 약점: 서비스 과정

▪ 조사년도별 조사 점수

조사년도별 차원별 점수							
차원별 구분		2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	서비스 환경	88.3	86.7	85.2	84.8	86.2	83.81
2	서비스 과정	86.8	83.3	86.7	85.2	86.4	83.70
3	서비스 결과	86.7	84.5	85.6	85.1	87.1	84.02
4	사회적 만족	91.5	88.5	94.5	91.2	89.3	86.96
5	전반적 만족	88.3	84.3	86.5	84.6	87.3	83.96
종합점수	종합만족도	88.3	85.2	87.9	86.2	87.4	84.50

전화친절도 조사

▪ 조사 내용

구분	주요내용
추 진 개 요	‣ 조사기간: 2018. 1. ~ 2018. 2. ‣ 조사대상: 공단회선별 근무직원(25개 회선 2회 실시) ‣ 조사방법: 암행평가 방식을 통한 모니터링
조 사 결 과	평 가 점 수: 82.1점('보통'수준) 우 수 항 목: 응대 단계(89.3점)·맞이 단계(87.3점) 미 흡 항 목: 마무리 단계(63.5점)
개 선 과 제	‣ 적극성 멘트, 마무리 인사 및 추가 문의사항 안내 ‣ 쿠션용어 및 양해멘트 실시 등 ‣ 커뮤니케이션 강화 및 유대감 형성 등

서비스표준 이행실적 평가

▪ 조사 내용

구분	주요내용
추 진 개 요	‣ 평가시기: 2018. 1. 16. ~ 1. 18.(3일간) ‣ 점검분야: 공단 서비스표준 준수 여부 판단(공통 10문항, 사업별 5문항) ‣ 평 가 자: 공단 VOC위원 11명
전 년 대 비 결 과	2016년: 98.90점 2017년: 94.37점 비고: 4.53점 감소

시민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 양주시시설관리공단

Step 02

주요CS혁신 활동

- SQ인증 획득
- CS·CSR중장기 전략 수립
- 기관 간 업무협력 체계 구축
- 정부혁신 워크숍
- 시민협의체 정비
- 시민주도형 제안대회

Excellent Service Quality

한국서비스품질 우수기업

- 한국서비스품질우수기업 인증 획득
  - 일 자: 2017. 11. 30
  - 유효기간: 2017. 11. 30. ~ 2020. 11. 29.
- 주요내용
  - 서비스품질 경영전략 및 경영성과 심사
  - 고객접점에 대한 미스터리 평가
  - 대상사업별 설문조사 등

서비스품질에 대한 확신

공공기관의 고객만족경영에 대한 중요성이 강조됨에 따라 우수한 품질의 서비스에 대한 객관적인 평가가 필요하게 되었습니다. 이에 양주시시설관리공단은 공단의 브랜드 인지도를 제고하고 서비스 차별화 경쟁력을 확보하여 고객만족경영을 적극적으로 추진하기 위해 한국서비스품질우수기업 인증을 획득하였습니다.

한국서비스품질우수기업 인증이란 서비스업을 대상으로 서비스품질 우수기업 인증을 신청한 기업 또는 기관에 대해 서비스품질 수준을 진단하고 개선 방향을 제시하여 성과가 탁월한 기업 또는 기관에 대하여 정부가 인증서를 수여 하는 제도로 2001년부터 산업통상자원부에서 시행하였으며, 적용분야는 제조, 건설, 서비스 뿐 만아니라 지방자치 단체와 학교 등 공공 서비스 분야에 이르기까지 모든 산업분야에 걸쳐 모든 조직에 적용될 수 있기 때문에 그 중요성이 강조되고 있는 추세입니다.

▼ 한국서비스품질우수기업인증 마크

한국서비스품질
우수기업
Excellent
Service
Quality

우수한 서비스품질 혁신시스템 구축

Excellent Service Quality

분야별 전문가로 구성된 심사 평가단의 의해 현장평가 및 암행 · 고객평가가 이루어지며 최종인증 심의회를 거쳐 인증통보 및 인증서를 교부합니다.

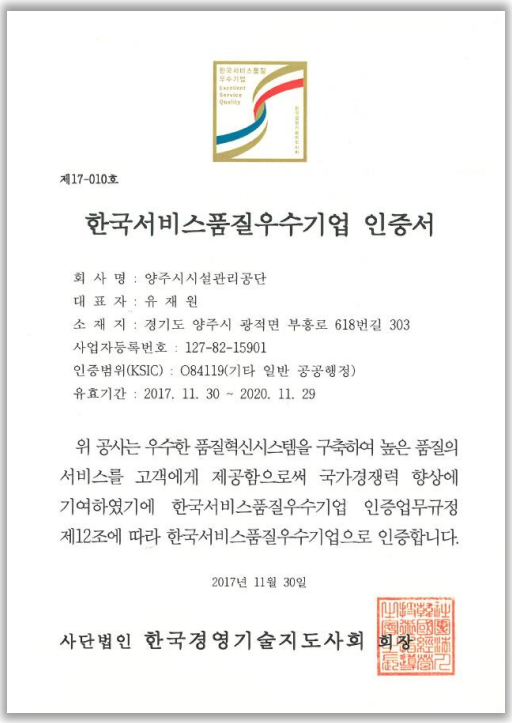
양주시시설관리공단은 700점 만점에 601.57점을 획득하여 우수기관으로 적합판정을 받았으며, 3년간 자격을 유지하게 되었습니다.

세부평가결과, 고객에 대한 적극적인 응대와 서비스를 매우 우수하다고 평가하고 있으며, 특히 현장에서 발생하는 고객의 요청에 대해 적극적으로 대응하는 등 타기관 대비 우수한 수준을 보유하고 있는 것으로 나타났습니다. 또한 2017년 8월 무기계약직의 정규직 전환으로 직원 처우가 개선됨에 따라 직원들의 솔선수범과 자발적인 고객중심경영 실천이 가능해진 것으로 보고 있습니다.

앞으로도 양주시시설관리공단은 고객의 니즈를 충족하는 고객 중심의 차별화된 서비스의 실천과 고객 만족경영을 위한 전략을 지속 추진할 수 있도록 열심히 노력하겠습니다.

▶ **한국서비스품질 우수기업 인증서**

▼ **인증심사 현장**



제17-010호

한국서비스품질우수기업 인증서

회 사 명 : 양주시시설관리공단
대 표 자 : 유 재 원
소 재 지 : 경기도 양주시 광적면 부흥로 618번길 303
사업자등록번호 : 127-82-15901
인증범위(KSIC) : O84119(기타 일반 공공행정)
유효기간 : 2017. 11. 30 ~ 2020. 11. 29

위 공사는 우수한 품질혁신시스템을 구축하여 높은 품질의 서비스를 고객에게 제공함으로써 국가경쟁력 향상에 기여하였기에 한국서비스품질우수기업 인증업무규정 제12조에 따라 한국서비스품질우수기업으로 인증합니다.

2017년 11월 30일

사단법인 한국경영기술지도사회 회장

Mid-to-long-term strategies
for realizing the social value

사회적 가치 실현 중장기 경영 전략 수립

정부정책의 변화에 따른 공단 전사적 CS전략 수정·보완

2017년 7월 19일 국정기획자문위원회는 문재인 정부 국정운영을 위한 5개년 계획을 발표하고 '국민의 나라, 정의로운 대한민국'을 국가 비전으로 설정, 5대 국정목표와 20대 국정전략, 100대 국정과제, 487개 실천과제를 제시하였습니다. 세부적으로는 사회적 가치 창출, 일자리 창출, 서민과 중산층을 위한 민생경제 등 공공기관의 향후 운영전략 수립에 고려되어야 하는 주요한 전략적 방향성을 포함하고 있습니다.

또한 공공기관이 사회적 가치를 실현하고 공공성을 강화하는 것은 경제적 가치창출과 상반되는 개념으로 이해될 수 있지만 사회적인 가치가 기관 운영에 있어서 중요한 가치 기준으로 적용될 경우 경제적 가치 향상도 동반될 수 있다고 주장하고 있습니다.

▼ 사회적 가치 실현 중장기 경영 전략

즉, 고객서비스품질 향상뿐만 아니라 공익성과 공정성 향상을 위한 적극적인 노력이 필요한 단계에 돌입한 것입니다. 이러한 흐름에 발맞춰 양주시시설관리공단은 지난2014년 수립한 'CS 중장기 전략'을 전면 수정 보완하여, '사회적 가치 실현 중장기 경영 전략'을 수립하였습니다.

왜 사회적 가치인가?

전문가들은 공공기관이 사회적 가치를 실현하기 위해서는 공공, 사회, 민간 간 상호 효율적으로 연계된 협치형 프로세스가 만들어져야 하며, 공공기관의 예산, 인사, 조직, 운영 등 전반에 걸쳐 사회적 가치를 내재화할 수 있는 조직문화 및 시스템 개선이 필요하다고 조언하고 있습니다. 따라서 공단이 지역사회 내에서 존재 가치를 인정받고 지속가능한 성장을 하기 위해서는 다양한 이해관계자, 시민, 고객과의 관계를 형성하여 공생할수 있는 자발적 노력을 하여야 합니다.

▲ 자매결연마을 봉사활동

▼ 사회적가치실현 중장기 경영전략 세부과제

전략과제의 도출

양주시시설관리공단의 사회적 가치 실현 중장기 경영전략은 지난 2014년 최초 수립된 CS중장기 경영전략의 세부과제 이행내역을 점검하는 것을 시작으로 내 · 외부 환경분석에 의해 도출된 추진전략과 각 전략별 주요 세부 과제들로 이루어져 있습니다.

고객접점 차별화 전략 7개 과제, 지역사회 소통강화 4개 과제, 사회적 가치 강화 6개 과제, 가치 창출 및 공유 4개 과제 등 총 21개의 세부 과제들을 성실히 이행하여 사회공헌 패러다임의 질적인 고도화와 고객서비스품질 향상에 기여할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

Memorandum Of Understanding

유관기관과의 협력체계 구축

- 업무협약 기관
  - 의정부시시설관리공단 · 연천군시설관리공단
- 주요내용
  - 고객이용 시설 · 환경 교차점검
  - 문화예술시설 CS교차점검
  - 교통약자이동지원센터 CS교차점검
  - 전화친절도 교차점검
  - 기획공연 벤치마킹 및 하우스어셔 지원

‘같이’의 ‘가치’를 깨닫다

최근 수년 간 공단의 목표는 기관의 비용 대비 성과 극대화 및 기관 간 경쟁우위에 국한되어 있었고, 다양한 제도와 정책들을 하달하는 top-down 방식 중심이었습니다. 하지만 공공서비스 생산과 전달과정에서 관료제가 추구하는 효율성에 의존해서는 더 이상 수요자의 기대를 충족시키기 어려운 환경이 되었습니다.

결과적으로 공단의 재도약과 발전을 위해서는 지역공동체 및 유관 기관 간 상호 협력을 통한 시너지 창출이 필요하며, 이를 통해 사회적 가치를 창출하고 내부역량 강화와 운영의 투명성을 확보할 수 있을 것으로 판단하였습니다. 즉, 협업과 개방이 공공서비스 향상과 사회적 가치 실현의 핵심 동력임을 인식하기 시작한 것입니다.

▼ 교통약자이동지원센터 교차점검

공유와 협력을 통한 상생발전

양 기관 실무자간 업무협약서 방향을 설정한 후 기관장 동석하에 업무협약식을 진행하였고, 단발성 이벤트로 그치지 않기 위해 정례화를 추진하였습니다. 이후 고객 이용 시설인 스포츠센터, 캠핑장 등의 상호 시설 · 환경점검을 하였으며, 공연장 내 CS품질을 향상시키기 위한 상호 우수사례를 공유하였습니다. 뿐만 아니라 전화친절도 교차점검으로 고객응대부분에 대한 취약점을 발견하여 개선노력을 기울였습니다.

교차점검 진행 시 그 실효성에 대한 의문이 제기되기도 하였으나, 기관 담당자간 지속적이 교류와 정보공유를 통해 협력방안을 강구하였고, 그 결과 인력지원,, 시설물 개선 조치 등 가시적인 성과를 거두었습니다.

최초 고객이용시설에 대한 불편사항 및 위해요소의 잠재에 대한 새로운 시각으로의 접근을 통해 해결 대책 마련이라는 취지에서 시작된 유관 기관 간 교차점검은 기관 간 장벽을 허물어 소통의 장을 마련했을뿐 아니라 향후 협력 관계에 대한 선진형 모델로 더욱 발전하리라 기대되고 있습니다.

CSR Corporate Social Responsibility

Customer Satisfaction

▲ 업무협약 기관의 「하우스어셔」 지원 활동

Open Innovation
시민이 디자인하는 혁신

- 시민과 함께하는 정부혁신 워크숍
  - 일 자: 2018. 7. 3.(화)
  - 장 소: 양주문화예술회관
  - 참석자: 공단 직원 및 시민
- 주요내용
  - 고객디자인단 위촉식
  - 고객디자인단 개념 및 우수사례 소개
  - 특강-사회적 가치 실현과 정부혁신
  - 사회적 가치 실현 결의식
  - 고객디자인단 브레인 스토밍

시민도 '아는 혁신'

정책에 직접참여하고자 하는 시민의 요구를 반영하고, 급격히 증가하고 있는 시민사회의 역량을 흡수하는 제도적 기반 구축이 요구되는 시점에서 양주시시설관리공단은 정책의 모든과정에 시민의 참여를 확대하고, 시민의 뜻이 정책으로 실현되는 '참여 민주주의 ' 를 완성하고자 시민과 함께하는 정부혁신 워크숍을 개최하였습니다.

이제 고객과 시민은 더 이상 혁신의 구경꾼이 아니라 혁신을 이끄는 주체로서 역할을 다할 수 있는 환경을 조성한 것입니다.

▲ 정부혁신 워크숍 「고객디자인단」 참석

정책을 디자인하다

designed by the customer

이날 워크숍에서는 앞으로 공단의 정부혁신 과제를 함께 도출하고 이행에 대한 점검활동에 참여하게 될 양주시시설관리공단「고객디자인단」간담회가 진행 되었습니다. 앞서 지난 2월 공개모집을 통해 최종 선발된 5명의 고객디자인단 위원은 운영계획에 따라 서비스디자인 기법을 활용한 회의 및 현장 견학 등 정책 서비스를 개발할 예정입니다.

또한 직원뿐만 아니라 시민과도 정부혁신에 대한 공감대를 형성하기 위하여 정부혁신 특강을 진행하였습니다. 약 90여분 간 사회적 가치 논의의 필요성 및 정부혁신 대두 배경, 정부혁신 주요 과제와 방향성 등을 주제로 특강이 진행되었으며, 향후 공단의 실효성 높은 혁신활동을 위해 필요한 정보를 얻는 자리가 되었습니다. .

특강 이후 고객디자인단, 공단 CS리더그룹이 한데 모여 브레인스토밍을 통해 캠페인과 찾아가는 교육 등 혁신과제를 발굴하기도 하였습니다.

앞으로도 양주시시설관리공단은 고객디자인단 운영 취지에 맞게 시민과 임직원 간 지속적인 소통으로 다양한 혁신 과제를 발굴하고 공단 경영전반에 접목시켜 수요자의 눈높이에 맞는 서비스를 제공하도록 최선을 다할 것입니다.

▼ CS리더와 함께하는「고객디자인단」브레인스토밍

Voice of Customers
고객의 경영참여

- 상반기 VOC위원 간담회 개최
  - 일 자: 2018. 4. 19.(목)
  - 장 소: 양주문화예술회관
  - 참석자: 사업별 VOC위원 8명
- 주요내용
  - 시설 및 제도개선 방향 논의
  - 사업별 서비스이행실적 평가 결과 안내
  - 건의사항 개진
  - 오찬 간담회

고객의 목소리를 담다

양주시시설관리공단은 지난 4월 고객 및 주민의 경영참여 활성화 및 공단의 적극적인 고객 의견 수렴을 위해 2018년 상반기 VOC위원 간담회를 개최하였습니다. VOC위원회는 각 사업별 주요고객과 이사장, 각 팀장이 참여하여 다양한 의견을 교류하는 자리로써 전회차 간담회를 통해 개진된 주요 건의사항에 대한 후속 조치를 보고하고 고객만족도 제고를 위한 경영체제 구축 방안을 모색하는 등 공단과 고객 간 시각차를 축소하는데 그 의의가 있습니다. 양주시시설관리공단의 주요 고객협의체로써 향후 시민평가단이라는 이름으로 공단의 경영투명성 제고를 위해 활동범위를 확대할 예정입니다.

▼ 2018년 상반기 VOC위원회

"내 세금은 어떻게 쓰일까?"

Voice of Customers

금번 개최된 간담회에는 VOC위원 총8명이 참석하여 2017년 하반기 VOC위원 간담회 주요 건의사항 추진 경과 보고를 청취하고, 2018년 초 시행된 각 사업별 서비스표준 이행실적 평가에 대한 결과를 안내받았습니다. 또한 공단의 고객서비스품질 향상을 위해 새롭게 추진되는 과제에 대한 의견을 교류하기도 하였습니다. 그 결과 편의시설의 개선, 이용제도 개선 요청 등 11개의 소중한 의견이 개진되었고, 후속 조치를 위해 최선을 다하고 있습니다.

한편 지난 8월 행정안전부의 「지방공기업 경영과정 주민 참여·소통 확대방안」의 일환으로 지방공기업의 도덕적 해이를 예방하고, 경영의 투명성과 책임성을 제고를 위한 주민참여예산제 실시를 권고하였습니다. 이에 따라 공단은 2019년 본예산 심의에 앞서 「2019년 시민세금 사용계획서」를 제작하고 비공모방식의 주민참여예산제도를 시행하였습니다. 「2019년 시민세금 사용계획서」에는 고객의 안전, 편의 및 서버스품질 향상을 위해 사용될 2019년 예산항목이 시민의 눈높이게 맞게 작성되어 있으며, 이를 공단 VOC위원회를 통해 사전 확인 받은 후 본예산 심의에 회부하였습니다. 아울러 「시민세금 사용명세서」라는 결산서를 제작하여 시민들의 세금이 어떻게 쓰였는지에 대한 정보 역시 제공할 예정입니다.

앞으로 양주시시설관리공단은 새롭게 운영될 시민평가단과 함께 고객서비스 이용과정의 불편사항 개선뿐만 아니라 경영의 투명성 제고를 위해 더욱 노력하겠습니다.

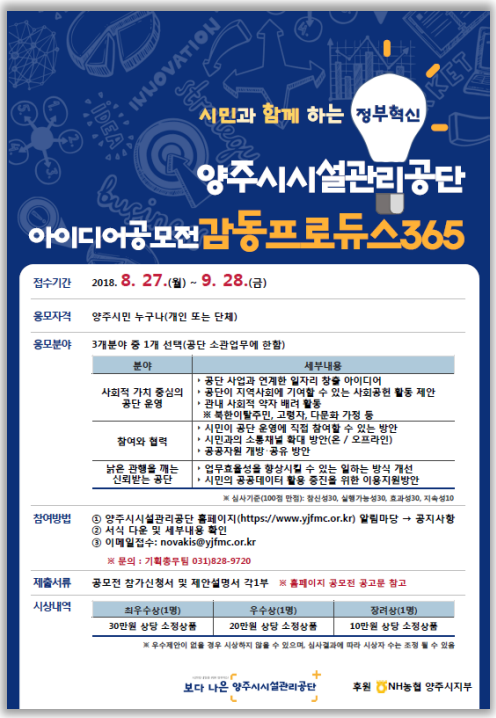
▶ 2019년 시민세금 사용계획서
- 세금이 어떻게 쓰이는지를 시민의 입장에서 알기 쉽게 기재하였습니다. 2018년도 결산서는 추후 「시민세금 사용명세서」라는 명칭으로 제작될 예정입니다.

Idea Contest

시민과 함께하는 제안경진 대회

- 정부혁신 아이디어 공모전 감동프로듀스365개최
  - 기　간: 2018. 8월 ~ 11월
  - 참여자: 양주시민 및 공단 직원
- 주요내용
  - 정부혁신 3대 전략에 부합하는 아이디어 공모
  - 심사 과정에서의 시민참여를 통한 투명성 제고
  - 시민과 함께하는 제안발표회 개최

▼ 감동프로듀스365 포스터



시민역량 흡수하기

정책수립에 직접 참여하고자 하는 고객 및 시민의 요구를 반영하고 급격히 증가하고 있는 시민사회 역량을 흡수하기 위해 제도적 기반 구축은 필수적인 요소가 되었습니다. 이에 우리 양주시시설관리공단은 시민과 직원들의 역량을 바탕으로 창의적인 아이디어를 도출, 제도개선에 반영하여 정부혁신을 실현하기 위해 시민참여형 정부혁신 제안경진대회 '감동프로듀스365'를 추진하기로 하였습니다.

시민참여형? 우리는 시민주도형!

Idea Contest

양주시민을 대상으로 지난 8월 27일부터 9월 28일 까지 약 한달 여 간 사회적 가치 중심의 공단운영, 참여와 협력, 낡은 관행을 깨는 신뢰받는 공단 등 정부혁신 3대전략을 주제로 접수를 받았으며, 읍면동 주민센터, 관내 대학교 등 93개소에 포스터를 게첨하는 등 홍보에도 노력을 기울였습니다. 또한 시청의 협조를 받아 양주시청 IPTV 및 옥외 전광판을 활용, 공모내용을 송출하였고, 고객디자인단 위원들의 경우 활동하고 있는 SNS통해 직접 홍보활동을 하기도 하였습니다.

그 결과 시민제안 8건, 직원제안21 등 총29건의 제안이 접수되었습니다. 29건의 제안은 참여와 협력 방안 7건, 낡은 관행을 깨는 신뢰받는 공단 9건, 사회적 가치 중심의 공단 운영13건으로 이루어져있으며, 관내 사회적 약자배려 활동, 업무효율성을 향상시킬 수 있는 일하는 방식 개선 등 다양한 의견이 개진되었습니다. 정책수립과정에서의 시민참여 확대를 위해 심사단을 일반시민인 고객디자인단으로 구성하여 약100분간 1차 예선을 실시하였으며, 시민제안1건 직원제안3건 총 4건이 본선에 진출하게 되었습니다.

본선은 양주시시설관리공단 11월 2일 정부혁신 워크숍을 통해 진행되었으며, 1차 예선을 통과한 시민과 공단 시민평가단 위원 2명이 각각 발표자와 심사위원으로 참석하여 시민의 경영 주도 활성화의 시작을 알렸습니다. 그뿐만 아니라 발표회가 진행되는 동안 시청 주무부서 관계자 및 공단 이사회 의장, 이사 등 다양한 이해관계자가 자리를 함께하며, 양주시민과 공단이 함께 상생 발전할 수 있는 방안에 대해 고민하였습니다.

▼ 감동프로듀스365 시상식

이번 공모전을 시작으로 시민, 유관 기관이 협력하는 공단으로 발전하기를 바라며 앞으로 지역 주민들에게 더욱 가까이 다가가 시민과 함께하는 공기업으로 발전해 나갈 것임을 다짐하겠습니다.

시민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 양주시시설관리공단

Step 03

시민이 만드는 공단의 변화

- 고객 의견수렴을 통한 변화
- 공단과 함께한는 시민생활

고객의견 수렴을 통한 변화

「어린 꿈나무부터 재활용 인식 변화를 위한」 재활용선별장 견학

- 2017년 하반기 VOC위원회 개진 의견

환경관리팀은 관내 어린이집 15개소 330명의 어린이들을 대상으로 재활용선별장 견학 프로그램을 운영하였습니다.

이번 견학프로그램은 자원재활용과 생활폐기물에 대한 의식을 변화시키고, 분리배풀 생활화를 유도하기 위해 마련되었으며 재활용품 분리배출방법 동영상 시청, 소각장통제실 및 소각실 견학, 생활폐기물의 처리절차와 공정 설명 등 구체적인 교육을 실시하며 재활용의 중요성을 알렸습니다.

한편, 환경관리팀은 지난 5월 부터 6개월 간 지속적으로 현장 견학프로그램을 운영해오고 있으며, 양주시의 쾌적한 환경을 조성하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

▼ 관내 어린이들의 재활용선별장 견학

「교통약자이동지원차량」 홍보강화

- 2017년 상반기 VOC위원회 개진 의견

교통약지이동지원센터는 지난 4월 20일 「제38회 장애인의 날」을 기념하여 장애인 복지택시를 무료로 운행하였습니다. 앞선 4월 16일 교통약자이동지원센터 등록회원을 대상으로 홍보용 SMS문자를 발송하였으며, 행사 당일 총 128건의 무료운행을 통해 사회적약자에 대한 서비스 제공에 매진하였습니다. 교통약자이동지원차량은 2006년 2대로 운행을 시작하여 2017년 20대를 운행 중에 있으며, 장애인의 재활치료 및 교통약자의 이동편의 증진을 위해 최상의 서비스를 제공하고 있습니다.

문화예술회관 화장실 개선

- 2018년 상반기 VOC위원회 개진 의견

양주시시설관리공단은 지난 9월 고객의 시설물 개선에 대한 요청사항을 적극 반영하여 고객만족도 제고에 기여하고자문화예술회관 소공연장 화장실 환경개선 공사를 실시하였습니다. 2층 소공연장 측 화장실 공통으로 화변기를 성인용 양변기, 유아용 양변기로 교체하였으며, 양변기 1개소를 유아겸용 커버로 교체하였습니다.

또한 파손과 균열 타일을 보수하고 대변기칸 문짝 자물쇠를 재실 표시용으로 변경하는 등 환경개선을 통한 노후 시설물의 내구성 및 안전성 확보를 위해 노력하였습니다.

▼ 교체가 완료된 유아용 양변기

에코스포츠센터 이용자의 안전사고발생 예방노력

- 2018년 상반기 VOC위원회 개진 의견

에코스포츠센터는 환자 및 노약자의 시설 이용에 대한 안내를 강화하기 위해 수영장 안전수칙, 입욕자 준수사항, 목욕탕 주의사항 등 총37개 안내판을 새롭게 제작하여, 안전사고발생 우려 시설에 부착하였으며, 체계적인 시설물 안전점검과 지속적인 직원 안전교육의 실시 등 고객을 위한 안전경영에 최선을 다하고 있습니다.

장흥구장 야간 조명시설 개선

- 공단 홈페이지 고객의 소리 개진 의견

체육관광팀은 장흥축구장의 야간이용고객들의 만족도 제고를 위해 구장 내 4개의 조명탑 하단에 집중되어 있는 조도를 에이밍 작업을 통해 구장 전체로 분산하였습니다.

▲ 조명탑으로 올라가는 작업자의 모습

공단과 함께하는 시민생활

교통약자와 함께하는 아름다운 동행
- 관내 교통약자를 위한 관내 축제 현장 방문 및 차량지원

교통약자이동지원센터는 5월과 10월 두 차례에 거쳐 관내 교통약자들과 그 가족들을 위하여 가족여행의 기회를 제공하는 감동여행을 실시하였습니다.

지난 5월 12일~13일과 10월 13일에 4가족(총 11명)에게 양주 천만송이 천일홍 축제 및 회암사지박물관, 장욱진미술관, 송암스페이스센터 등 양주시 관내 명소를 여행할 수 있도록 차량지원과 여행프로그램을 진행하였습니다.

이번 행사는 양주시시설관리공단의 디딤돌 봉사단이 여행경비를 지원하고, 이동지원차량을 활용하는 등 전사적 차원의 사회적 가치를 실현하기 위한 뜻깊은 행사였습니다.

감동여행에 참여한 가족들은 "평소 이동이 불편해 바깥나들이가 어려웠는데 공단의 감동여행 덕분에 가족들과 함께 시간을 보낼 수 있어 좋은 추억을 만들게 되었다." 며 "교통약자에게 여행은 단순한 즐거움을 넘어 새로운 생활의 전환점인데 이렇게 좋은 기회를 얻게 돼 기쁘다" 고 말했습니다.

양주시시시설관리공단은 앞으로도 교통약자에 대한 지속적인 관심으로 교통약자의 이동권 보장 및 삶의 질 향상을 위해 꾸준히 노력하겠습니다.

▲ 회암사지 박물관 견학

▼ 감동여행 참여자 단체사진

1박 2일! 함께하는 캠핑 체험 여행

- 미술관 옆 캠핑장, 2018년 사회적 가치 실현을 위한 CSR프로그램

▲ 캠핑 체험 여행 단체사진

▼ 직원의 설명을 듣고 있는 가족 참가자들

양주시시설관리공단은 지난11월 16일(금)부터 17일(토) 1박2일간 장흥관광지 미술관 옆 캠핑장에서 광적공립지역아동센터(센터장 이승연)와 함께 사회적 취약계층을 대상으로 '2018년 사회적 가치 실현을 위한 CSR프로그램『1박 2일~! 함께하는 캠핑 체험 여행』을 진행하였습니다.이번 캠핑 체험 여행은 시설관리공단이 지역아동센터와 연계, 지역과 공감할 수 있는 사회적 가치 실현의 장으로 기획된 행사로써 그 의미가 더 크다고 볼 수 있습니다.

올 해 처음으로 시작한 동 프로그램은 상반기 광명보육원 12명 지원 참여하였고, 하반기에는 장애인가족 및 조손가정, 한부모가정 등의 가족 여행 지원을 포함하여 총 23명을 그 대상을 확대함으로써 캠핑과 문화예술관광을 통한 사회적 공익 가치실현에 더욱 기여하게 되었습니다. 여행 프로그램 내용은 참가자와 공단 및 협조기관 등의 연계를 통하여 수요자 맞춤형으로 개발·추진 하였으며, 특히 캠핑장 카라반 체험(바비큐 파티), 미술관 및 조각공원, 나전칠기 체험관 관람,야간 경관 조명 감상은 참가자들에게 큰 호응을 얻었습니다.

시설관리공단은 앞으로도 지원대상을 점차 확대해 나갈 계획이며, 이와 함께 장흥관광지의 편의시설 확충과 개선을 통하여 '모든 시민을 위한 장흥관광지 & 미술관 옆 캠핑장'이 되도록 최선의 노력을 계속 기울일 것입니다.

교통약자 수능 수험생 무료 운행

- 2019학년도 대학수학능력시험일 교통약자 수험생 무료 차량지원

양주시시설관리공단 교통약자이동지원센터는 11월 15일 치러진 2019학년도 대학수학능력시험일 교통약자 수험생 특별수송 무료 차량지원을 진행하였습니다. 교통약자이동지원차량을 활용하여 수험생을 고사장 앞까지 안전하게 수송하였고 좋은 결과를 얻길 기원하였습니다. 또한 수능시험이 끝난 후 수험생이 집까지 안전하게 귀가하도록 이동 편의를 제공하였습니다.

공단 관계자는 "인생에서 가장 중요하고 긴장되는 날 중 하나인 수능일에 수능 수험생에게 조금이라도 보탬이 되고자 수험생 무료수송을 진행하게 되었으며, 앞으로도 매년 지속적으로 실시할 것"이라고 말했습니다.

▲ 시험장 앞에 정차하는 이동지원차량

시민이 건강하게 100세까지

- 고객의 체력수준 측정과 적절한 운동 선택을 위한 운동처방서비스 실시

▼ 체력측정 중인 스포츠센터 회원들

스포츠센터팀은 지난 11월 13일 양주국민체육센터에서 회원들에게 무료 체력측정 기회를 제공하는 운동처방서비스를 실시하였습니다. 운동처방서비스는 체력인증센터 건강운동관리사가 전문 측정장비로 회원 개인별 체력 측정 및 평가 실시 후 측정결과를 바탕으로 상담 및 운동처방을 해주는 프로그램입니다.

양주국민체육센터에서 처음 실시한 운동처방 서비스는 센터 이용 회원들의 높은 관심으로 조기에 선착순 마감되었으며, 운동처방 서비스에 참석한 회원들의 좋은 평가를 받았습니다.센터에서 수영, 헬스 등 프로그램을 이용하면서 자신의 체력 수준과 적절한 운동의 선택이 어려운 회원이 무료로 서비스를 제공 받았으며 체력측정 등급에 따라 체력인증서와 메달을 제공하여 회원 자신의 체력 수준 판단에 도움을 주고 있습니다. 한편, 운동처방서비스에 참석한 회원들이 정기적인 운동처방 서비스를 요청하였으며 향후 회원들의 건강상태와 그에 맞는 운동을 알 수 있도록 지속적으로 추진할 예정입니다.

시민중심의 버스승강장 조성하기

- 시민 · 직원이 함께하는「쾌적한 버스승강장 캠페인-너의 목소리가 들려」실시

양주시시설관리공단 환경관리팀은 지난 10월 11일 양주역 앞 버스승강장에서 자체 관리하는 시내버스 승강장을 쾌적하게 만들기 위해 시민의 목소리를 듣는 캠페인 '너의 목소리가 들려'를 진행했습니다. 이날 캠페인은 공단 임직원들과 시민이 참여해 보다 쾌적한 버스 승강장을 만들기 위한 시민의견 수렴, 승강장 이용안내 물티슈 배부 등 다양한 행사로 진행되었습니다.

▼ 양주역 앞 캠페인 모습

시민들은 캠페인 현장에서 옥정지구 신규 승강장 청소, 도시 미관을 해치는 광고물 제거, BIS(버스정보시스템)의 잦은 고장 개선, 낡은 양주시 BI 이미지 제거 등 다양한 의견을 제시했습니다. 앞으로도 이러한 시민 의견을 수렴해 보다 쾌적한 버스 승강장을 만드는 데 노력을 기울이는 양주시시설관리공단이 되겠습니다.

양주시민과 함께하는 통기타교실

- 사회적 가치 실현을 위한통기타교실 재능기부 발표회

▲ 재능기부 발표회 단체사진

양주시시설관리공단은 지난 11월 7일(수) 백석읍에 위치한 중증장애인요양시설 '요셉의 집'을 방문하여 시설 거주인들을 대상으로 문화예술회관 통기타교실 수강생들의 재능기부 발표회를 실시했습니다.

양주시민과 함께하는 통기타교실'은 양주시 지역주민들에게 통기타 무료 강습을 통해 지역민의 문화예술 향유 기회를 제공하고 문예회관 운영 활성화에 기여하는 한문연의 문화예술교육프로그램입니다. 교육생들은 지난 4월부터 주 30회 강습을 통해 배운 통기타 실력으로 요셉의 집 식구들에게 즐거운 시간을 선사했으며, 통기타 연주 발표회를 관람한 요셉의 집의 많은 거주인들은 노래를 함께 따라 부르고 춤을 추며 즐겁고 뜻 깊은 시간을 가졌습니다. 양주시시설관리공단 관계자는 생업을 뒤로하고 재능기부 발표회에 참여해주신 시민들에게 감사의 뜻을 전했고, 통기타 발표회를 즐겁게 관람한 요셉의 집 거주인들도 따뜻한 감사의 마음을 전했으며, 앞으로도 공단은 사회적 가치 실현을 위해 최선의 노력을다하겠다고 밝혔습니다.

시민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 양주시시설관리공단

부록

공단 사진첩

▪ 사진으로보는 공단

사진으로 보는 양주시시설관리공단 1년

2017.8.1. 직군통합

2017.9.25. 지방공기업 우수사례경진대회

2017.10.27. 워크숍 제안경진대회

2017.11.8. CEO오찬 강연간담회

2017.11.9. 소방의 날 표창

2017.11.10. 천생연분마을 봉사활동

2017.11.27. SQ인증 심사

2017.11.27. 공공구매 촉진대회 장관 표창

2017.12.14. 포항지진피해지역 봉사활동

2017.12.29. 2017년 종무식

2018.2.13. 지방공기업의 날 일자리 유공표창

2018.2.21. 경기도시설관리공단이사장협의회 개최

사진으로 보는 양주시시설관리공단 1년

2018.2.26. 성과평가 회의

2018.3.8. 지방공공기관 채용정보박람회

2018.4.19. VOC위원회

2018.5.1. 노사한마음 체육대회

2018.7.3. 정부혁신 초빙강연

2018.7.3. 고객디자인단 브레인스토밍

2018.9.13. 제5대 이재호 이사장 취임

2018.9.19. 산천정비 활동

2018.10.8. 임직원 헌혈활동

2018.10.12. 마을기업 봉사활동

2018.10.26. 도시락데이

2018.11.2. 시민과 함께하는 워크숍

시민의 내일을 위한 정부혁신

보다 나은 양주시시설관리공단

양주시시설관리공단은 양주시의 시설을 효율적으로 관리함으로써

양주시민의 편익도모와 복리증진을 위해 설립된 지방공단입니다.

우리공단은 양주시의 재정건전화와 시민들의 공공성을 증대시킬 수 있는

보다 효율적인 방법의 경영혁신을 이루고자

혁신경영, 윤리경영, 열린경영, 안전경영, 책임경영이라는 경영방침을 통하여

공공기관의 편견을 넘어서려 합니다.

공기업의 사명을 잊지 말고, 양주시민 한 분의 고객이라도 우리에게서 나태함을

발견하지 못하도록 항상 최선을 다하여 고객만족경영에 정진하겠습니다.

감사합니다.

발 행 처	양 주 시 시 설 관 리 공 단
발 행 인	이 재 호
편 집 장	이 창 환
기획 · 편집	김 인 수
전 화	0 3 1 - 8 2 8 - 9 7 0 7
홈 페 이 지	w w w . y j f m c . o r . k r
위 치	양주시 광적면 부흥로618번길303

양주시시설관리공단
Yang - Ju Facilities Management Corporation