

2021년 양주시시설관리공단

적극행정 사례집



2021년 양주시시설관리공단

적극행정 사례집



양주시시설관리공단

발간사

양주시민 여러분, 안녕하십니까?

양주시시설관리공단 이사장 이재호입니다.

「2021년 양주시시설관리공단 적극행정 사례집」을 통해
여러분을 만나 뵙게 되어 진심으로 반갑습니다.

우리 공단은 시민의 편익도모와 복리증진을 책임지는 공기업으로서의 역할을 다하고자 「시민 중심의 감동양주를 실현하는 혁신공기업」이라는 비전을 향해 모든 임직원이 최선을 다하고 있습니다.

이러한 노력의 결과, 기초 시·군 시설관리공단 중 최초로 지방공기업 경영평가 3년 연속 최우수 ‘가’ 등급을 획득하는 영예를 안으며, 전국 최고 수준의 우수 공단으로 자리매김 하였습니다.

우리 공단의 모든 운영사항에 있어 적극행정은 이제 선택이 아닌 필수가 되었습니다. 단지 담당직원에게나 요구되는 업무가 아니라 조직 전체의 경쟁력을 가늠하는 척도로까지 이해하고 있습니다.

정부에서도 매년 적극행정 추진방안을 발표하며, 행정환경이 급격히 변화하고 법·제도와 현장간의 괴리가 점차 커져가는 상황에서 현장에서의 분명한 문제점 인식을 통해 적극적으로 해결하려는 공직자들의 마음가짐과 역할이 그 어느 때보다 중요해지고 있음을 강조하고 있습니다.

이에 모든 임직원이 감사 혹은 불이익에 대한 걱정 없이 오직 시민을 위한 적극행정을 펼칠 수 있는 경영환경을 만들어가고 있습니다.

또한 적극행정 활성화를 위한 실행계획과 적극행정 대표사례를 담은 「적극행정 사례집」을 발간하여 시민과 다양한 이해관계자의 이해를 돕고자 합니다.

이번 사례집 발간을 통해 지난 1년 간 공단 임직원이 시민과 함께 소통하고 발전하는 모습을 공유할 수 있게 되어 매우 뜻 깊게 생각합니다.

현재 ‘양주도시공사’ 전환을 통해 새로운 도약을 준비하고 있는 우리 공단은 적극행정을 통해 기관의 성장과 지역사회 발전을 위한 전략을 제시하고, 주민의 삶의 질을 개선하는데 최선의 노력을 다하겠습니다.

감사합니다.

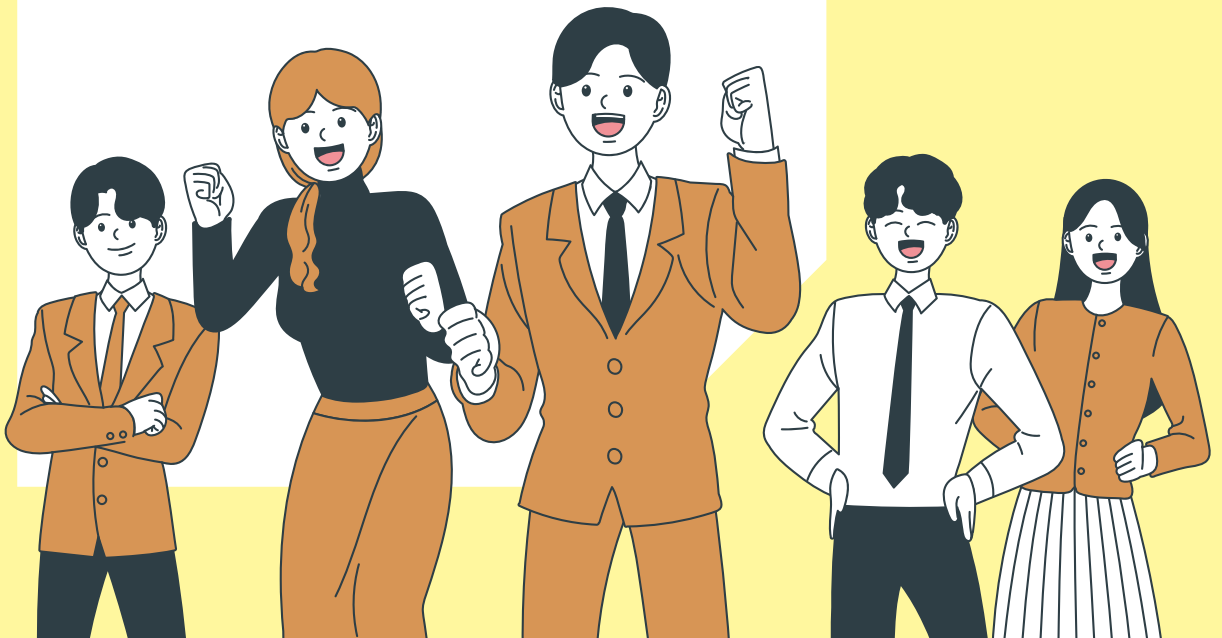
2021. 12.

양주시시설관리공단 이사장 이 재 호



2021년 양주시시설관리공단

적극행정 사례집



Part 1

양주시시설관리공단 소개

I. 일반 현황	10
1. 비전 및 경영방침	10
2. 설립 및 조직현황	11
3. 주요사업 및 시설현황	11
4. 주요 경영성과	12
II. 적극행정 추진체계	13
1. 적극행정 실천 결의문	13
2. 적극행정 실행계획	14

Part 2

적극행정과 소극행정 이해하기

I. 적극행정 이해하기	18
1. 적극행정이란?	18
2. 적극행정의 유형	18
III. 소극행정 이해하기	20
1. 소극행정이란?	20
2. 소극행정의 유형	20
3. 소극행정 엄정 조치	21

Part 3

적극행정 사례

I. 적극행정 체감도 조사	24
II. 적극행정 대표사례	26

부록

관련 규정

양주시도시공사 적극행정 운영내규	33
-------------------	----

Part

1

양주시시설관리공단 소개

시민 중심의 감동양주를 실현하는 혁신공기업

코로나19 장기화로 국민의 안전이 위협받고 있는
분위기속에서 최근 공단이 직면하고 있는 변화는
기존의 시스템 내에서 부분적으로 변화하는, 점진적
변화가 아닌 기존의 시스템 자체에 대한 변화를
포함하는 변혁적 변화라 생각합니다. 우리 공단은
끊임없는 반성과 탐구를 통해 뉴 노멀 시대, 기관의
지속가능한 성장과 시민의 편익증진을 위해 적극행정을
실천하겠습니다.

I. 일반 현황

1. 비전 및 경영방침
2. 설립 및 조직현황
3. 주요사업 및 시설현황
4. 주요 경영성과

II. 적극행정 추진체계

1. 적극행정 실천 결의문
2. 적극행정 실행계획



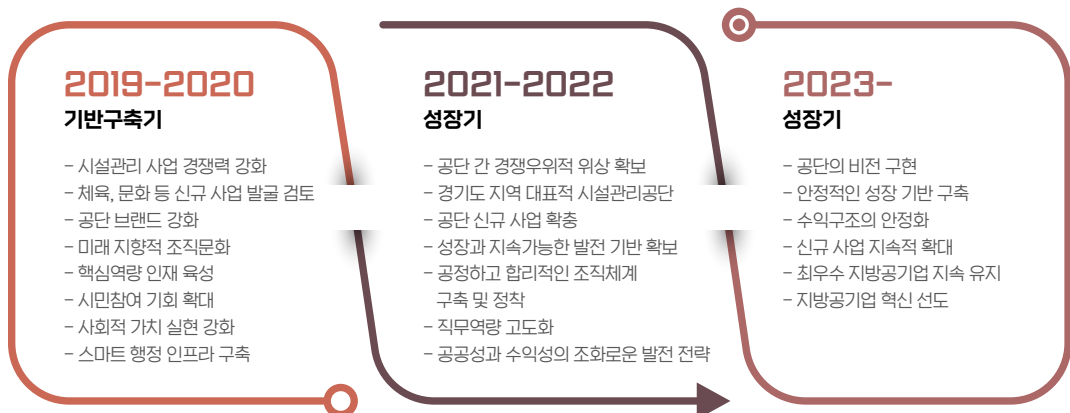
I. 일반현황



1. 비전 및 경영방침



공단 혁신 경영 로드맵

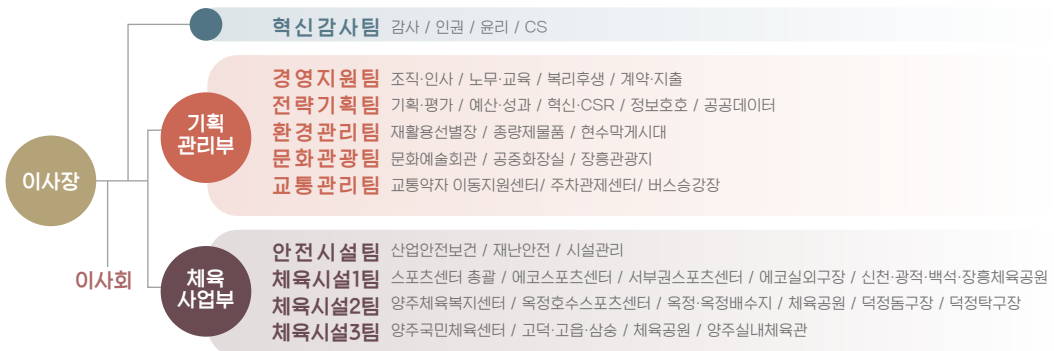


2. 설립 및 조직현황

설립

- 2006년 11월 1일: 자본금 출자 및 법인 설립 등기
- 2007년 1월 2일 양주시시설관리공단 사업개시

조직현황



3. 주요사업 및 시설현황

구 분	주요시설	구 분	주요시설
문화예술회관	체육관: 940명 회의실: 50명, 소극장: 311명	백석생활체육공원	인조잔디구장 1면 야구장 2면, 테니스장 9면
교통약자 이동지원센터	교통약자이동지원차량 23대	삼송생활체육공원	테니스장 4면 축구장 1면
종량제봉투 판매	종량제규격봉투 13종 대형폐기물납부필증 5종	광적생활체육공원	인조잔디구장 1면 테니스장 4면, 축구장 3면
주차장	통합관제센터 운영 시청부설주차장, 마장호수 주차장 등	장흥생활체육공원	인조잔디구장 1면 야구장 1면
에코스포츠센터	수영장, 헬스장, 사우나 골프연습장, GX룸	신천생활체육공원	인조잔디구장 1면, 테니스장 4면 농구장 1면, 인라인트랙 1면
양주체육복지센터	수영장, 헬스장, 다목적체육관 등 양주시 감동 VR체험관	에코실외구장	축구장 1면, 야구장 1면
재활용선별장	파지 외 24종	옥정배수지체육공원	테니스장 6면, 풋살장 1면
버스승강장정착소	관내 쉼터형 승강장 697개소	양주실내체육관	탁구테이블 8대, 배드민턴코트 8면
공중화장실	양주시 관내49개소	고읍축구장	인조잔디구장 1면
수경시설	총 9개소	덕정동구장	배드민턴코트 5면
현수막 지정게시대	행정용 13개소, 상업용 101개소	덕정탁구 전용구장	탁구테이블 5대
고덕생활체육공원	인조잔디구장 1면, 농구장 1면 풋살구장 1면(관람석: 1,003석)	장흥관광지	카라반 8대, 오토캠핑장 4면, 일반캠핑장 21면(주차장: 8개소/395면)
옥정생활체육공원	축구장, 농구장, 배드민턴장 등	양주국민체육센터	수영장, 헬스장, 체육관 등
서부권 스포츠센터	수영장, 헬스장	옥정호수 스포츠센터	수영장, 헬스장, 다목적체육관 등

4. 주요 경영성과

대외수상

- 지방공기업 경영평가 3년 연속 최우수 “가”등급(전국 시·군 유형 최초)
- 2021년 지방공기업 발전유공 국무총리 표창 수상
- 2020년 국가품질상(서비스품질우수상) 국무총리 표창 수상
- 2021년 대한민국 실패극복사례 공모대전 사회공헌상 수상
- 2020년 지방공기업 발전유공(사회적 가치 선도 분야) 행정안전부 장관상 수상
- 2020년 혁신우수 지방공공기관 선정(지방공기업평가원)
- 지방공기업평가원 정책연구 제안주제 최우수상(지방공기업평가원이사장)
- 2020년 지방공단 우수사례 경진대회 대상 및 우수상 수상
 - 대 상 : 공공갈등관리 프로세스 구축(행정안전부 장관상)
 - 우수상 : 고객중심의 공공서비스 시스템 구축(지방공기업평가원이사장)
- 2020년 일자리 창출 유공 고용노동부 장관상 수상

인증현황

구분	인증명	인증기관	인증유효기간
1	한국서비스품질우수기업	한국경영기술지도사회	’20.11.30.~’23.11.29.
2	가족친화 우수기업	여성가족부	’19.12.1.~’22.11.30.
3	경기가족친화일하기 좋은 기업	경기도	’20.12.~’23.12.
4	인적자원개발 우수기관	교육부/인사혁신처	’19.9.27.~’22.9.26.
5	날씨경영 우수기업	기상청	’21.11.27.~’24.11.26.
6	안전관리우수 다중이용업소	경기도	’20.8.1.~’22.7.31.
7	환경경영시스템	한국표준협회	’18.12.17.~’21.12.16.
8	안전보건경영시스템	한국표준협회	’18.12.17.~’21.12.16.
9	실내공기질	한국표준협회	’21.10.28.~’23.10.27.
10	인권경영 우수기업	한국표준협회	’20.12.21~’23.12.20.
11	공정채용 우수기관	한국경영인증원	’21.11.14.~’22.11.13.
12	부패방지경영시스템	한국경영인증원	’19.9.23.~’22.9.22.
13	장애물 없는 생활환경	한국장애인개발원	-
14	재해경감 우수기업	행정안전부	’21.11.10.~’24.11.9.
15	체육시설안전경영	국민체육진흥공단	’22.1.1.~’24.12.31.
16	지역사회공헌인정기업	보건복지부/한국사회복지협의회	’22.1.1.~’22.12.31.

II. 적극행정 추진체계



1. 적극행정 실천 결의문

적극행정 실천 결의문

우리는 감동양주 구현과 사회적 가치 실현의 중요성을 인식하고, 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는「시민의 공기업」이 되기 위해 최선을 다할 것을 다음과 같이 결의한다.

하나, 우리는 업무관행을 반복하지 않고, 가능한 최선의 방법을 찾아 업무를 처리한다.

하나, 우리는 이해충돌이 있는 상황에서 적극적인 이해 조정 등을 통해 업무를 처리한다.

하나, 우리는 불합리한 규정과 절차, 관행을 스스로 개선한다.

하나, 우리는 신기술 발전 등 환경변화에 맞게 규정을 적극적으로 해석하고, 적용한다.

하나, 우리는 새로운 행정 수요나 행정 환경 변화에 선제적으로 대응하는 새로운 정책을 발굴·추진한다.

하나, 우리는 부작위 또는 직무태만 등으로 시민의 권익을 침해 하거나 시 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 하지 않는다.

양주시시설관리공단 임직원 일동

2. 적극행정 실행계획

전략체계

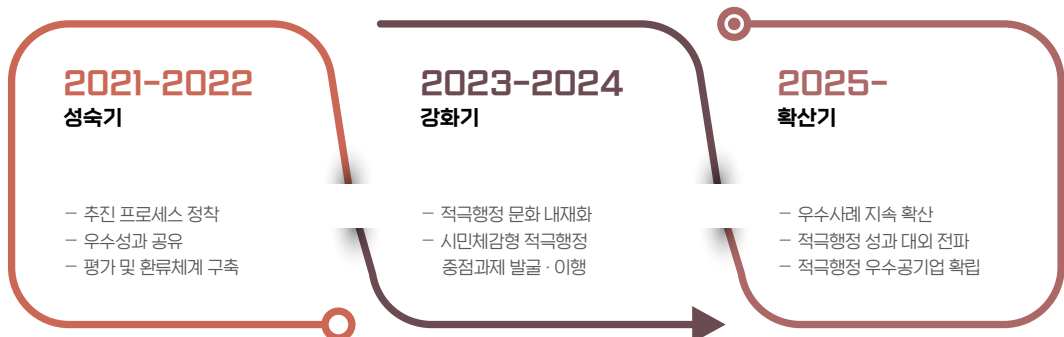
비전

“끊임없는 창의와 포용성 강화로 공공의 이익 증대 실현”

전략 및 추진과제

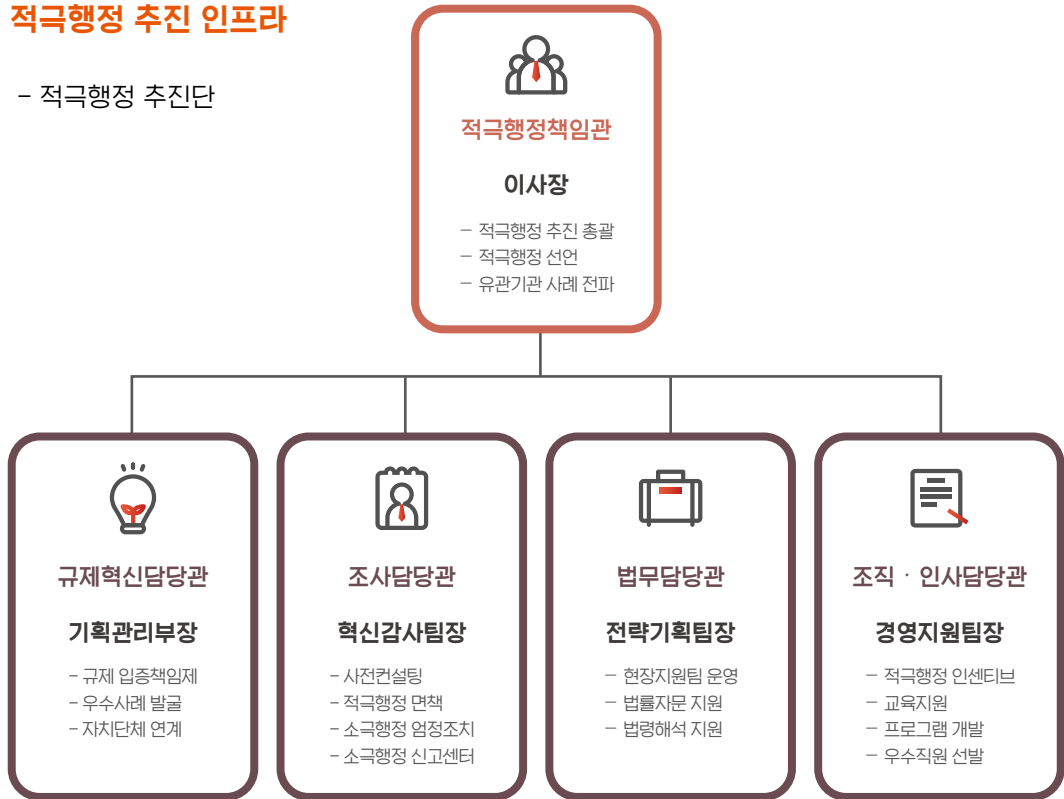


로드맵



적극행정 추진 인프라

- 적극행정 추진단



- 자치단체-공단 협업 추진 체계도

양주시	적극행정 확산·협업	양주시시설관리공단
책임관	▶ 정례회의 개최 ◀	책임관
전담부서	총괄 및 지원 ▶	전담부서
실행계획	▶ 상호 연계 ◀	실행계획
교육	지원 ▶	교육
붙임	협업 ◀	붙임
인센티브	지원 ▶	인센티브

Part

2

적극행정과 소극행정 이해하기

창의성과 전문성을 바탕으로 적극적인 업무처리

시민의 경영참여를 보장할 수 있는 제도적 장치를 마련하고 시민주도 거버넌스를 도입하는 등 지역사회 최접점 서비스 공급자로서 주민 생활 불편 해소, 기업의 규제부담 완화 등 체감형 적극행정을 추진하겠습니다.

I. 적극행정 이해하기

1. 적극행정이란?
2. 적극행정의 유형

II. 소극행정 이해하기

1. 소극행정이란?
2. 소극행정의 유형
3. 소극행정 엄정 조치



I. 적극행정 이해하기



1. 적극행정이란?

적극행정의 개념

- 적극행정은 불합리한 규제의 개선 등 공공의 이익을 위해 창의성과 전문성을 바탕으로 적극적으로 업무를 처리하는 행위를 말합니다. 공직자가 업무 관행을 반복하지 않고 최선의 방법을 찾아 선제적으로 국민의 불편을 해소하고 편익을 증진하는 것이 바로 적극행정입니다.

적극행정이 필요한 이유

- 4차 산업혁명, 저출산·고령화 등 행정환경의 변화로 법·제도와 현장 사이의 간극도 그만큼 커지고 있습니다. 이럴수록 현장의 문제점을 분명히 인식하고 적극적으로 해결하려는 공직자의 마음가짐과 역할이 중요합니다.
- 코로나19 상황의 장기화로 인한 지역사회 위기를 극복함에 있어, 공공부문의 창의성과 전문성에 기반한 '적극행정'을 동력삼아 사회·경제적 반등을 도모할 필요가 있습니다.

2. 적극행정의 유형

행태적 측면

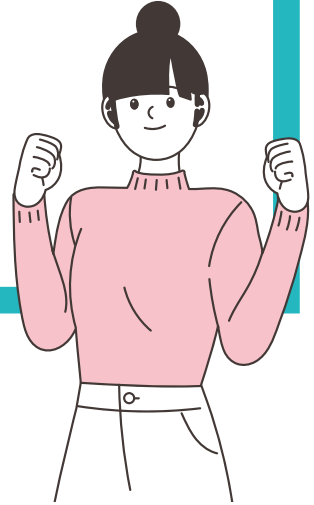
- 통상적으로 통상적으로 요구되는 정도의 노력이나 주의의무 이상을 기울여 맡은 바 임무를 최선을 다해 수행하는 행위 등
- 업무관행을 반복하지 않고 가능한 최선의 방법을 찾아 업무를 처리하는 행위 등
- 새로운 행정수요나 행정환경 변화에 선제적으로 대응하여 새로운 정책을 발굴·추진하는 행위 등
- 이해충돌이 있는 상황에서 적극적인 이해조정 등을 통해 업무를 처리하는 행위 등

규정의 해석·적용 측면

- 불합리한 규정과 절차, 관행을 스스로 개선하는 행위 등
- 신기술 발전 등 환경변화에 맞게 규정을 적극적으로 해석·적용하는 행위 등
- 규정과 절차가 마련되어 있지 않지만 가능한 해결방안을 모색하여 업무를 추진하는 행위 등



II. 소극행정 이해하기



1. 소극행정이란?

소극행정의 개념

- 소극행정은 공직자가 부작위 또는 직무태만 등으로 국민의 권익을 침해하거나 지방자치단체 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말합니다.
- 협의의 소극행정은 법령에 하도록 규정되어 있는 일을 하지 않는 것입니다. 이 경우 담당 직원은 법적인 책임을 져야하며, 징계 사유에 해당합니다.
- 광의의 소극행정은 할 수 있는 일을 하지 않는 것입니다. 담당 직원의 법적 책임은 가벼울 수 있으나, 사회적·도덕적 책임으로부터 자유롭지 못합니다.

2. 소극행정의 유형

적당편의

- 문제해결을 위해 노력하지 않고, 적당히 형식만 갖추어 부실하게 처리하는 행태를 말합니다.

〈판단기준〉

- 업무와 관련된 중요한 정보·지식·의견 등을 파악하지 않고 처리하는 행태
- 규정을 따르거나 고려하지 않고, 민원인 등과 타협·절충으로 대충 처리
- 기타 사후 조치나 소관·연관된 업무 등을 처리하지 않고 방치하는 행태

업무해태

- 합리적인 이유 없이 주어진 업무를 게을리 하거나 불이행하는 행태를 말합니다.

〈판단기준〉

- 특별한 사유 없이 소관업무를 처리하지 않거나, 관리·감독 소홀, 누락 대응 등의 행태
- 민원신청·신고 등을 특별한 사유 없이 접수·처리하지 않는 행태
- 기타 주어진 권한과 의무를 이행하지 않고, 이에 대해 책임을 지지 않는 행태

탁상행정

- 법령이나 지침 등의 변화에도 불구하고 과거 규정에 따라 업무를 처리하거나, 기존의 불합리한 업무관행을 그대로 답습하는 행태를 말합니다.

〈판단기준〉

- 개정 법령이나 지침을 따르지 않고, 종전 지침이나 현재 규정에 부합하지 않는 전임자의 업무처리 방식을 그대로 답습
- 보다 효율적·효과적인 방법이 있는데도 편의상 관례대로 처리
- 기타 업무처리의 문제점을 인식하면서도 기존 관행을 그대로 답습하는 행태

기타 관중심 행정

- 직무권한을 이용하여 부당하게 업무를 처리하거나, 국민 편익을 위해서가 아닌 자신의 조직이나 이익만을 중시하여 자의적으로 처리하는 행태를 말합니다.

〈판단기준〉

- 국민에게 권위적인 자세로 직무의 범위를 벗어난 요구를 하는 행태
- 업무처리에 따르는 비용을 국민(민원인 등)에게 떠맡기거나, 직원이 당연히 해야 할 업무를 국민(민원인 등)이 대신 준비하거나 처리하게 하는 것
- 규정·예산 등을 특정인의 이익을 위하여 자의적으로 해석·활용하거나, 법·제도적 허점을 이용하여 본인의 이익을 추구하는 행태
- 기타 자의적인 업무처리로 국민이나 민원인에게 피해를 주는 업무행태

3. 소극행정 엄정 조치

- 소극행정 점검 또는 신고의 처리에 따라 직원의 비위가 소극행정으로 밝혀진 경우, 최대 파면에 이르는 엄정한 조치가 실시됩니다.
- 또한, 직원이 그 직무를 성실하고 적극적으로 처리하는 과정에서 부분적인 절차상 하자 등의 부작용이 발생하였더라도 일정요건을 충족한 경우 징계 등 불이익한 처분 및 처분요구 등을 하지 않거나 감경 처리하는 ‘적극행정 면책제도’ 내에서도 ‘무사안일 및 직무태만의 경우’에는 면책 대상에서 제외됩니다.

Part

3

적극행정 사례

지역사회와 기업의 상생발전을 위한 적극행정

기존 대면적 관계를 기반으로 하는 사회 서비스 전달 체계가 원활히 작동되지 않고 있는 요즘, 비대면 디지털행정기반의 사회 서비스 제공 등 적극행정을 통해 사회적 약자 계층의 삶의 질을 향상시킬 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

I. 적극행정 체감도 조사

II. 적극행정 대표사례



I . 적극행정 체감도 조사



기관운영의 효율화를 위한 조직 구성원의 적극적 역할 강조

대부분의 공공기관에서는 지역경제 침체의 장기화와 기술의 융·복합, 새롭게 요구되는 직무역량 등 4차산업혁명이 물고 온 대내외 경영환경의 변혁적 변화에 따라 정책시행의 불확실성이 증가되는 반면, 신속하고 대응성 높은 업무 처리에 대한 요구가 증대되고 있습니다.

이에 따라 양주시시설관리공단은 새로운 경영 패러다임으로 적극행정을 정착시키기 위해 2019년 이후 매년 ‘적극행정 실행계획’을 수립하여, ‘적극행정 면책 시행내규’운영, ‘적극행정 실천 선언’ 등 세부과제를 성실히 이행하고 있습니다.

수요자 관점에서의 사후 점검을 통한 정책 실효성 검증

적극행정의 개념에 대한 견해는 유형과 이해당사자에 따라 다양하게 존재하며 그 범위 또한 지속적으로 확장되고 있지만, 행정조직의 운영 방향성이라는 것에는 이견이 없을 것입니다. 이러한 관점에서, 우리는

공단의 적극행정 문화와 정책이 올바른 방향으로 나아가고 있는지에 대한 사후 점검과 모니터링이 필수적으로 수반되어야 한다고 판단하였습니다. 여기에 더하여 다소 주관적인 자평에서 나올 수 있는 결과의 왜곡을 최소화하고 정량적 데이터의 축적과 분석 자료로서의 활용을 극대화하기 위해 수요자 중심의 정책 평가가 필요해졌습니다.

통계적 유의미성 강화를 위한 조사표 설계

‘적극행정 운영규정(대통령령 제30016호, 2019. 8. 6, 제정)’을 제정한 ‘인사혁신처’에서는 적극행정의 유형을 ‘행태적 측면’과 ‘규정의 해석·적용 측면’ 등 크게 두 가지 예시로 나누어 제시하고 있으며, 이는 적극행정을 추진함에 있어 불합리한 규제와 법령의 개선이 뒷받침 되어야 한다는 것을 암시합니다. 우리 공단은 적극행정의 지속가능성을 제고하기 위해 ‘현장중심의 규제개혁’ 선행되어야 함을 인지하고, 과업 추진 당시 아래의 네 가지 항목에 주안점을 두어 조사표를 설계하였습니다.

주민참여를 통한 기관 운영의 발전방향 모색

앞서 언급한 바와 같이 공단은 현장중심의 규제개혁에 기반 한 적극행정 정책을 전개하기 위해, 조사 대상자 선정에 신중을 기하였습니다. 전 사업부서의 실무자들과 함께 조사대상자 선정에 대해 논의 하였고, 행정서비스의 수요자인 시설 이용고객은 물론, 위탁·공사·용역 등에 참여했던 공단의 거래대상자(관내 기업체 관계직원)를 포함하기로 하였습니다.

이렇게 선정된 155명의 인원을 대상으로 설문지·참여안내문 등 관련 자료를 제공, 공단 적극행정 정책의 실태 및 구체적인 향후 개선방안 모색을 위한 「적극행정 체감도 조사」가 시행되었습니다.

데이터 기반의 정책 점검과 방향성 도출을 통한 시민체감 적극행정 선도

최초 실시한 적극행정 체감도 종합결과는 92.31점으로 목표점수 80점을 상회하는 긍정적인 결과를 보였습니다. 특히 조직 구성원의 공정성·업무 적극성·전문성 등의 설문내용을 포함한 ‘직원 및 기관장의 태도’영역은 95.5점으로 최고점을 기록했고, 이는 연간 적극행정 계획 수립 의무화, 이사장의 적극행정 실천 선언, 인권·청렴교육의 확대 등에 기인한 것으로 분석 되었습니다.

한편, 서비스 이용 시 자료 요구 등 서류절차와 관련된 ‘적극행정(규제행정) 행태’ 영역은 최저점 (87.4점)으로 조사되어, 과도한 또는 불필요한 서류에 대한 제출 간소화 정책의 추진이 필요한 것으로 나타났습니다.

이 같은 조사결과의 긍·부정적 요인 외 그 간의 정부 정책기조에 따라 적극행정을 추진하고, 추진경과 상의 문제점 등을 도출할 수 있는 계기가 되었을 뿐 아니라, 관내 기업체 관계자, 소상공인까지 설문 대상으로 확대함으로써 경영 참여의 폭을 확대했다는 점에서 「적극행정 체감도 조사」를 더욱 의미 있게 바라볼 수 있을 것입니다.

II. 적극행정 대표 사례



사례1)

고객 이용 시설의 화재 대비를 위한 화재대피 물품 설치

〈유형〉 위험에 대비할 수 있는 정책·서비스 추진을 통한 대국민 서비스 제고

고객이 이용하는 공단의 시설 중 화재 시 소화 관련 물품과 응급환자를 위한 응급구조 장비는 갖추어져 있으나 시설 이용객의 빠른 대피를 위한 고객 대피 물품은 상대적으로 미비한 상태였습니다.



화재 발생 시 우선순위에 있어 신속한 대피보다 초기 진화가 높을 경우, 이는 인명 피해가

발생하는 주요 요인이 되며, 인명 피해가 없는 화재 현장은 사람들이 신속하게 먼저 대피하고 진화가 이루어지는 것이 공통적으로 나타납니다.

소방청의 “불나면 대피먼저” 6가지 안전수칙에도 초기대피가 매우 중요하게 설명되어 있으며, 화재 골든타임을 확보하기 위한 대피물품은 필수적으로 요구되고 있습니다.

중대재해를 예방하고 화재위험에 대비할 수 있도록 화재 대피 물품과 관련된 벤처기업 제품인 ‘화재대피 방연마스크’, ‘화재대피용 구조손수건’을 전 사업장에 적절하게 배치하여 시설 이용객의 안전을 확보하기로 하였습니다.

이러한 고민과 노력의 결과 고객이 이용하는 양주시시설관리공단 주요 실내 사업장(문화예술회관, 스포츠센터 등 10개소)에 화재대피 방연마스크 130개, 화재대피용 구조 손수건 600개를 비치하였고, 고객의 안전한 시설이용을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

사례2)

빗물재사용을 위한 테스트 베드 제공

〈유형〉 자원공동활용·교류협력을 통한 업무효율성 제고

기관-기업 간 수요·공급의 정보 비대칭을 해소하기 위해, 혁신종합 포털 ‘혁신장터’에 ‘도전적 수요제시’ 과제 등록 후 환경시스템 개발업체의 참여를 통해 서부권스포츠허브 혁신수요(빗물재사용 여과기 고도화)에 대한 아이디어 공유·개선사항 도출 등 사업화 기반을 구축하였습니다.

이는 빗물재사용 여과시설의 혁신 인프라 조성, 기업지원의 효과는 물론 공단이 탄소중립 친환경 시설로 한 걸음 더 다가가는 발전 기회이기도 합니다.

프로젝트의 시행을 위해서는 양주시로부터의 위탁관리 시설에 대한 연구개발을 위한 시설물의 변경을



위한 승인 획득이 필요했습니다. 협의 과정에서 연구개발이 실패하였을 경우 시설물 철거 및 건물의 손상을 걱정하여 과업의 성공 가능성에 대한 기우가 있었지만, 설득과 설명의 과정으로 어려움을 극복하고 자치단체 승인을 얻었습니다.

이후 실증연구의 과업에 대한 튜브형 프리코딩 여과장치 설치와 실증시설 검증 재이용수의 단계별 목표 성취에 관한 협약 체결하였습니다. 성취 1단계 목표는 조경, 화장실, 친수, 하천유지 용수로 사용할 수 있게 하고, 성취

2단계에서는 수영장 역세수를 재활용하여 수영장 보충수로 사용하고자 한 것입니다.

시제품(빗물재사용 여과기)의 설치를 완료하고 시운전 및 장기화 모니터링 실시 결과, 탁도, cl(잔류염소), pH(수소이온농도)등을 정화 소독하여 음용이 가능할 정도의 수질을 확보하였고, 수영장 보충수 및 발물놀이터 용수 등으로의 활용 등 상용화 단계에 이르러 적극적 확대 적용할 예정입니다.

공단은 혁신역량 보유기업과 공단 간 협업을 기반으로 혁신기업의 발전을 촉진하고, 신기술 개발을 촉진함으로써 공공서비스 품질 증대 및 경영의 효율성 제고를 도모하게 되었으며, ESG경영 및 탄소중립 친환경 경영으로 정부 정책에 부응하는 적극행정의 수범사례로 도약하는 계기를 마련하게 되었습니다.

사례3)

현수막지정게시대 신청 홈페이지 '웹 접근성 강화'를 통한 사회적 약자 편의 제공

〈유형〉 기존 절차·업무방식의 문제점 해결을 통한 업무효율성 제고



양주시 현수막지정게시대를 활용하여 광고를 원하는 고객은 게시대 이용의 공정성 확보를 위해 홈페이지를 통해서만 신청이 가능하였습니다.

비장애인의 경우 당연히 이용할 수 있는 서비스 이지만 시각이 불편한 장애인의 경우 홈페이지 화면을 음성으로 읽어주는 보조장치의 도움이 있다 하더라도 홈페이지의 구조 및 배치가 적절히 이루어지지 않는다면 사용에 제한이 생기게 됩니다.

이에 시각 및 청각 장애인도 현수막지정게시대 홈페이지를 이용할 수 있도록 개선을 추진하고 있습니다.

홈페이지 개선에 따라 시각 및 청각 장애인도 홈페이지를 통해 광고를 신청할 수 있으며, 향후 진행될 「웹접근성 품질인증」 심사와 도입을 위해 자치단체 관계부서의 협조 하에 예산을 확보하였으며, 앞으로도 웹 사이트에서 제공하는 정보를 비장애인과 동등하게 접근하고 이용 할 수 있도록 많은 관심을 기울이겠습니다.

사례4)

종량제물품 결제방법 확대를 통한 고객서비스 개선

〈유형〉 기존 정책·서비스의 성과 고도화를 통한 대국민 서비스 제고

그동안 양주시 관내 판매소에서 종량제물품을 구매하기 위해서는 현금 및 계좌이체, 실물카드를 통한 단말기 결제의 방법으로만 구매가 가능하였습니다.

이러한 이유로 온라인 구매신청 사이트에서 주문을 하고서도 카드결제를 할 수가 없어 불편함이 있었던 양주시 종량제물품 판매소를 위하여 인터넷 주문 후 별도의 프로그램을 설치하지 않고 바로 카드결제가 가능하도록 시스템을 개선, 2022년 1월부터 이용 가능하도록 준비를 완료하였으며 이용 안내 등을 홍보하고 있습니다.



기존 판매소 점주의 경우 현금이나 실물 카드를 아르바이트 직원 등에게 맡겨서 계산을 하였으나, 이제 현금·실물 카드 없이도 결제가 가능해졌기 때문에 거래에 대한 편의가 상당히 향상될 것입니다.

실제로 올해 들어, 전년도 동기간(1월~11월)대비 카드 매출이 149% 상승하였는데, 고객이 많이 사용하는 결제수단을 더 쉽게 이용할 수 있는 서비스를 제공함으로써 만족도 향상에 기여할 것이라 기대하고 있습니다.

사례5)

교통약자이동지원차량 도착 문자 알리미 서비스

〈유형〉 기존 정책·서비스의 성과 고도화를 통한 대국민 서비스 제고

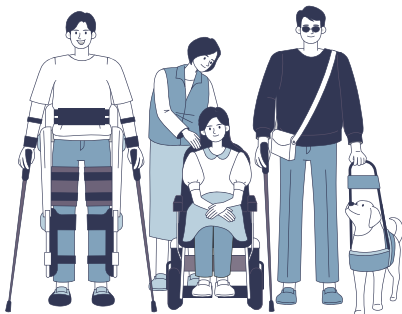
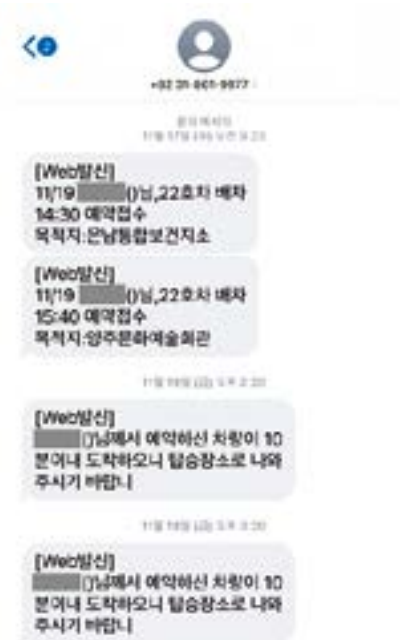
양주시교통약자이동지원 차량 이용은 사전예약제와 즉시콜로 운영되고 있고 사전 예약은 평일기준 2일전에 신청하며 이용 고객은 예약한 시간에 맞춰 차량을 이용할 수 있습니다.

이용대상은 보행상 심한장애인과 65세 이상 등 대중교통 이용이 어려운 분들입니다. 사전예약 즉시 예약일정을 문자로 보내는 서비스를 실행하고 있었으나, 신규이용고객 및 즉시 콜로만 이용하는 타지역 방문자들이 이용할 경우 예약시간에 전화를 드리지 않으면 지연탑승하는 경우가 발생하여, 이를 개선하기 위해 사전 전화 또는 문자발송 등 다양한 방법을 구상하게 되었습니다.

최적화된 방법을 찾기 위해 상담원과 운전원들과의 회의를 거쳐 전화의 경우 안전운전에 지장을 초래할 경우가 있어 사전 문자발송 방법을 선택하여 차량도착 문자 알리미 서비스를 시행하게 되었습니다.

차량 도착 문자 알리미 서비스 도입 전 안내문자 및 보도자료를 배부하는 등 홍보를 실시하여 기존 문자서비스와의 혼동을 예방하였습니다.

이후 본격적인 서비스를 실시하여 다양한 유형의 고객들에게 탑승시간을 준수하게 하여 지연탑승을 감소하는데 기여하였고 원활한 차량운영으로 내외부 고객의 만족도를 제고하게 되었습니다.



사례6)

다목적체육관 운영개선을 통한 양주시 생활체육의 저변 확대

〈유형〉 기존 절차·업무방식의 문제점 해결을 통한 업무효율성 제고

생활체육의 저변 확대와 양주시 실내체육관의 시설 확충에도 불구하고, 클럽 및 동호회 등 단체를 중심으로 한 다목적체육관 대관방식 운영으로 일반 시민들의 실내체육시설 이용에 한계와 불편이 제기되었습니다.

이에 공단은 일반 시민들에게 다목적 체육관의 일일입장 기회를 제공하고, 어린이 및 청소년 등 경제적 취약계층에게 부담 없는 요금체계를 제공하도록 새로운 운영체계를 도입하고자 하였습니다.

그 노력의 일환으로 전용 사용료를 지불하는 대관방식을 다목적체육관 일일입장에 대하여 “양주시 공공체육시설 관리·운영 조례” 일일입장요금을 준용하도록 협의와 대관신청 마감 후, 일일입장 희망자에 대해 2시간을 기준으로 사용이 가능하도록 운영방식 개선하여 일반 시민들의 실내체육시설의 이용에 한계와 불편함을 조금이나마 해소할 수 있었습니다.

다목적체육관의 일반 이용객으로의 사용 기회 확대를 통한 다양한 이용 고객의 이용 만족도를 향상할 수 있었으며, 더불어 기존 다목적체육관을 사용하는 기득권 있는 단체들과의 이해 조정 과정을 통한 체육관 사용의 공정성을 확보할 수 있었습니다.

또한 대관이 없는 유휴시간의 일일입장으로 인한 다목적체육관의 효율적 운영을 기대하고 있으며, 어린이 및 청소년 등 경제적 취약계층에게 생활체육의 이용할 수 있는 기회를 더 많이 제공하는데 기여하였습니다.



부록

관련 규정
「양주시공사 적극행정 운영내규」



지역사회 발전을 위한 새로운 도약

공단은 현재, 향후 공공개발 수요에 대해 주도적으로 개발을 추진하고, 개발이익 환원을 통한 주민의 복리증진에 기여하기 위해 '양주시공사'로의 전환을 준비하고 있습니다. 이에 효과적인 경영시스템 구축과 적극적으로 일하는 업무환경 조성을 위해 관련 규정을 제정하는 등의 제도적 기반을 마련하였습니다.

관련 규정

「양주시공사 적극행정 운영내규」

제1장 총칙

제1조(목적) 이 내규는 양주시공사(이하 “공사”라 한다) 임직원의 적극적인 업무처리를 장려하고 소극행정을 예방·근절하는 등 적극행정 제도를 마련함으로써 올바른 공직문화 조성을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 내규에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “적극행정”이란 공사 임직원이 불합리한 규제를 개선하거나 공익사업을 추진하는 등 공공의 이익을 증진하기 위하여 성실하고 능동적으로 업무를 처리하는 행위를 말한다.
2. “소극행정”이란 공사 임직원이 부작위 또는 직무태만 등 소극적 업무형태로 시민의 권익을 침해하거나 국가 또는 지방자치단체에 재정상 손실을 발생하게 하는 행위를 말한다.

제3조(다른 법령과의 관계) 공사 임직원의 적극행정에 관하여 다른 법령에 규정된 것을 제외하고는 이 내규에서 정하는 바에 따른다.

제4조(기관장의 책무) ① 사장은 공사 임직원의 소극행정을 예방·근절하고 적극행정을 활성화하기 위해 노력하여야 한다.

② 적극행정 추진에 관한 사항을 총괄·조정하는 적극행정 전담부서와 담당자를 지정하여야 한다.

제2장 적극행정 지원제도 운영

제5조(적극행정 실행계획의 수립) ① 전담부서는 다음 각 호의 사항을 포함하는 적극행정 실행계획을 수립·시행하여야 한다.

1. 적극행정 추진 과제의 발굴 및 시행에 관한 사항
2. 적극행정 우수직원 선발 및 우대에 관한 사항
3. 적극행정 관련 교육 및 확산에 관한 사항
4. 적극행정 면책제도의 운영에 관한 사항
5. 소극행정 예방·근절 및 점검에 관한 사항
6. 기타 적극행정 장려를 위해 필요한 사항

- ② 사장은 적극행정 우수사례를 지속 발굴·확산하기 위해 적극행정 우수사례 경진대회 등을 개최하고 적극행정 우수부서 및 직원에 대해 표창을 수여하고 포상금을 지급할 수 있다.
- ③ 사장은 제2항에 따른 결과를 바탕으로 조직 내 적극행정 문화를 조성하기 위한 교육과 홍보 사업을 추진할 수 있다.

제6조(적극행정 관련 교육) 공사 임직원을 대상으로 적극행정 관련 교육을 연 1회 이상 실시하여야 하며 다음 각 호의 교육방법을 활용할 수 있다.

1. 직장교육 형태의 집합교육
2. 외부전문기관 위탁교육
3. 이러닝(자체개발, 유관기관 및 정부 교육프로그램 포함)
4. 기타 전담부서가 효과적이라 판단하여 정하는 교육방법

제7조(적극행정을 위한 내규 정비) 사장은 기술 또는 환경의 변화로 개선이 필요하거나 공공의 이익을 실현하기 위해 필요한 경우에는 신속하게 내규를 정비하여야 한다.

제3장 적극행정 지원위원회

제8조(적극행정 지원위원회 설치) ① 공사의 적극행정 추진에 관한 다음 각 호의 사항을 심의하기 위해 적극행정 지원위원회(이하 “위원회”라 한다)를 둔다.

1. 적극행정 실행계획의 수립에 관한 사항
 2. 공사 임직원이 위원회에 직접 의견 제시를 요청한 사항
 3. 적극행정 우수직원 선발 및 포상에 관한 사항
 4. 소극행정 직원 조치에 관한 사항
 5. 그 밖에 적극행정 과제 발굴 등 적극행정 관련 정책의 수립·추진에 관한 사항
- ② 제1항에도 불구하고 위원회를 두기 어려운 경우에는 인사위원회가 위원회의 기능을 대신할 수 있다. 이 경우 제1항제2호 또는 제4호의 사항을 심의·의결할 때에는 관련 전문가의 의견을 청취하여야 한다.

제9조(위원회의 구성 및 운영) ① 위원회는 위원장을 포함한 5인 이상 7인 이내의 위원으로 구성하며, 위원장은 외부위원 중에서 호선한다.

- ② 외부위원은 적극행정 업무와 관련하여 학식과 경험이 풍부하다고 판단되는 3인 이내의 위원을 사장이 지명하고, 내부위원은 사장이 지명하는 부서 장 이상의 임직원으로 4인 이내로 구성한다.
- ③ 위원회 회의는 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ④ 회의의 안건 발생 시 사장 및 위원장의 요구에 의해 위원회를 소집한다.
- ⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 위원회의 구성 및 운영에 필요한 사항은 사장이 정한다.

제10조(의견 제시 요청) 직원은 인가·허가·등록·신고 등과 관련한 규제나 불명확한 법령 등으로 인해 업무를 적극적으로 추진하기 곤란한 경우에는 위원회에 직접 해당 업무의 처리방향 등에 관한 의견 제시를 요청할 수 있다.

제4장 적극행정 직원의 우대

제11조(적극행정 우수직원 선발) ① 공사는 연도별로 위원회의 심의·의결을 거쳐 소속 직원 중에서 다음 각 호에 해당하는 적극행정 우수직원을 선발할 수 있다.

1. 적극적으로 업무를 추진하여 성과를 창출한 직원
 2. 창의적·도전적 사업을 추진하고 성과 달성을 위해 노력한 직원
 3. 기타 적극적인 업무 태도로 소속 직원에게 귀감이 되는 직원
- ② 적극행정 우수직원의 선발방법, 선발기준, 포상내용 등은 위원회에서 정한다.

제12조(인사상 우대조치) 공사는 적극행정 우수직원으로 선발된 직원에 대해 적극행정의 성과, 선발된 직원의 희망요건, 인사운영 여건 등을 종합적으로 고려하여 근무성적평정·교육훈련 선발 등에서 우대할 수 있다.

제5장 소극행정 예방과 근절

제13조(기본원칙) ① 사장은 직원의 소극행정을 예방하기 위하여 노력해야 하고 소극행정이 적발된 경우에는 엄정하게 처리하여야 한다.

- ② 감사부서에서는 적극적으로 일하는 조직문화 조성을 위하여 소극행정에 대해 인사위원회에 징계의결을 요구하여야 하며, 2회 이상의 상습적인 소극행정에 대해서는 보다 엄격히 처리하도록 인사위원회에 관련 의견을 제시하여야 한다.

제14조(소극행정 신고센터 운영) ① 소극행정, 갑질, 직장 내 괴롭힘 등의 행태가 개선될 수 있도록 신고센터를 운영할 수 있다.

- ② 감사부서에서는 신고센터에 접수된 민원에 대하여 신고자의 개인정보가 누설되지 않도록 보호 조치하고 즉시 정확한 현장조사를 실시하여 엄격하게 조치하여야 한다.

제15조(소극행정 예방 지원) 사장은 소극행정 예방 및 근절 등을 위한 교육과 홍보 사업을 추진할 수 있다.

부 칙

제1조(시행일) 이 내규는 공사 설립일로부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 내규 시행일 이전에 시행된 사항은 이 내규에 의하여 시행된 것으로 본다.

2021년 양주시시설관리공단

적극행정 사례집

발행처	양주시시설관리공단
발행인	이 재 호
전화	031-828-9755
홈페이지	www.yjuc.or.kr
주소	양주시 광적면 부흥로618번길 303

2021년 양주시시설관리공단

적극행정 사례집

발행처	양주시시설관리공단
발행인	이 재 호
전화	031-828-9755
홈페이지	www.yjuc.or.kr
주소	양주시 광적면 부흥로618번길 303