

고객과 지역에 최상의 가치를 제공하는 지방공기업

2019년도

사업계획



안동시시설관리공단
Andong City
Facilities Management Corporation

목 차

제1장 일반현황

1. 설립목적	5
2. 설립근거	5
3. 자 본 금	5
4. 주요사업	5
5. 연 혁	6
6. 조직인력	7
7. 예산현황	8
8. 주요사업현황	9

제2장 2018년도 주요 경영성과

1. 경영평가 결과	15
2. 사업분야별 성과	16
3. 핵심전략별 주요성과	19
4. 2018년도 경영총평	27

제3장 2019년도 경영여건 및 전략목표

1. 2019년도 경영여건	41
2. 2019년도 4대 전략목표	41
3. 2019년도 도전목표	42

제4장 2019년도 경영계획

1. 비전·미션 및 공단의 미래상, 경영전략	47
2. 부서별 경영계획	49
3. 사업별 업무계획	122

제1장

일 반 현 황

-
1. 설 립 목 적
 2. 설 립 근 거
 3. 자 본 금
 4. 주 요 사 업
 5. 연 혁
 6. 조 직 인 력
 7. 예 산 현 황
 8. 주요사업현황
-

제1장 일반현황

1. 설립목적

- 안동시에서 지정하는 공공시설을 효율적으로 관리·운영함으로 시민의 편의와 복리증진에 기여함을 목적으로 한다.

2. 설립근거

- 지방공기업법 제76조(지방공단 설립·운영)
- 지방자치법 제146조(지방공기업의 설치·운영)
- 안동시시설관리공단 설립 및 운영조례

3. 자본금

- 2억원(안동시 전액출자)

4. 주요사업

- 상·하수도 검침대행사업, 공영주차장 관리사업
- 안동체육관 및 볼링장
- 학가산온천장
- 교통약자 특별교통수단
- 안동, 풍산, 풍천 하수처리장
- 풍산 폐수처리장
- 청소년수련관
- 하야그린파크청소년수련원
- 낙동강생태학습관, 단호샌드파크캠핑장, 마애선사유적전시관 및 숲문화공원, 백조공원
- 계명산자연휴양림
- 장사문화공원

5. 연 혁

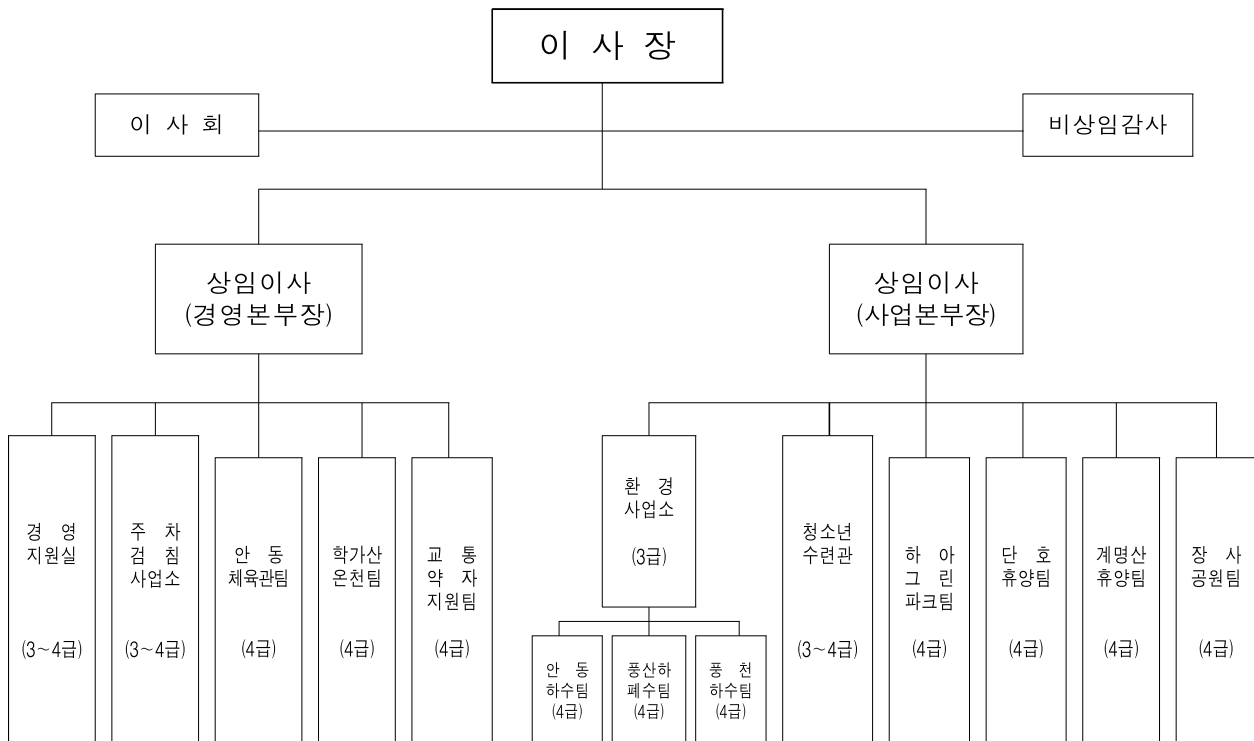
일 자	연 혁
2006. 4. 6.	안동시시설관리공단설치조례 제정 공포
2006. 12. 29.	안동시시설관리공단 설립 등기 (자본금 100,000천원 안동시 출자)
2007. 1. 1.	안동시시설관리공단 공단 설립
2007. 1. 1.	안동시시설관리공단 위. 수탁 협약 체결 • 안동시하수종말처리장.상하수도 검침업무 수탁
2007. 3. 15.	안동시시설관리공단 개소식
2007. 11. 01.	청소년수련관 수탁
2007. 11. 26.	풍산하수처리장 수탁
2008. 8. 20.	학가산온천 수탁
2009. 10. 22.	노상주차장 수탁
2010. 1. 1.	안동체육관.계명산휴양림 수탁
2010. 9. 6.	문화예술의 전당 안동볼링장 수탁
2010. 9. 8.	풍산폐수처리장.하수찌꺼기 처리시설 수탁
2011. 1. 1.	옥동 공영주차장 수탁
2013. 8. 16.	낙동강생태휴양시설관리사업소 수탁 • 하아그린파크청소년수련원 • 낙동강생태학습관, • 마애솔숲문화공원.선사유적 전시관
2014. 1. 1.	단호샌드파크캠핑장, 백조공원, 웅천마을하수처리장 수탁
2016. 1. 1.	교통약자이동지원 사업 수탁
2016. 7. 1.	장사문화공원 수탁
2017. 7. 24.	풍천하수처리장 수탁
2017. 7. 31.	안동터미널 공영주차장 수탁

6. 조직인력

가. 운용원칙

- 공정하고 객관적인 세부기준에 의거한 인사 운영
- 현업부서와 지원 부서간 적정비율 유지로 건전경영 실현
- 슬림화되고 유연성 있는 조직구조 유지

나. 조 직 도 (2018. 12. 31 기준)



다. 정 현 원 (2018. 12. 31 기준)

(단위: 명)

구 분	총계	정 원 내									정원외	
		소계	임원	3급	4급	5급	6급	7급	전문직	업무직	현업직	임금 피크
정 원	236	186	3	3	12	19	29	28	8	84	48	2
현 원	226	180	3	3	12	19	29	25	8	81	44	2
결 원	▲ 10	▲ 6	-	-	-	-	-	▲ 3	-	▲ 3	▲ 4	-

7. 예산현황 (본예산 기준)

(단위 : 천원)

구		분	2019년도	2018년도	증 감	비 고
합		계	26,372,332	24,250,538	2,121,794	
		사 업 예 산	25,897,250	23,823,868	2,073,382	
		자 본 예 산	475,082	426,670	48,412	
일 반 회 계	경영지원실	계	8,483,069	7,600,909	882,160	
		사 업 예 산	8,317,369	7,544,309	773,060	
		자 본 예 산	165,700	56,600	109,100	
	안동체육관팀	계	594,172	537,995	56,177	
		사 업 예 산	577,272	520,595	56,677	
		자 본 예 산	16,900	17,400	△500	
	학가산온천팀	계	1,828,000	1,789,050	38,950	
		사 업 예 산	1,807,100	1,750,310	56,790	
		자 본 예 산	20,900	38,740	△17,840	
	청소년수련관	계	722,700	689,700	33,000	
		사 업 예 산	639,640	625,500	14,140	
		자 본 예 산	83,060	64,200	18,860	
	하아 그린파크팀	계	314,000	311,862	2,138	
		사 업 예 산	282,050	284,462	△2,412	
		자 본 예 산	31,950	27,400	4,550	
	단호휴양팀	계	373,800	346,246	27,554	
		사 업 예 산	350,700	330,446	20,254	
		자 본 예 산	23,100	15,800	7,300	
	계명산휴양팀	계	300,400	334,679	△34,279	
		사 업 예 산	284,988	307,529	△22,541	
		자 본 예 산	15,412	27,150	△11,738	
	장사공원팀	계	400,000	420,000	△20,000	
		사 업 예 산	386,600	417,000	△30,400	
		자 본 예 산	13,400	3,000	10,400	
특 별 회 계	주차검침 사업소	계	2,941,000	2,685,474	255,526	
		사 업 예 산	2,929,800	2,666,074	263,726	
		자 본 예 산	11,200	19,400	△8,200	
	교통약자 지원팀	계	1,294,000	1,162,758	131,242	
		사 업 예 산	1,294,000	1,161,758	132,242	
		자 본 예 산	-	1,000	△1,000	
	환경사업소	계	9,121,191	8,371,865	749,326	
		사 업 예 산	9,027,731	8,215,885	811,846	
		자 본 예 산	93,460	155,980	△62,520	

8. 주요 사업현황

□ 상하수도 검침대행사업

- 위 치 : 안동시 육사로 203번지
- 사업내용 : 상하수도 검침, 사용료 고지서 전달 및 체납금 독려
- 전체 급수전 : 36,684전
- 상수도 : 36,084전
- 지하수 : 619전



△ 상하수도검침대행

□ 공영주차장 관리사업

- 위 치 : 안동시 육사로 203번지
- 노상주차장 : 23개 구획 254면
- 노외주차장 : 2개소 496면
(옥동공영주차장 189면, 안동터미널공영주차장307면)
- 사업내용 : 주차관련 각종 민원수렴, 공영주차장 시설 및 요금 관리



△ 공영주차장 관리

□ 안동체육관

- 위 치 : 안동시 육사로 205번지
- 부지면적 : 33,206m²
- 건축면적 : 8,038m²
- 구 조 : 철근콘크리트, 파이프 철골트러스
- 수용인원 : 6,209석
- 경기종목 : 핸드볼, 배구, 농구, 탁구, 검도, 유도, 씨름 등



△ 안동체육관

□ 안동볼링장

- 위 치 : 안동시 축제장길 66번지
(안동문화예술의 전당 지하 1층)
- 면 적 : 1,969.34m²
- 사업기간 : 2008년 ~ 2010년
- 시 설 : 24레인, AMF사 설비기기



△ 안동볼링장

□ 학가산온천

- 위 치 : 안동시 학가산온천길 14번지
- 부지면적 : 20,575m²
- 건축면적 : 4,916.16m²
- 규 모 : PIT1층 지상3층
- 구 조 : 철근콘크리트
- 준 공 일 : 2008. 8.
- 락 카 수 : 1,203개
- 동시최대 수용인원 : 1,203명



△ 학가산온천

□ 교통약자이동지원사업

- 위 치 : 안동시 운동장길 53 시민운동장 내
- 운영시간 : 연중무휴 24시간
- 이용대상 : 장애등급 1~2급, 장기요양등급 1~3등급(65세 이상), 일시적으로 휠체어를 이용하는 시민(진단서 첨부)
- 브랜드 네임 : 부름콜
- 차량 운영대수 : 16대
- 차종 및 브랜드 : 올뉴카니발/기아 - 13대
그랜드 스타렉스/현대 - 3대



△ 교통약자이동지원사업

□ 안동하수처리장

- 위 치 : 안동시 양실3길 21-20번지
- 부지면적 : 76,642m²
- 처리용량 : 54,000톤/일
- 준 공 일 : 1999. 2
- 공 법 : 간헐포기접촉산화법
- 연계처리시설 : 축산폐수, 분뇨처리, 가축분뇨
- 중계펌프장 : 17개소
- 맨홀펌프장 : 2개소
- 우수토실 계측제어시설 : 4개소



△ 안동하수처리장

□ 하수찌꺼기처리시설

- 위 치 : 안동시 양실3길 21-20번지
(안동하수처리장 내 하수찌꺼기 처리시설)
- 면 적 : 1,254m²
- 사업기간 : 2009년 ~ 2010년
- 처리용량 : 50톤/일 (25톤 2계열)
- 처리방식 : HSC 부숙화 공법



△ 하수찌꺼기처리시설

□ 풍산하수처리장

- 위 치 : 안동시 풍산읍 풍산단호로 175번지
- 부지면적 : 7,488m²
- 처리용량 : 3,000톤/일
- 준 공 일 : 2007. 12.
- 공 법 : 간헐포기접촉산화법
- 중계펌프장 : 11개소



△ 풍산하수처리장

□ 풍천하수처리장

- 위 치 : 안동시 풍천면 운골길 156
- 부지면적 : 32,375m²
- 처리용량 : 9,000톤/일
- 준 공 일 : 2015. 5.
- 공 법 : KSMBR(막공법)
- 중계펌프장 : 3개소



△ 풍천하수처리장

□ 풍산폐수처리장

- 위 치 : 안동시 풍산읍 산업단지길 77번지
- 부지면적 : 5,010m²
- 준 공 일 : 2010. 08
- 처리용량 : 3,000톤/일
- 처리방식
 - 폐수처리방식 : 미생물 담체 공법
 - 슬러지 처리방식 : 원심농축 . 탈수기



△ 풍산폐수처리장

□ 청소년수련관

- 위 치 : 안동시 축제장길 42번지
- 부지면적 : 7,329m²
- 건축면적 : 2,319.09m²
- 규 모 : 지하1층 지상3층
- 준 공 일 : 2001. 7.
- 주요시설 및 운영 : 교양취미교실, 청소년자원봉사, 방과 후 아카데미, 수영장, 체력단련장



△ 청소년수련관

□ 하아그린파크청소년수련원

- 위 치 : 안동시 남후면 아곡길 971
- 면 적 : 187,789.5m²
- 준 공 일 : 2012. 11.
- 생 활 관 : 196명(6인용 26실, 10인용 4실)
- 기타시설 : 강당, 식당, 미니체육활동장(족구, 농구), 서바이벌 게임장, 야영장, 축구장 등



△ 하아그린파크청소년수련원

□ 낙동강생태학습관

- 위 치 : 안동시 남후면 풍산단호로 835-12
- 면 적 : 21,733m²
- 준 공 일 : 2010. 3.
- 전시시설 : 생태전시실, 영상실
- 기타시설 : 안전교육체험장, 옥상공원, 벽천, 산책로, 전망데크 등



△ 낙동강생태학습관

□ 마애술술평화공원 및 선사유적전시관

- 위 치 : 안동시 풍산읍 풍산단호로 388
- 건축면적 : 415.8m²
- 부지면적 : 39,780m²
- 준 공 일 : 2009. 11.
- 전시시설 : 전시실(3), 전시물 보호유리벽(1)
- 기타시설 : 광장 1개소 및 공원 등



△ 마애선사유적전시관

□ 단호샌드파크캠핑장

- 위 치 : 안동시 남후면 풍산단호로 835-35
- 공원면적 : 29,231m²
- 도로면적 : 4,696m²
- 준 공 일 : 2013. 10.
- 숙박시설 : 카라반 13대(8인용 1대, 6인 8대, 4인 4대),
글램핑장 2개동(4인용), 텐트야영장(8개소),
캠핑카야영장(2개소)
- 기타시설 : 다목적구장(1개소), 농구장(1개소), 트램펄린(1개소)
어린이놀이터(1개소), 화장실, 취사장 등



△ 단호샌드파크캠핑장

□ 백조공원 및 백조방사장

【백조공원】

- 위 치 : 안동시 남후면 무릉1길 20-47
- 면 적 : 13,800m²
- 준 공 일 : 2013. 10.
- 관람시설 : 생태연못, 백조체험장 등



△ 백조공원

【백조방사장】

- 위 치 : 안동시 육사로 205
- 면 적 : 2,850m²
- 준 공 일 : 2010. 10.
- 관람시설 : 관리사무소, 생태연못, 백조 우리

□ 계명산자연휴양림

- 위 치 : 안동시 길안면 고란길 207-99번지
- 부지면적 : 250ha
- 사 업 비 : 4,539백만원
- 2001년 공사 1차 준공 개장
- 2002년 2차 준공 운영(복합산림휴양관)
- 숙박시설 총 29실, 야외데크 17면
- 회 의 실 : 2개소(대강당, 소강당)
- 기 타 : 산책로, 등산로



△ 계명산자연휴양림

□ 장사문화공원

- 위 치 : 안동시 풍천면 운골길 205
- 부지면적 : 31,108m²
- 건물연면적 : 5,673m²
- 준 공 일 : 2016. 07. 25.
- 주요시설 : 화장시설(화장로 5기), 유족대기실, 사무실, 식당,
카페테리아, 매점, 유택동산 등



△ 장사문화공원

제2장 2018년도 주요경영성과

-
1. 경영평가 결과
 2. 사업분야별 성과
 3. 핵심전략별 주요성과
 4. 2018년도 경영총평
-

제 2 장 2018년도 주요 경영성과

1

경영평가 결과

☐ 2017년도 지방공기업 경영평가

○ 평가개요

- 평가기간 : 2018. 4. ~ 6.
- 평가대상 : 총 360개 공기업(기초 환경시설공사·공단 8개)
- 평가지표 : 5개 지표(9개 평가지표)
- 평가기관 : 행정안전부, 지방공기업평가원

○ 평가결과

- 평가등급 : 나 등급

(단위: 점)

계(100)	리더십/전략(5)	경영시스템(10)	경영성과(45)	사회적 가치(35점)	정책준수(5)
88.83	4.27	8.84	40.21	32.47	3.04

☐ 2017년도 이사장 경영목표 이행실적평가

○ 평가개요

- 평가기간 : 2018. 6. ~ 7.
- 평가대상 : 이사장 경영성과계약 명시된 경영목표 이행실적 평가
- 평가지표 : 경영목표 6개 항목(12개 평가지표)
- 평가방법 : 현지방문 및 서면평가
- 평가기관 : 안동시(위탁업무 부서장 7명)

○ 평가결과 : 다 등급 - 83.82점

2

사업분야별 성과

☐ 수입금 및 이용고객 (2018. 10. 31기준)

○ 주차검침사업소(주차)

(단위: 대수/천원)

구 분		이용인원	수입금	비 고
계		411,627	569,249	
노상주차장		238,095	276,851	
노 외 주차장	옥동 공영주차장	101,539	115,211	
	안동터미널 공영주차장	71,993	177,187	

○ 안동체육관팀

(단: 명/천원)

구 분	이용인원	수입금	비 고
계	194,402	747,960	
안동체육관	126,030	256,168	
안동볼링장	68,372	491,792	

○ 학가산온천팀

(단위: 명/천원)

구 분	이용인원/건수	수입금	비 고
계		1,792,467	
입욕객	386,568명	1,749,971	
회의실 사용	48건	5,874	
공유재산 임대료	2건	15,620	
기타 잡수입	107건	21,002	

• 입욕객 현황

(단위: 명)

이 용 인 원										무 료	수입금	비 고
유												

○ 교통약자지원팀

(단위: 명/천원)

구 분	이용인원	수입금	비 고
장애인콜택시	14,104	25,464	

○ 청소년수련관

(단위: 명/천원)

구 분	이용인원	수입금	비 고
계	122,589	359,915	
실내수영장	68,668	303,631	
정서함양장	12,775	11,198	
체력단련장	13,721	13,079	
정보관람실	9,606	-	
다목적집회장	1,240	2,481	
교양취미교실	10,310	7,555	
방과후아카데미	6,269	-	
공유재산임대료	-	-	
기타잡수입	-	21,971	그린카드 환급금

○ 하아그린파크팀

(단위: 명/천원)

구 분	이용인원	수입금	비 고
하아그린파크청소년수련원	9,127	68,548,500	

○ 단호휴양팀

(단위: 명/천원)

구 분	이용인원	수입금	비 고
계	57,935	171,885	
단호샌드파크캠핑장	16,108	171,885	
낙동강생태학습관	6,864	-	
마애술숲문화공원	6,503	-	
마애선사유적전시관	3,575	-	
백조공원	24,885	-	

○ 계명산휴양팀

(단위 : 명/천원)

구 분	계	입 장 료	숙 박 료	기타사용료	비 고
인 원	14,777	1,598	11,019	2,160	
수입금	164,195	1,132	159,380	3,683	

○ 장사공원팀

(단위 : 명/천원)

이용인원						수입금	비 고
계	관내	관외	개장유골	죽은태아	무료		
1,494	785	53	296	9	351	207,158	

▣ 고객만족도 (단위 : 점)

구 분	연 도 별			전년대비 증감	비고
	'16년도	'17년도	'18년도		
계	88.5	86.7	86.1	△0.6	
안동볼링장	89.2	75.5	84.4	8.9	
학가산온천팀	83.5	90.8	85.2	-5.6	
청소년수련관	92.4	89.3	86.7	△2.6	
단호휴양팀(캠핑장)	90.8	86.2	87.5	1.3	
계명산휴양팀	90.7	90.5	87.8	△2.7	

▣ 안전사고 [대인사고(10천원), 대물사고(500천원) 이상 기준] (단위 : 건)

구 분	연 도 별			전년대비 증감	비고
	'16년도	'17년도	'18년도		
계	3	2	0	△2	
주차검침사업소	1	-	-	-	
안동체육관팀	-	-	-	-	
학가산온천팀	1	-	-	-	
교통약자지원팀	1	-	-	-	
환경사업소	-	-	-	-	
청소년수련관	-	2	-	△2	
하아그린파크팀	-	-	-	-	
단호휴양팀	-	-	-	-	
계명산휴양팀	-	-	-	-	
장사공원팀	-	-	-	-	

3

핵심 전략별 주요성과

시민을 위한 지방공기업 역할 수행

- 시민 중심 경영을 통한 맞춤형 서비스 제공
 - 시민의견을 반영한 고객센터 서비스 현장 및 서비스 이행 기준 개정
 - 스킨십데이 운영으로 고객과의 소통의 장 마련
 - 지역사회 공헌을 위한 행복누리 봉사단 봉사활동 전개
 - 각종 체육대회 및 지역 문화행사를 위한 시설 개방 및 업무지원
 - 안동볼링장 저소득층 무료 강습 프로그램 운영 등 사회적 약자 배려
- 사업확대를 위한 시민 복리 및 편의 증진
 - 영가콜 특별교통수단 증차로 교통약자 이동편의 지원 : 13대 → 16대
 - 풍산하수처리장 증설사업 추진으로 안정적 수질 관리
 - ※ 하수처리시설 1000m³/일, 총인시설 2,500m³/일
 - 침사토 야적장 신규설치에 따른 악취개선
- 경영내실화를 통한 공단 위상 강화
 - 행정안전부 주관 지방공기업 경영평가 : 2년 연속 우수 등급 획득
 - 청소년수련원 국가인증프로그램 추가 획득(8종) : 총 18종
 - 청소년 수련활동 활성화를 위한 신규프로그램 개발
 - 안동역사바로알리기 프로그램 "안동은 처음이지 OX퀴즈"
 - 지역문화유산 전파 프로그램 "하회탈 만들기"
- 에너지 자립화 사업에 따른 녹색 경영 실천
 - 태양광 발전설비 설치 및 운영에 따른 에너지 소비 절감
 - ※ 용량 : 1,200m², 안동하수처리장 전기사용료의 연 9% 절감
 - 바이오가스 활용(열풍기버너 연료로 사용)에 따른 에너지 자립률 향상
 - 전력거래시장 참여로 지속가능한 에너지 소비체계 구축

체계적인 경영혁신 및 내실화

- 시설개선을 통한 경쟁력 제고
 - 글램핑장, 트램펄린, 족구장 등 놀이시설 설치로 경쟁력 제고
 - 안동하수 및 하수찌꺼기시설 악취개선 사업으로 시민 불편사항 개선
 - 청소년수련원 서바이벌장 그늘막 설치 및 옥상 방수공사 시행
 - 옥동주차장 노후 차량번호 인식장치 LED 투광기 교체
 - 학가산온천 주차장 유희부지 꽃길조성 및 야외데크 앞 수생식물 식재
- 일하는 방식 개선에 따른 시민 편의 증진
 - 홈페이지 개편에 따른 통합예약시스템 구축 : 2018. 7.
 - 주차시스템 통합 및 카드결제시스템 도입으로 요금정산 간소화
- 체계적이고 전문적인 시설물 관리를 통한 안전성 강화
 - 재난 골든타임 확보를 위한 자위소방대 경진대회 최우수 기관 : 학가산온천
 - 부서별 시설물 교차 점검을 통한 효율적 시설물 관리 : 반기별
 - PMS 공정안전관리 평가에 따른 환경사업소 안전관리 강화 : 2018. 4.
 - 심폐소생술 및 응급처치 교육을 통한 안전사고 대비 직원 역량 강화

주차검침사업소 운영(10월 말 기준)

- 터미널공영주차장 이용 활성화 및 운영 안정화로 경영수지 개선
- 주차장 통합관리시스템 도입으로 체계적 수입금 관리체계 구축
- 주차시설 유지보수로 안전사고 예방 및 고객편의 증대
 - 노상주차장 노후 주차선 도색작업
 - 노외주차장 시설물 정비 및 안전점검으로 안전사고 예방
- 노상주차장 10개 구역 민간위탁 실시로 효율적인 주차장 관리
- 설·추석명절연휴 주차장 무료개방으로 귀성객 및 시민들의 주차편의 제공
- 검침일정 준수에 따른 정확한 검침으로 고객신뢰 향상
- 상·하수도 체납요금 징수활동 강화로 체납요금 감소 기여

교통약자지원팀 운영(10월 말 기준)

■ 경상북도 광역이동지원센터 통합운영

- 통합운영 추진사항
 - 2017. 11. 30. 광역이동지원센터 통합운영 회의
 - 2018. 01. 08. 광역이동지원센터 참여 승인(안동시 교통행정과)
 - 2018. 06. 18. ~ 30. 홍보 전단지 제작 및 고객 홍보
 - 2018. 06. 25. 차량용 장비 교체
 - 2018. 07. 01. ~ 31. 광역콜 서비스 시작 및 상담원 병행접수
- 통합운영에 따른 성과
 - 경북지역 통합 운영을 통한 특별교통수단 운영 활성화
 - 교통약자 편의 증진 및 사회참여 확대
 - 예산 절감 : 80,000천원/년

■ 차량 증차로(3대) 이용 활성화(2018. 9. 1.)

- 당초 13대 운영에서 3대 추가 도입으로 총 16대 운영

■ 이용객 확보를 위한 다양한 홍보활동

- 행사장 방문 홍보 : 장애인의 날 행사, 척수장애인 재활 증진 대회등
- 요양원 방문 홍보 : 복지관 및 요양원 방문, 장기요양 이용객 홍보
- 주민센터 방문 홍보 : 이용신청서, 홍보 전단지 배부
- 이용고객 대상 이용확인서 발급으로 영가콜 홍보 및 이용 독려

■ 1:1 맞춤형 고객관리를 통한 고객 만족 증대

- 오지 및 장거리 이용객 1:1 방문, 민원처리로 고객 만족도 증대

안동체육관팀 운영(10월 말 기준)

■ 체육, 문화 및 기타행사 : 79회 / 256,168천원 / 12,030명

■ 볼링장수입 및 각종 볼링대회 : 491,792천원 / 68,372명

학가산온천팀 운영(10월 말 기준)

- 온천 이용현황 : 386,568명 - 1,749,971천원
- 회의실 사용허가 : 48건 - 5,874천원
- 기타잡수입 및 공유재산임대료 수입 : 36,622천원
- 「재난 골든타임 확보를 위한 자위소방대 경진대회」 최우수기관 선정
- 고객감동 경영
 - 차량 비포서비스행사 개최
 - 1층로비 서예, 그림, 사진 등 연중 전시
 - 고객감사 음악회 개최 - 2회/년 실시
 - 주차장 유희부지 꽃길 조성 - 해바라기, 코스모스 등
 - 야외데크 앞 수생식물 식재 - 수련, 연꽃, 물카라 등
 - 온천 주출입구 3개소 초화박스 설치 - 란타나, 메리골드 등
- 미래창조 및 신뢰청렴 경영
 - 학가산온천 월간 운영현황 작성
 - 종합 운영 매뉴얼 게시판 설치를 통한 업무 매뉴얼 체계화
 - 매월 자체 직원 직무교육을 통한 직원 역량강화
 - 고객소리함의 적극적 활용을 통한 고객소통 확대
 - 일과 가정 양립실현을 위한 연가사용 촉진
- 소통안전 경영
 - 대한적십자사 주관 전 직원 심폐소생술 및 응급처치 교육 - 2회/년 실시
 - 보일러 6대 세관 - 2회/년 실시
 - 여과기 유지보수 및 여과사 교체 - 3회/년 실시
 - 노천탕 독 보수공사 외 7건(도시디자인과)

환경사업소 운영 (10월 말 기준)

- 안정적 하수처리장 운영으로 완벽한 수질관리 체계 확보

 - 통신규격개선에 따른 수질TMS기기 전면교체로 수질 정확도 향상
 - 풍산하수처리장 증설(1,000톤) 사업추진으로 안정적인 수처리환경 조성
 - 2017년, 2018년 공공폐수처리시설 운영관리 실적평가 전국최우수시설 선정
- 악취저감 및 깨끗한 시설관리로 주민생활 환경 개선

 - 악취개선공사(건조탈취설비, 부숙탈취설비) 준공을 통한 민원해소(2018년도 0건)
 - 환경정비매뉴얼에 기초한 하수처리장내 체계적 환경정비 실시
- 안전사고 예방을 위한 노력

 - 안전점검의 날(매월 4일) 지정 및 현장 4대 필수안전수칙 배포
 - 환경사업소 안전운영계획 수립 및 이행실태 파악
 - 현장 안전, 운전, 예방 점검매뉴얼 파악 보완작업 실시
 - 논스톱관리체계(광대역 무전기) 확립으로 안전사고 예방 및 효율 향상
 - PSM사업장 평가대비 공정안전보고서 기준에 맞춘 현장관리 시스템 구축
- 실험실 정도관리 품질문서 추진

 - 실험실 숙련도 시험 적합판정 : 2018. 2.
 - 현장평가 및 보완조치 : 2018. 10.
 - 추진결과 : 실험실 정도관리 품질문서 검증서 발급 : 2018. 12.
- 에너지자립률 향상을 위한 노력

 - 안동하수처리장 에너지 자립화 사업완료
 - 에너지 자립화를 통한 도시가스 절감액 : 연227,207천원
 - 절약가능 설비대상 전력수요거래시장참여를 통한 인센티브 연12,274천원 수익
- 시민서비스 추진 및 주거환경 개선

 - 환경정비매뉴얼수립을 통한 체계적 시설 정비 및 관리
 - 시민 부숙토 무상배부 : 1,925톤
 - 청결한 이미지 제공을 위한 안동하수처리장 본관동 및 탈수동 리모델링 실시

청소년수련관 운영 (10월 말 기준)

- 청소년운영위원회 운영 등 적극적인 청소년활동 지원
- 국가인증 프로그램 4종 획득 및 운영
- 다양한 교양.취미교실 운영 : 29과목, 4,500명
- 사회적 약자 지원 : 방과후아카데미 등 운영
- 고객위주의 수영장 및 헬스장 운영 : 68,668명 / 13,721명
- 정서함양장 및 다목적집회장 대관 : 142건 / 65건
- 18년도 안전사고 발생률 : 0건

계명산휴양림 운영 (10월 말 기준)

- 휴양림 이용인원 및 수입금 - 14,777명 / 164,195천원
- 성수기 다양한 프로그램 운영(7. 9. ~ 8. 26.)
 - 야외 물놀이장, 만들기 체험, 음악회, 천체관측
- 한국관광공사 홈페이지 계명산휴양림 정보 등재
- 이용고객 편의증대를 위한 시설 및 환경 개선
 - 침구류 교체, 비가림시설 설치, 이중창호 교체 등
 - 숲길 조성 (산막진입로 ~ 모험놀이시설 구간)

장사공원팀 운영 (10월 말 기준)

- 화장이용건수 : 1,494건/207,158천원(10월 현재)
- 인근 마을 주민의 수익성 증대 사업 : 부대시설 사업 및 풀베기 용역 실시
- 인근 마을 주민과의 긴밀한 업무협조를 위한 주민간담회 실시
- 유족 심리 안정 및 미세먼지절감을 위한 장사문화공원 내 화분 비치
- 안동시 지정 특산품 및 운골마을 농산물 홍보를 위한 '운골장터' 설치
- 고인에게 못다한 마지막 말을 전하는 '전하지 못한 쪽지' 게시판 설치
- 화장업무 효율성을 위한 로내대차 교체

하아그린파크팀 운영 (10월 말 기준)

■ 수련활동 및 수련원 운영활성화를 위한 신규프로그램 개발

- 안동 역사 바로 알리기 프로그램
 - 안동은 처음이지 OX퀴즈 개발 및 운영
- 우수한 지역문화유산 전파를 위한 프로그램
 - 하회탈 만들기

■ 국가인증프로그램 추가 획득(9→18개)

- 학교(년) 단체형 인증프로그램
 - 역지사지캠프(초·중·고 1박2일, 2박3일 리더십캠프 6종)
 - 리얼 서바이벌(초·중·고 3종)
- 총 18종 보유: 경북 최다보유기관

■ 운영활성화를 위한 시설개선 및 보강

- 미니 체육활동장 설치(우레탄, 족구 및 농구장): 안동시
- 미니 체육활동장 쉼터 비가림시설 설치
- 서바이벌장 그늘막 설치: 안동시
- 옥상 방수공사 실시: 안동시

■ 안전성 강화를 위한 노력

- 수련활동 입소 시 안전교육 실시 및 관리
- 소방·승강기·전기안전점검, 소독방역 등 체계적 시설물 관리
- 미니 체육활동장 뒤편 안전펜스 설치
- 생활관 진입로 장애인 편의시설용 핸드레일 설치

단호휴양팀 운영 (10월 말 기준)

■ 단호샌드파크캠핑장

- 이용인원 및 수입금 — 16,108명 / 171,855천원
- 단호캠핑장 온라인카드결제 도입 : 2018. 1.
- 단호캠핑장 카라반 15호 수선 : 2018. 4.
- 단호캠핑장 글램핑장 홍보 및 개장 : 2018. 5.
- 단호캠핑장 성수기 물놀이장 운영 : 2018. 7. ~ 8.
- 단호캠핑장 낙동강변 모래걷기체험장 운영 : 2018. 8.
- 단호캠핑장 야영데크 난간 보강공사 실시 : 2018. 9.

■ 낙동강생태학습관, 마애선사유적전시관, 마애솔숲공원

- 이용인원 : 생태학습관 6,864명
 마애전시관 및 솔숲공원 10,078명
- 마애솔숲공원 자전거거치대 수리 : 2018. 4.
- 마애솔숲공원 야외데크 수리 : 2018. 9.
- 마애솔숲공원 소나무관리공사 시행 : 2018. 9.

■ 백조공원

- 관람인원 : 24,885(강변방사장 6월 개장)
- 백조개체수 : 36마리(흑고니34, 흑고니 2)
- 강변방사장 탈출방지망 수리 : 2018. 4.
- 강변방사장 백조방사 및 개장 : 2018. 6.
- 흑고니 개체수 조절을 위한 기증희망기관 수요 조사 : 2018. 7.
- 무릉백조공원 생태연못 테두리 및 바닥 정비 : 2018. 7. ~ 8.
- 삼척시농업기술센터 흑고니 기증(4마리) : 2018. 11.

4

2018년도 경영총평

경 영 지 원 실

안동시시설관리공단은 시민 참여 활성화를 통해 시민 중심 경영을 실천하고, 맞춤형 서비스 제공으로 시민들의 삶의 질을 향상시키기 위하여 노력하였음. 시민의견을 반영한 고객센터 서비스 현장 및 이행기준 개정, 스킨십 데이 개최를 통한 시민 소통의 장 마련, 고객참여예산제도의 시범 도입 등 시민들의 의견을 적극적으로 반영하기 위하여 다양한 시도를 하였음.

시민들의 알 권리 실현을 위하여 공단 소식지를 발행하였으며, 홈페이지 개편 및 통합예약 시스템 구축을 통하여 시민 편의증대를 위해 노력하였음. 또한, 각종 체육대회 및 지역 문화행사를 위한 시설 개방 및 업무지원, 행복누리 봉사단 봉사활동 전개, 불우이웃 성금모금, 중소기업제품 및 중증장애인 생산품 우선 구매 등 다양한 지역사회 공헌활동을 실시함으로써 공공성 증진 및 사회적 가치 실현을 위해 노력하고 있음.

효율적인 업무 프로세스 개선과 체계적인 시설물 관리를 통해 전문적인 서비스와 쾌적한 환경을 제공하고자 하였음. 뿐만 아니라 NSC 기반 블라인드 채용을 통해 공정하고 직무능력 중심의 채용절차를 구축하였으며, 임금피크제 추진에 따라 청년일자리를 창출하는 등 정부정책을 충실히 이행하였음. 주 52시간 근로시간 단축제도 시행, 육아기 근로시간 단축, 가족돌봄휴가제도 등 근로문화 개선을 위하여 다양한 일과 생활의 균형을 위한 다양한 제도를 시행하고 있음.

또한 지방공기업 평가 결과 2년 연속 우수기관으로 선정되었으며, 고객과 지역에 최상의 가치를 제공하는 지방공기업으로 거듭나기 위하여 전 직원이 끊임없이 노력하고 있음.

주 차 검 침 사 업 소

안동시 상·하수도 공급 가구는 도청소재지 및 검침구역 확대에 따라 2018년 10월 기준 검침전수는 36,683전으로 작년 대비 1,083전 크게 증가하였음. 과다한 전수에도 불구하고, 합리적인 전수 배분과 직원들의 노력 하에 검침일정 준수에 따른 정확한 검침으로 공단 신뢰 구축에 기여하였음. 또한 시 상·하수도과 상·하반기 체납징수 추진과 관련하여 적극적인 체납독려와 지원으로 상반기(3월 16일 기준) 부과액 3,571,023천원 중 2,965,103천원 징수(83.0%), 하반기(8월 10일 기준) 9,097,300천원 중 8,561,492천원을 징수(94.11%) 하였으며 체납액 535,808천원에 대하여 지속적으로 독려하고 있음.

공영주차장은 노상주차장 23개소 254면, 옥동공영주차장 1개소 189면을 운영하고 있던 중, 2017년 7월 31일 신규 사업으로 안동터미널공영주차장 1개소 304면을 추가 수탁하여 운영하고 있으며 노상주차장 중 10개소 117면은 2018. 2. 1. ~ 2019. 1. 31.까지 민간 위탁하여 효율적인 주차장 운영 및 지역민 일자리 창출에 기여하였음.

옥동주차장은 주변상가활성화에 따른 주차장 이용증가로 주차공간 부족문제 해결 및 경영성과 증대를 위하여 2016년 10월 1일부터 2급지에서 1급지로 상향조정하여 운영중이며, 2018년 증축공사를 실시, 2019년 주차난 해소 및 경영 수익증대를 기대하고 있음. 또한 주차장 이용관련 안전사고 예방 및 고객 편의를 위해 노상주차장 노후 주차선 도색 및 노외주차장 시설물 점검을 실시, 고객 편의 제공을 위해 옥동주차장에 주차구역 표시 안내판을 부착하였고, 경영수지 개선을 위해 통합주차관리시스템을 도입하여 주차장간 미·체납 요금을 효율적으로 부과할 수 있는 체계를 구축하였으며, 설·추석연휴기간 공단에서 운영하는 공영주차장을 전면 무료 운영하여 귀성객 및 시민들의 즐거운 명절 보내기에 일조하고 주차편의를 제공하였음. 스마트폰을 이용한 정확한 주차 요금 정산으로 고객신뢰를 확보하였으며, 고객친절서비스 강화, 시내 주차난 해소, 관광객 길안내 등 공익적 기능 강화에 노력하였음.

안 동 체 육 관 팀

전국 최고의 시설 안동체육관은 안동 시내 중심에 위치하고 있으며 낙동강을 끼고 있는 지리적 우세 속에서 각종 전국규모 체육 대회 및 지역 단체에서 개최하는 행사 및 집회장으로 활용되는 시설임.

체육관 외부시설 중 동문광장 및 바닥분수는 탈춤 축제장과 연계하여 다양한 시민여가 활용 공간으로 사용되고 있고, 체육관 주경기장은 각종 전국 규모의 체육행사 장소로써 2018년도에는 김건모 콘서트, 2018전국중고등 핸드볼대회, 웅부배 전국 남녀 배구대회 등 다양한 체육행사가 개최되었으며, 2018 삼성 전자 드림락서, 2018 안동학생 축제 및 진로박람회, 2018 경상북도 안동시 취업박람회 등의 다양한 행사가 개최되었으며, 보조경기장 및 연회장은 지역 유관기관 및 각종 단체가 사용하여 지역 내 공기업으로서의 역할을 충실히 수행하고 있음.

또한 안동문화예술의 전당 지하에 위치하고 있는 국제규격 규모 24레인의 안동볼링장은 안동하회탈컵 OPEN 프로볼링대회 등 전국규모의 볼링대회 개최와 볼링회원 및 일반시민들의 실력향상과 볼링저변확대 확대을 위하여 무료강습을 시행, 지역시민들의 호평을 이끌어내었음. 또한 볼링핀 셋팅시설 정비 및 보수를 통해 볼링장을 이용하시는 고객분들께 최상의 서비스를 제공하고 있음.

시설 활용도로는 2018년도 10월말 현재 안동체육관 이용고객은 126,030명이 체육관 시설을 이용하였으며, 수입금은 전년대비 24,241천원이 늘어난 256,168천원임.(체육관은 무수익 시설로 지역 각종 체육행사 및 자치단체에서 대관하는 행사에 대해서는 안동시 체육시설 운영조례에 의거 무료 사용이 가능한 시설임)

안동볼링장 이용 고객 68,372명전년도 대비 약 16%감소 하였으며 이용게임수 196,896게임 18%감소, 수입금은 491,792천원으로 전년대비 약9%의 수입금이 감소하였음.

학 가 산 온 천 팀

학가산온천은 개장 11년차로 시설물 노후화가 진행되면서 수선유지비 증가와 상하수도 사용료 증가로 전반적으로 예산이 증가하였으나,

에너지 및 용역비 절감을 위한 노력으로 도시가스 사용료 약 40백만원, 목욕수건 세탁비 약 6백만원의 대행사업비 지출이 감소함.

안동소방서가 주최한 '재난골든타임 확보를 위한 자위소방대 경진대회'에서 최우수기관으로 선정되어 재난발생 시 신속하고 효율적인 대응 및 복구능력을 인정받음.

노천탕 독 보수공사, 사우나실 및 노천탕 타일공사, 노천탕 인공암벽 철거, 노천탕 기동보 보수 및 도색, 탕내 탕문틀 테두리 타일보수, GHP 엔진오일(13대 중 9대) 교체, CCTV 7대 교체 등 쾌적한 입욕환경 조성 및 안전성 강화를 위한 시설물 개·보수를 통해 온천장의 효율적 경영에 이바지하였고,

차량 비포서비스행사 개최, 1층로비 서예, 그림, 사진 연중 전시, 고객감사 음악회(2회/년) 개최, 주차장 유희부지 꽃길 조성, 야외데크 앞 수생식물 식재, 온천 주출입구 3개소 초화박스 설치 등 온천을 찾는 이용객에게 감사의 마음을 전하고, 문화온천의 브랜드를 강화하였음.

이용객 편의제공을 위해 고객소리함(연중) 활용 및 고객모니터단·입점업체 대표자 간담회(1회/반기) 실시하여 다양한 의견을 청취하였고,

직원들의 친절 및 안전교육 강화를 위해 직무교육(1회/월), 소방안전 및 응급처치 대처요령 교육(1회/반기) 등을 실시하여 고객 서비스질 향상에 최선을 다하였음.

교 통 약 자 지 원 팀

교통약자지원팀은 안동시교통약자의 이동편의 증진에 관한 조례(2015.1.9.)의 제정 이후 2016년 1월 안동시시설관리공단으로 9대의 특별교통수단 차량을 수탁 받아 2개월간의 관제시스템 운영, 운행교육, 이용자 홍보, 무료운행 및 시범운행을 거쳐 운영 활성화 및 안정화 되었으며, 2017년 5월 1일 4대 증차, 2018년 9월 1일 3대 증차로 총16대를 운행함으로써 안동시 교통약자의 이동 수단으로 자리매김 하였음.

2018년 7월 1일부터 경상북도 광역이동지원센터로 예약 및 상담업무를 이관 통합관리 하도록 추진하여 특별교통수단 운영 활성화 및 예산 절감에 기여 하였음.

“고객을 가족처럼!” 이라는 교통약자지원팀 슬로건에 부합하게 이용고객의 친절응대와, 안전운행에 가장 중점을 두어 운영중이며, 정기적 차량점검과 친절교육을 통해, 2018년 단 한건의 안전사고도 발생하지 않았으며, 이용객에게 친절하고 안전한 교통수단이라는 인식을 심어주었음.

이용객 확보를 위한 노력으로 행사장 및 요양원, 주민센터 방문등을 통한 다양한 홍보활동을 실시하였음. 또한 직원 모두는 봉사하는 마음자세로 1:1 맞춤형 고객관리를 통해 신속한 민원처리와 고객 만족도 증대에 기여하였음.

환경사업소

낙동강수계 최상위에 위치하고 있는 하·폐수처리장은 낙동강 하류지역의 물에 대한 중요성과 자연환경 보존, 자연 생태계 유지를 위해 안동시에서 발생되는 하·폐수를 효율적이고 안정적으로 처리 중에 있음.

환경사업소에서는 정확하고 안정적인 방류수질 확보를 위하여 『수질 및 수생태계 보전에 관한 법률』시행규칙 개정에 따른 수질 TMS설치 사업장 운영관리기준 강화 및 2018년 수질TMS통신규격 변경예정에 발맞추어 수질측정장비 교체와 운영방법개선, 담당자 전문교육실시 등의 자체대응방안을 마련하는 등 급변하는 환경정책에 대비하기 위해 적극 노력하고 있음.

또한 지속적인 시설개선을 통한 운영 안정성 확보로 환경부의 강화된 기준에 부합하는 방류수질을 상시 유지하고 있으며 주무부서와의 긴밀한 협조를 통한 시설물 개선사업의 적기 실시로 더욱더 체계적이고 정확한 수질관리와 함께 각종 위기상황 시 신속한 대처가 가능토록 하였음.

특히 하수처리장에서 발생하는 악취를 해소하여 시민 주거생활 환경개선을 위해 2016년부터 악취개선사업을 추진하여 금년도 8월 준공하여 대기환경보존과 지속적인 악취민원에 대한 근원적인 방안을 구축하였으며, 시민만족을 위하여 하수처리 과정에서 발생하는 슬러지를 친환경 퇴비화를 만들어 안동시 관내 무상 공급중에 있음.

하수처리장 운영중 발생비용이 많은 동력비(전기,가스)를 절감하기 위하여, 태양광 발전사업(총637.86KW, 2014.5~2016.4)을 통한 에너지자립률 6.6%대 달성과 자체 소화조 내 바이오가스를 재활용하여 연227,207천원을 절감하는 등 온실가스 감축정책에도 적극 동참하고 있음.

또한 신도청 도청인구 유입과 주변 산업단지 조성에 대비하여 풍천하수처리장의 증설계획과 도청주변 악취개선에도 발빠른 대처로 주민생활 개선과 안정적인 수처리 환경조성에 노력하고 있음.

청 소 년 수 련 관

청소년운영위원회 육성, 드론 · 바리스타 등 동아리 활동지원과 수련활동 인증프로그램 운영을 통하여 건전한 청소년 인성함양을 도모하고, 연중 다양한 교양취미교실 운영을 통하여 청소년 및 일반시민들의 여가활동 공간을 마련 하였음.

그리고 가족들이 함께할 수 있는 1일 특강운영과, 야외 놀이마당을 활용한 가족체험 한마당을 개최하였으며, 엄마까투리 포토존을 설치하여 청소년들에게 큰 호응을 얻었음.

실내 수영장은 계절별 변화된 강습프로그램 운영과 방학특강 운영, 아쿠아 로빅 무료 강습으로 청소년 및 시민 건강증진에 크게 기여하고 있으며, 특히 안전근무자 배치, 단체 입장 시 안전요원 동반입장 등 고객의 안전을 최우선 으로 운영 중에 있음.

사회적 약자를 위하여 소외계층 자녀를 대상으로 운영 중인 방과후아카데미 사업은 적극적인 관심과 지원으로 청소년들의 자율적인 성장을 돕고, 교육 불균형 해소에 앞장서고 있음.

또한 올해 남녀 샤워실 및 탈의실 리모델링, 기계실 보일러·온수탱크 교체 등 공사를 시행하였고, 매월 주기적인 내·외부 대청소를 실시하여 고객들에게 안전하고 쾌적한 시설을 제공하였음.

청소년수련관의 10월 말까지 이용 고객은 122,589명, 이용 수입은 359,915천원임.

하 아 그 린 파 크 팀

하아그린파크청소년수련원은 2018년 각종 안전사고 이슈로 청소년 수련활동이 위축되는 사회적 분위기에도 불구하고, 2018년 여성가족부 주관 청소년수련 시설 종합평가에서 2016년에 이어 2회 연속 최우수등급을 획득하고, 신규 프로그램 개발 및 국가인증프로그램 추가 획득으로 경북지역 내 최다 보유기관(18종)으로 인정받아 내실을 견고히 다짐.

2018년 이용인원 9,400명, 수입금 73,000천원으로 최근 5개년 중 두 번째로 많은 수익률을 기록하였고, 운영활성화를 위해 미니체육활동장, 서바이벌장 그늘막 설치, 옥방 방수공사 등을 시행하였으며, 안전보강을 위해 생활관 진입로 장애인 편의시설용 핸드레일, 미니체육활동장 안전펜스를 설치하였고, 수련활동 입소시마다 안전교육을 통해 무사고 수련원으로서 입지를 다지고 있음.

하지만, 수용규모 한계로 인한 대형단체 유치에 어려움, 3년 연속 방문한 기존고객의 재방문을 저조, 동절기 4개월(11월-2월) 비수기 이용실적 저하, 이원화된 관리부서와 넓은 조경시설 관리의 어려움, 활용도가 떨어지는 부지 등 여러 가지 문제가 발생하고 있음.

이에 따라 안동시 관련부서 협의를 통한 중장기적인 시설확충 계획 수립과 풋살경기장, 챌린지코스 등 실질적으로 사용가능한 시설 확충 방안을 모색할 것이며, 조례개정(2018.11.16.)을 통한 사용료 인하로 수익성보다는 공익성을 확대하고, 관광 및 지역경제 활성화 등 안동시 알리기의 최첨병으로 수련원을 활용할 계획임. 또한, 재방문에 따른 피로감 해소를 위해 새 프로그램 개발과 공격적인 홍보에 나설 예정임. 그리고 비수기 운영 활성화를 위해 일반, 동호회, 지역대학 워크숍 및 연수원으로도 활용할 것이며, 겨울전통놀이 등 동절기 특성화 프로그램 개발로 고객 유치에 나설 예정임.

마지막으로 활용도가 떨어지는 부지사용을 위해 가칭 '별바라기 가족 오토 캠핑장' 운영을 통해 수련원 활성화에 나설 예정임.

단

호

휴

양

팀

【낙동강생태학습관】

즐거운 체험 속에서 자연생태체험 학습으로 자연의 소중함과 보전의 실천 방법을 체험하는 공간으로 금년도 관람객은 6,462명이었음.

낙동강생태학습관 2층 재난안전체험실 운영을 통한 관람객 증가 및 단호샌드파크 캠핑장 성수기 이용객 체험실 운영, 노후된 시설물의 보수 등으로 운영 활성화를 도모하였음.

【단호샌드파크캠핑장】

낙동강백사장과 수려한 자연환경을 무대로 조성한 휴양지로서 2014년 5월에 개장하여 많은 이용객으로부터 사랑을 받는 휴양시설로 자리매김하고 있으며, 안동지역의 캠핑문화 저변확대 및 지역경제 활성화에 기여하였음.

겨울방학시기의 평창동계올림픽과 혹한 그리고 하절기 폭염 등으로 운영 환경이 어려운 가운데에서도 글램핑시설 확충, 샤워장 온수공급등 시설개선과 친절하고 깨끗한 캠핑장 운영에 노력하여 전년대비 수입금이 1.3% 증가하였음. 10월 말까지 운영실적은 이용객 16,108명, 수입금 171,855천원임.

【마애선사유적전시관, 마애솔숲문화공원】

마애선사유적전시관은 선사시대유물 총38점 전시로 안동 지역의 구석기시대 문화상을 볼 수 있는 중요한 역할을 수행하고 있음.

마애솔숲문화공원은 천혜의 절경으로 연간 10,000명 이상이 찾는 곳이며 시민들의 휴식공간 제공 및 청소년들에게는 자연학습과 야외활동을 체험하는 공간으로 자리 매김 하였음.

【백조공원】

국내 유일의 백조공원은 백조36마리(흑고니34, 흑고니2)를 사육관리하고 있으며 금년6월부터 강변 방사장에 10마리의 백조를 방사하여 시민들에게 볼거리를 제공하였으며 특히 안동시에서 조성한 핑크물리화단 방문과 연계하여 많은 방문객이 강변방사장을 찾았음.

백조공원의 개체조절과 운영내실화를 위하여 삼척시농업기술센터에 4마리의 백조를 기증하였으며 앞으로 계속 추진하여 적정개체수(20마리내외)를 유지 하겠으며, 안동시의 생태환경도시 이미지 제고와 관광인프라 구축에 기여하기 위해 노력하고 있음.

계명산휴양팀

계명산자연휴양림은 2001년 개장하여 올해로 18년차로 시설물 전반이 노후화되고 있으며, 타 휴양림에 비해 시설 및 요금면에서 경쟁력이 떨어지고 있어 매년 이용객이 감소하고 있는 실정임.(※2017년 경우 조례개정을 통한 성/비수기 요금차등 적용으로 일시적 수익상승) 특히, 성수기(7~8월)와 주말 및 공휴일을 제외한 비수기(평일) 이용률 저조가 심함.

이에 계명산자연휴양림에서는 관련부서와의 긴밀한 협조를 통해 노후되거나 낙후된 시설을 매년 보수 및 교체하고 있으며 올해의 경우 목조건축물 비가림 시설 설치 및 도색, 황토방 내부 리모델링, 침구류 교체, 숲길 조성 등으로 이용고객에게 쾌적하고 편안한 휴식공간을 제공하기 위하여 노력하였음.

또한, 한국관광공사 홈페이지 계명산자연휴양림 정보등재, 지역관광명소 및 축제장소 홍보물 게시·배부, 고속도로 상·하행선 휴게소 홍보안내물 비치 등 계명산자연휴양림 인지도 상승을 위해 적극적인 홍보활동을 실시하였으며, 즐길거리 부족에 대한 고객요구를 적극 반영하여 기존 낙후된 족구장을 현대식으로 개선할 예정이며 또한 가족단위 고객을 겨냥한 트램펄린 설치 등이 예정되어 있음.

뿐만 아니라 타 휴양림과 차별화된 계명산자연휴양림만의 새로운 성장동력 발굴을 위한 특색 있는 시설물 및 체험프로그램 개발을 위해 직원 모두가 끊임없이 노력하고 있음.

계명산자연휴양림 10월 말까지 운영실적은 이용객 14,777명, 수입금 164,195천원임.

장

사

공

원

팀

2018년 올해는 운영 안정 및 내실화를 다지는 해로 안정적인 화장운영을 중심으로 운영하였음. 이를 위해 비상시 대비 예비화장로 확보 및 효율적 화장 운영을 위해 화장회차를 조정하였으며, 관내 이용자가 불편함이 없도록 하였음. 또한, 화장서류 간편화를 위해 행정정보공동이용망 이용을 확대 시행하였음.

통영시 행복나눔과, 서울시립 승화원 등 여타 화장시설에서 우리 시설 관리 및 운영을 배우기 위해 방문하였음.

유족 심리 안정 및 미세먼지 절감을 위해 고별실에 화분을 비치하였으며, 고인에게 못다한 이야기를 전하는 『전하지 못한 쪽지』 게시판을 설치하였음.

인근 마을 주민인 운골마을 주민의 수익성증대를 위해 풀베기 작업, 공유 재산 임대 등을 시행하였으며 함께 만들어가는 화장문화 조성을 위해 주민간 담회를 개최하고 장사문화공원 운영에 대한 대화를 나누었음.

이러한 성과를 바탕으로 2019년에는 유족들에게 다양한 볼거리를 제공하는 시설로 거듭나도록 전직원이 합심하여 노력하겠음.

제3장 2019년도 경영여건 및 전략목표

-
1. 2019년도 경영여건
 2. 2019년도 4대 전략목표
 3. 2019년도 도전목표
 - 가. 고객만족도
 - 나. 사업수입
 - 다. 사업수지율
 - 라. 경비절감
 - 마. 이 용 객
-

제3장 2019년도 경영여건 및 전략목표

1

2019년도 경영여건

Strength

- 다양한 유형의 사업수행으로 경영 노하우 축적 및 전문 기술 보유
- 공공조직의 체계적 조직문화
- 임직원의 높은 청렴의식 수준

Weakness

- 공기업 직원으로서의 혁신적 서비스 마인드 부족 및 낮은 애사심
- 경직된 법규 및 조례로 소극적 서비스 제공 및 직원들의 전문 지식 부족

Oppportunity

- 공공성 증진 및 주민참여 사업에 대한 정부 지원 강화
- 신도청 시대에 따른 잠재 고객 증가
- 지방공기업 혁신에 대한 사회적 요구

Threat

- 공단에 대한 시민들의 낮은 인지도
- 무수익 사업의 수탁에 따른 수업수지 악화
- 민간 경쟁업체의 난립 및 열악한 사회 환경 및 시민들의 과도한 서비스 요구

2

2019년도 4대 목표

- 사회적 가치 창출을 통한 시민들 삶의 질 개선
- 관행의 혁신 및 경영 효율화에 따른 일 잘하는 조직 구현
- 스마트 시설물 관리 및 안전시스템 구축으로 무재해 공단 구현
- 공정하고 투명한 조직문화 형성 및 존중과 배려의 행복한 일터 만들기

3

2019년도 도전목표

고객만족도(2018년 행자부 CS조사 결과 기준)

(단위: 점)

구 분	2018년도점수	2019년도 목표		비고
		최고목표	도전목표	
총 점	86.1	90	88	
주차검침사업소(주차)	-	90	88	
안동체육관팀(볼링장)	84.4	90	86	
학가산온천팀	85.2	91	90	
교통약자지원팀	-	90	88	
청소년수련관	86.7	90	88	
하아그린파크팀	-	92	90	
단호휴양팀(캠핑장)	87.5	92	90	
계명산휴양팀	87.8	91	90	
장사공원팀	-	88	91	

사업수입

(단위: 천원)

구 분	2018년도 실적	2019년도 목표		비 고
		최고목표	도전목표	
총 계	5,184,110	5,764,000	5,727,000	
주차검침사업소(주차)	642,558	705,000	700,000	
안동체육관팀	897,552	1,005,000	1,000,000	
학가산온천팀	2,500,000	2,755,000	2,750,000	
교통약자지원팀	30,000	35,000	34,000	
청소년수련관	434,000	485,000	480,000	
하아그린파크팀	75,000	84,000	83,000	
단호휴양팀(캠핑장)	195,000	225,000	220,000	
계명산휴양팀	190,000	215,000	210,000	
장사공원팀	220,000	255,000	250,000	

※ 2018년도 실적은 연말 추정치임.

부서별 사업수지율

(단위: 천원, %)

구 분	2018년도 실적			2019년도 목표			비고
	수입	지출	수지율	수입	지출	수지율	
총 계	5,184,110	19,835,897	26.1	5,727,000	19,847,000	28.9	
경영지원실	-	1,262,608	-	-	1,260,000	-	
공영주차장사업	642,558	1,004,137	63.9	700,000	984,000	71.1	
상하수도검침대행사업	-	1,022,968	-	-	1,000,000	-	
안동체육관	307,402	659,350	38.9	350,000	680,000	51.5	
안동볼링장	590,150	362,472	135.7	650,000	370,000	175.7	
학가산온천	2,500,000	2,251,374	111.1	2,750,000	2,250,000	122.2	
교통약자이동지원사업	30,000	735,530	4.1	34,000	720,000	4.7	
환경사업소	-	8,185,306	-	-	8,300,000	-	
청소년수련관	434,000	1,507,728	28.8	480,000	1,495,000	32.1	
하야그린파크	75,000	750,421	9.7	83,000	740,000	11.2	
단호샌드파크캠핑장	195,000	338,875	56.1	220,000	338,000	65.1	
낙동강생태학습관 및 마애선사유적관	-	274,414	-	-	270,000	-	
백조공원	-	223,845	-	-	220,000	-	
계명산자연휴양림	190,000	614,576	29.3	210,000	600,000	35.9	
장사문화공원	220,000	642,293	34.3	250,000	620,000	40.3	

※ 2018년도 실적은 연말 추정치임.

경비절감

(단위: 천원, %)

구 분	절감대상액	절감목표액	실행예산액	절감률	비고
총 계	10,736,929	797,286	9,939,643	7.4	
경영지원실	611,381	30,569	580,812	5	
주차검침사업소	312,728	31,273	281,455	10	
안동체육관팀	577,272	57,727	519,545	10	
학가산온천팀	1,806,100	180,610	1,625,490	10	
교통약자지원팀	155,094	15,509	139,585	10	
환경사업소	5,333,276	266,663	5,066,613	5	
청소년수련관	633,940	63,394	570,546	10	
하아그린파크팀	291,650	29,165	262,485	10	
단호휴양팀	347,100	55,536	291,564	16	
계명산휴양팀	284,988	28,500	256,488	10	
장사공원팀	383,400	38,340	345,060	10	

※ 절감제외 대상 : 인건비, 경직성 경비(복리후생비 등), 자본적 지출 등

이용객

(단위: 명)

구 분	2018년도 실적	2019년도 목표		비 고
		최고목표	도전목표	
총 계	1,461,795	1,552,793	1,521,093	
주차검침사업소(주차)	510,293	511,293	515,293	
안동체육관	126,030	130,000	127,000	
안동볼링장	68,372	70,000	69,000	
학가산온천팀	500,000	530,000	515,000	
교통약자지원팀	17,000	18,500	18,000	
청소년수련관	147,000	175,000	170,000	
하아그린파크팀	9,400	10,000	9,700	
단호샌드파크캠핑장	18,000	22,000	20,000	
낙동강생태학습관	7,000	10,000	9,000	
마애선사유적전시관	4,000	6,000	5,000	
마애술술통화공원	7,000	10,000	9,000	
백조공원	30,000	40,000	35,000	
계명산휴양팀	16,000	18,000	17,000	
장사공원팀	1,700	2,000	2,100	

※ 2018년도 실적은 연말 추정치임.

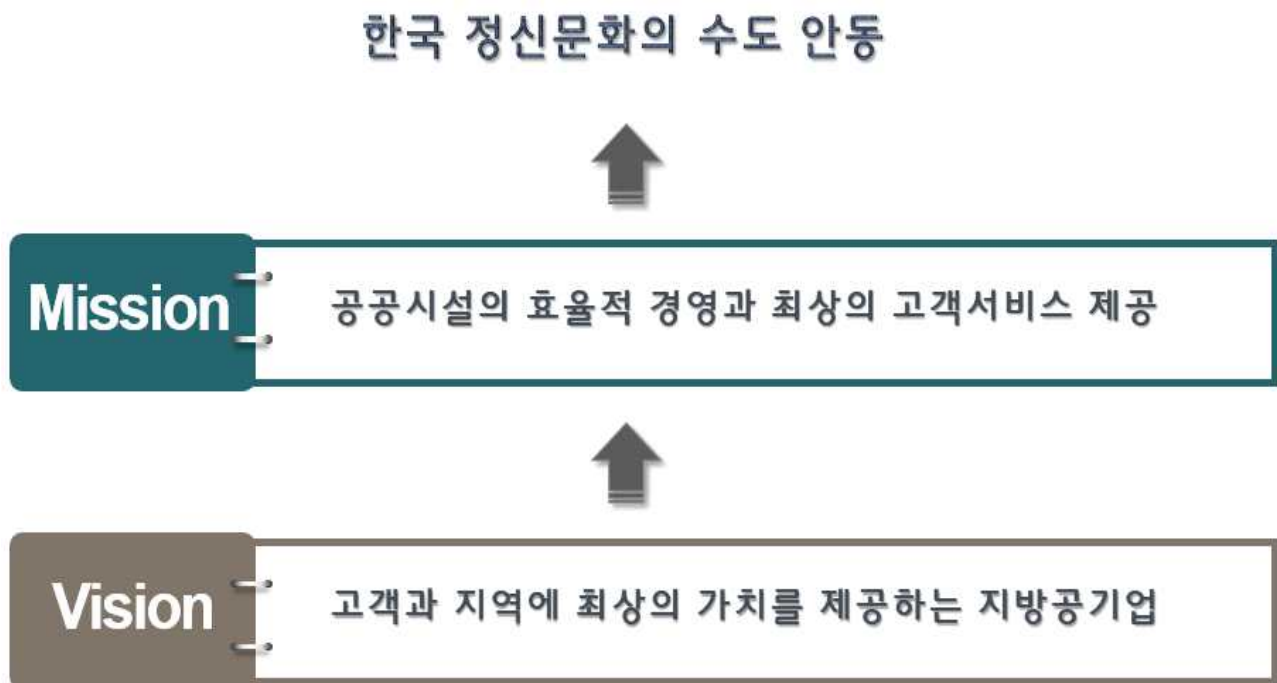
제4장 2019년도 경 영 계 획

-
1. 비전.미션 및 경영전략
 2. 부서별 경영계획
 3. 사업별 업무계획
-

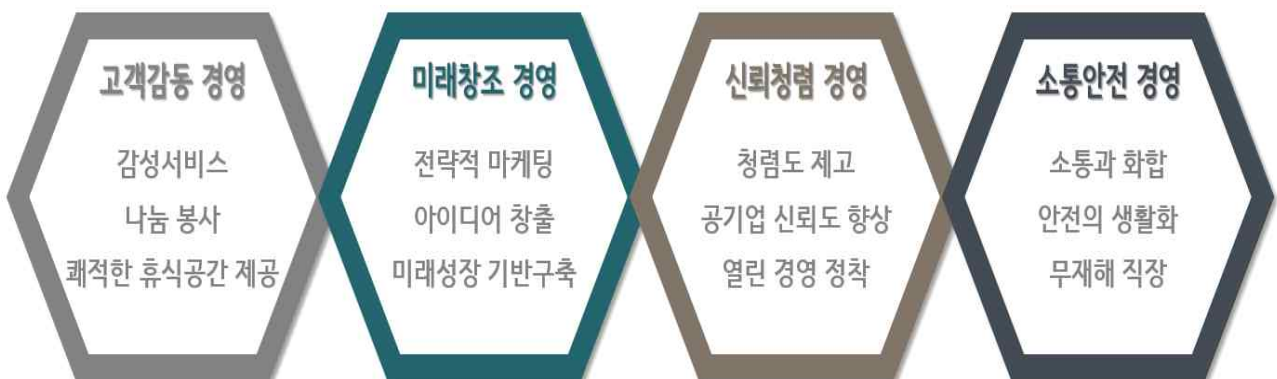
제 4 장 2019년도 경영계획

1 비전 · 미션 및 공단의 경영방침, 경영전략

▣ 비전 및 미션

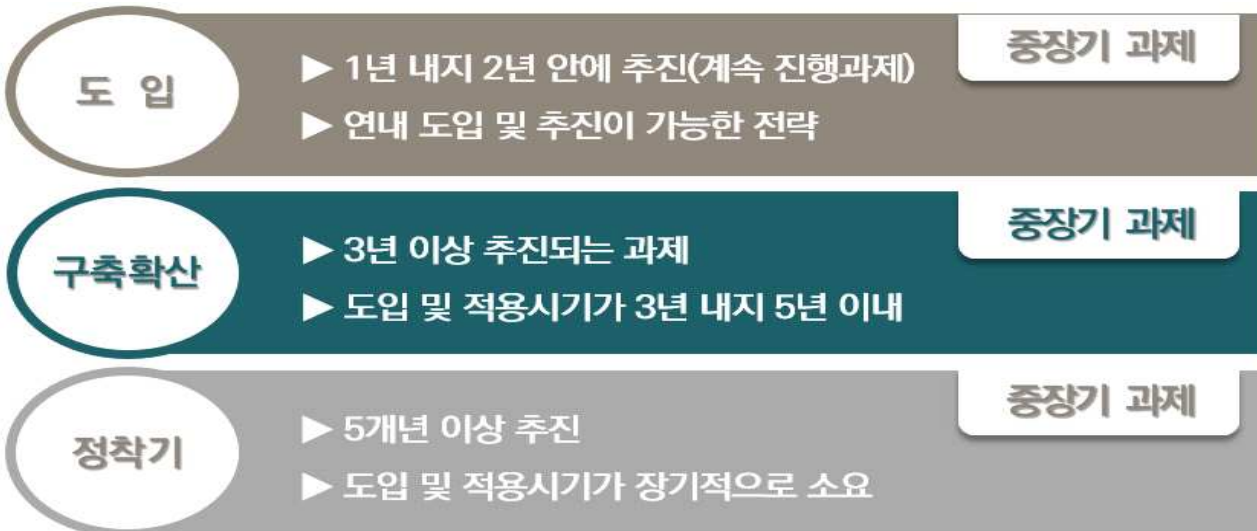


▣ 공단의 경영방침



공단의 경영전략

고객과 지역에 최상의 가치를 제공하는 지방공기업



2

부서별 경영계획

공공시설의 효율적 경영과 최상의 서비스 제공

고객과 지역에 최상의 가치를 제공하는 지방공기업

11부서 총 186개 세부사업 추진



부서명	고객감동 경영	미래창조 경영	신뢰청렴 경영	소통안전 경영
합 계	47개	37개	35개	68개
경영지원실	9개	9개	9개	9개
주차검침사업소	2개	2개	2개	2개
안동체육관팀	6개	4개	4개	8개
학가산온천팀	3개	2개	3개	2개
교통약자지원팀	2개	2개	1개	2개
환경사업소	4개	2개	-	25개
청소년수련관	4개	4개	3개	4개
하아그린파크팀	4개	4개	4개	4개
단호휴양팀	8개	2개	2개	5개
계명산휴양팀	3개	4개	5개	4개
장사공원킴	2개	2개	2개	3개

경 영 지 원 실

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 공공성 증진 및 주민참여 사업에 대한 정부 지원 □ 지방공기업 혁신을 요구하는 사회적 분위기	□ 경직된 관련법 적용에 따른 소극적인 고객 서비스 제공 □ 공기업에 대한 시민들의 복잡 다양한 서비스 요구
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 다양한 사업운영에 따른 경영 노하우 확보 □ 임직원의 높은 청렴의식 수준 □ 학습하는 근로문화	- 사전정보제공 및 홍보를 통한 고객 알권리 증진 - 학습동아리 및 제안제도를 통한 창의적 업무 환경 구축 - 공정한 업무처리로 신뢰 확보	- 사회 공헌을 위한 장기적 계획 및 전략 수립 - 고객 참여 활성화를 통한 민주적 경영시스템 구축 - 수평적·윤리적 근로문화 구축
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 부서 간 협업시스템 미흡 □ 공급자 위주의 사업운영 □ 인력 부족으로 인한 직무 전문성 하락	- 혁신 인프라 강화를 통한 창조적 조직역량 구축 - 직무분석을 통한 업무 프로세스 개선으로 업무효율성 향상 - 정부 개혁정책 적극 추진	- 전문적인 직무교육을 통한 서비스 질 개선 - 지역 유관기관과 협업을 통한 사회공헌 활동 실시 - 사전정보공개 분야 확대

추진목표

추진방향	실천과제
■ 시민참여 활성화 및 열린혁신을 통한 시민의 삶의 질 개선 ■ 지역 특색을 반영한 사회 공헌활동으로 사회적 가치 창출 ■ 4차 산업혁명을 선도하는 스마트 시설관리로 안전공단 구현 ■ 수평적·윤리적 경영 시스템 도입을 위한 임직원 의식 개혁	■ 고객감동 경영 : 9개 사업 ■ 미래창조 경영 : 9개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 9개 사업 ■ 소통안전 경영 : 9개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

공감과 상생, 그리고 혁신으로 발전하는 열린 공단



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 안동시시설관리공단 서포터즈 운영	8,900	
	2. 공단 운영위원회 운영	1,000	
	3. 주민참여예산제 운영	--	
	4. 스킨십데이 운영	1,000	
	5. 더불어 살아가는 행복누리 봉사단 활동	1,000	
	6. 고객만족도 조사 시행	10,000	
	7. 지역사회 유관기관과 협업을 통한 사회적 가치 실현	-	
	8. 공모전을 통한 사업계획 수립	500	
	9. 공공서비스 품질관리를 위한 CCM 인증 획득	7,000	
미래창조 경영	10. 직무능력 중심의 채용 시스템 구축	15,000	
	11. 멘토링 프로그램 운영	400	
	12. 학습 동아리 활성화를 통한 직원 역량 강화	-	
	13. 직원 해외견학 및 산업시찰 실시	36,000	
	14. 직장협의회 개최	800	
	15. 경영평가 및 혁신과제 담당자 회의 실시	6,000	
	16. 핵심인재 양성을 위한 직무중심 교육 추진	20,000	
	17. 내부고객만족도 조사	-	
	18. 워크숍 및 직원 단체역량강화 연수 실시	20,000	

경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
신뢰청렴 경영	19. 인권경영 조직 및 시스템 구축	300	
	20. 성범죄 근절을 위한 문화 및 제도 개선	-	
	21. 청렴 및 성희롱 교육 강화	18,000	
	22. 청렴마일리지 제도 운영	-	
	23. 시민과 함께하는 청렴캠페인 진행	300	
	24. 갑을관계 개혁을 통한 공정한 거래관행 조성	-	
	25. 정기적 사업성과 분석 보고회 개최	-	
	26. 세출예산 편성 시 자체 예산심사 위원회 운영	-	
	27. 기록물 관리체계 확립	-	
소통안전 경영	28. 홈페이지 총량제에 따른 통합 추진 사업	20,000	
	29. 전산장비 및 통신장비 유지보수	8,000	
	30. 정보공개 고도화를 통한 고객 알권리 실현	-	
	31. 소식지 발행을 통한 소통 경영	-	
	32. 공단 SNS 통합 및 활성화	-	
	33. 시설물 교차점검을 통한 안전성 향상	-	
	34. 무재해 사업장 달성을 위한 안전사고 예방 시스템 강화	-	
	35. 시민과 함께 만들어가는 무재해 공단 구현	-	
	36. 체계적 시설물 유지관리 시스템 확립	20,000	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 안동시시설관리공단 서포터즈 운영

- 사업시기 : 반기별 1회
- 사업내용
 - 모집대상 : 대한민국 국민 누구나
 - 활동내역
 - 공단 각종 사업 및 행사에 관한 취재 후 사진, 동영상 등을 이용하여 SNS 활동 및 홍보
 - 공단 운영시설 관련된 다양한 콘텐츠 발굴 및 아이디어 제공
- 소요예산 : 8,900천원
 - 회의참석비 : 5,000천원
 - 회의운영비 : 1,000천원
 - 포 상 비 : 2,900천원(1,000천원×1명, 500천원×2명, 300천원×3명)

□ 공단 운영위원회 운영

- 사업시기 : 반기별
- 내 용
 - 운영위원 : 외부인원 5명, 내부위원 5명
 - * 외부위원(시민, 지역사회전문가, 유관기관 관계자), 내부위원
 - 운영내용
 - 공단 운영 전반에 대한 정보제공 및 토론
 - 주민참여 예산안 심의 및 주요 시설물 개·보수 사항 논의
- 소요예산 : 1,000천원

□ 주민참여예산제 운영

- 사업시기 : 2019. 7.
- 내 용
 - 주민 선호도가 높은 사업 수행으로 경영 효율성 향상
 - 주민 참여 활성화를 통한 재정의 건전성과 투명성 증대

□ 스킨십데이 운영

- 사업시기 : 2019. 반기별
- 내 용
 - 무료 차(茶) 나눔 행사를 통해 고객과의 스킨십 강화
 - 기존 모니터링 제도의 보완으로 고객께 다가가는 서비스 여건 마련
 - 다양한 의견 수렴으로 고객만족 증진과 고객중심 서비스 제공
 - 부서 특성을 반영한 설문조사에 따른 기존 설문조사 한계 보완
- 소요예산 : 1,000천원

□ 더불어 살아가는 행복누리 봉사단 활동

- 봉사시기 : 2019. 연중 수시
- 봉사대상 : 자매결연단체, 독거노인, 다문화가정, 재해 농민 등
- 활동내용
 - 부서별 릴레이 봉사활동으로 지속적·전략적 봉사활동 추진
 - 사회복지시설 자원봉사 : 김장 담그기, 환경개선 등
 - 관내 장애인 및 독거노인 위문품 전달
 - 농번기 일손 부족 및 재해 농민 일손 돕기 등
- 소요예산 : 1,000천원

□ 고객만족도 조사 시행

- 사업시기 : 2019. 4. ~ 6.
- 내 용 : 행정안전부 주관 지방공기업 고객 만족도 조사 용역 실시
- 소요예산 : 10,000천원

□ 지역사회 유관기관과 협업을 통한 사회적 가치 실현

- 사업시기 : 연중
- 내 용
 - 지역사회 단체와 업무협약을 통한 문화플랫폼 조성
 - 관내 유관기관과 협업으로 주민 맞춤형 프로그램 진행
 - 주민 재능기부 프로젝트 진행
 - 사업장 방문고객 무료검진 및 심리검사 제공
 - 관광객 유치 사업과 연계한 서비스 개발로 지역경제 활성화 도모

□ 공모전을 통한 사업계획 수립

- 사업시기 : 2019. 하반기
- 내 용
 - 시민 아이디어 발굴을 위한 공모전 시행으로 시민 참여 촉구
 - 시설물 개·보수 시 시민의견을 반영하여 우선순위 결정
 - 시민 선호도를 적극 반영한 프로그램 개설 및 운영
- 소요예산 : 500천원

□ 공공서비스 품질관리를 위한 CCM 인증 획득

- 사업시기 : 2019. 하반기
- 인증기관 : 공정거래위원회
- 평가기관 : 한국소비자원
- 내 용
 - 목 적 : 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고, 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지 평가하여 인증하는 제도
 - 소비자중심경영 체계 수립 및 소비자중심경영 운영
 - 고객보호 및 권익증진을 통한 고객만족도 제고
- 소요예산 : 7,000천원

【미래창조 경영】

□ 직무능력 중심의 채용 시스템 구축

- 실시시기 : 상시
- 내 용
 - NCS 기반 블라인드 채용 실시로 채용의 투명성 증대
 - ※ 한국산업인력공단 NCS 컨설팅 지원을 통해 2020년까지 단계적 도입
 - 학력, 출신, 가족관계에 상관없이 균등한 취업기회 보장
 - 채용비리 근절을 위한 제도 마련
 - 채용비리 연루자의 즉시업무 배제 및 퇴출
 - 채용비리 피해자 구제방안 마련
- 소요예산 : 15,000천원

□ 멘토링 프로그램 운영

- 실시시기 : 2019. 1.
- 내 용
 - 선·후배 구성원 상호간 만남으로 조직문화 활력조성
 - 상호 존중과 신뢰를 바탕으로 한 역량개발 및 업무 노하우 전수
 - 신입직원의 참신한 아이디어와 선배직원의 연륜을 접목하여 공단 발전의 아이디어뱅크 역할 수행
- 소요예산 : 400천원

□ 학습 동아리 활성화를 통한 직원 역량 강화

- 사업시기 : 2019. 연중 수시
- 내 용
 - 업무 관련 독서 모임 및 자격증 취득을 위한 학습 모임 추진
 - 타 부서원들과의 소통을 통한 협업행정 구현
 - 일하는 방식 개선 및 혁신 아이디어 발굴 도모

□ 직원 해외견학 및 산업시찰 실시

- 사업시기 : 2019. 5.
- 내 용
 - 해외문화체험을 통한 건문화대 및 서비스 문화 벤치마킹
 - 공단 발전 유공직원 및 우수직원 인센티브를 통한 사기진작
- 소요예산 : 36,000천원

□ 직장협의회 개최

- 사업시기 : 분기별
- 내 용
 - 노사협의회 활성화로 근로자대표기구의 실효성 확보
 - 노사협의회 위원 근로자 의견취합을 위한 유급회의시간 보장
 - 근로자대표의 역량 강화를 위한 우수사업장 견학 및 교육 지원
 - 노·사간 소통과 참여로 상생적 노사관계 구축
- 소요예산 : 800천원

□ 경영평가 및 혁신과제 담당자 회의 실시

- 사업시기 : 분기별 1회
- 내 용
 - 지표별 담당자 지정 및 부서별 평가담당자 회의 개최
 - 지표에 대한 추진실적 상시적 관리
- 소요예산 : 6,000천원

□ 핵심인재 양성을 위한 직무중심 교육 추진

- 사업시기 : 2019. 연중 수시
- 내 용
 - 직무연관성 있는 전문교육 위탁을 통한 직원 역량강화
 - 외부 전문강사 초빙에 따른 효과적인 집체교육 실시
- 소요예산 : 20,000천원

□ 내부고객만족도 조사

- 사업시기 : 2019. 9.
- 조사방법 : 지방공기업평가원에 의한 SPSS 통계조사
- 내 용
 - 조직의 제도 및 문화에 대한 직원들의 만족수준 분석
 - 객관적이고 체계적인 내부고객만족도 조사를 통한 조직의 개선 과제 및 시사점 도출

□ 워크숍 및 직원 단체역량강화 연수 실시

- 사업시기 : 2019. 9.
- 내 용
 - 다양한 고객요구의 능동적 대처 및 서비스 마인드 강화
 - 조직 구성원간의 소통과 팀워크 강화 및 혁신적 마인드 제고
 - 사회적 가치 실현을 위한 지방공기업 혁신 관련 강의 실시
 - ※ 전문 교육업체 위탁 시행
- 소요예산 : 20,000천원

【신뢰청렴 경영】

□ 인권경영 조직 및 시스템 구축

- 사업시기 : 2019. 1.
- 내 용
 - 인권경영 조직 및 시스템 구축
 - 인권경영위원회 및 구제위원회 구성 : 위원장 1, 위원
 - 인권경영 이행지침 제정 및 인권경영 헌장 제정
 - 주요사업 인권영향평가 실시계획 수립 및 지표 마련

□ 성범죄 근절을 위한 문화 및 제도 개선

- 사업시기 : 연중수시
- 내 용
 - 안동경찰서와 협업을 통한 몰카 안심존 운영 및 캠페인 실시
 - 직장 내 성범죄 근절을 위한 체제 마련
 - 성범죄 예방을 위한 교육 및 토론회 실시 : 분기별
 - 성희롱·성폭력 고충상담창구의 전문성 및 신뢰성 제고
 - 2차 피해 방지를 위한 교육 및 가해자 조치 강화

□ 청렴 및 성희롱 교육 강화

- 사업시기 : 분기별 1회
- 내 용
 - 전문적인 기관을 통한 법정 의무교육 실시
 - 외부 전문 강사 초빙에 따른 효과적인 집체교육 실시
- 소요예산 : 20,000천원

□ 청렴마일리지 제도 운영

- 실시시기 : 2018. 1.
- 내 용 : 마일리지 평가 항목
 - 가점 : 청렴신고, 청렴교육, 부패취약분야 제도개선과제 제안 등
 - 감점 : 청렴교육 미이수, 비위행위 적발 등

□ 시민과 함께하는 청렴캠페인 진행

- 사업시기 : 반기별
- 내 용
 - 청렴문화 조성 및 확산을 위한 반부패·청렴 캠페인 진행
 - 청탁금지법 및 공익신과 관련 청렴 팸플릿 배부

□ 갑을관계 개혁을 통한 공정한 거래관행 조성

- 사업시기 : 2019. 연중수시
- 내 용
 - 공정·투명한 청렴계약제 운영 : 청렴계약제 관련 지침 명확화
 - 불공정거래 관련 개선과 행정절차 간소화를 통한 갑을관계 개선
 - 실적제한 입찰지양 및 신생기업에게 불리한 제한조건 철폐
 - 불합리한 규제 및 유사행정 규제 개혁

□ 정기적 사업성과 분석 보고회 개최

- 사업시기 : 2019. 1. / 7.(2회)
- 내 용
 - 정기적인 사업성과 분석을 통한 운영현황 및 경영실적 점검
 - 경영 전반에 관한 체계적 분석 : 사업수익, 이용객, 대행사업비 등
 - 분석결과에 따른 대책수립 및 운영방향 결정으로 경영수입 극대화 도모

□ 세출예산 편성 시 자체 예산심사 위원회 운영

- 운영기간 : 2020. 예산편성 시
- 심사위원 : 각 팀장, 지원실장, 본부 회계 및 예산담당자
- 심사내용 : 세출예산(안)의 적정성 검토
- 심사기준
 - 지방공기업 예산편성기준 준수여부
 - 경상경비의 연도별 집행분석을 통한 정확한 예산반영여부
 - 공단의 중장기 경영계획 이행을 위한 사업예산 반영여부
- 기대효과
 - 사업계획 타당성 사전검토를 통한 합리적인 예산편성
 - 예산낭비 요인을 사전에 예방하여 재정건전성 확립

□ 기록물 관리체계 확립

- 사업시기 : 2019. 3.
- 내 용
 - 관계 법령 및 표준, 지침에 부합되는 기록물관리 체계 확립
 - 보유 기록물에 대한 현황파악을 통한 기록물 관리의 기반 마련
 - 서고 보존환경 개선을 통한 안전한 기록물 보존 체계 확립

【소통안전 경영】

□ 홈페이지 총량제에 따른 통합 추진 사업

- 사업시기 : 연중수시
- 내 용
 - 홈페이지 개편 사업에 따른 효율적인 정보 제공
 - 고객 알권리 증진 및 정보이용 관련 접근성 향상
- 소요예산 : 20,000천원

□ 정보공개 고도화를 통한 고객 알권리 실현

- 사업시기 : 2018. 연중수시
- 내 용
 - 공단 주요 업무 관련 사전정보공개 분야 확대
 - 지방공기업통합공시사이트 자료 현행화 및 정보공개 질 향상

□ 소식지 발행을 통한 소통 경영

- 실시시기 : 반기별
- 내 용
 - 카카오톡스토리, 메일 등의 온라인을 통한 공단 소식지 발행
 - 부서 현황 및 직원들의 근황을 공유로 동질감 및 애사심 고취
 - 신규직원 인터뷰, 퇴직자 인터뷰, 경조사 등의 소식 포함

□ 공단 SNS 통합 및 활성화

- 사업시기 : 2018. 연중수시
- 내 용
 - 카카오톡, 카카오톡 실시간 고객상담 서비스 체계 구축
 - 고객접점서비스 시스템 체계 구축으로 고객 만족도 향상

□ 시설물 교차점검을 통한 안전성 향상

- 사업시기 : 연 1회
- 내 용
 - 타 지방공기업과 협업을 통한 상호간 교차점검 실시
 - 시설물 안전 취약요인의 사전 발굴 및 개선
 - 시설물관리시스템 및 재난·안전관리 시스템에 관한 정보 공유로 효율성 및 전문성 향상
 - 부서별 교차점검 실시
 - 잠재적 위험요소 점검 및 부서별 맞춤형 개선안 수립
 - 우수사례 공유를 통한 직무역량 강화 및 조직 내 안전문화 확산
 - 시설관리 체계화 및 시설별 맞춤형 체크리스트 작성

□ 무재해 사업장 달성을 위한 안전사고 예방 시스템 강화

- 사업시기 : 반기별
- 내 용
 - 신속한 재난대응 시스템 확보 및 지휘역량 훈련 강화
 - 집중관리 시기별·유형별 종합적 안전대책 수립 : 2019. 1.
 - 재난·안전 대책본부 운영을 통한 통합관리시스템 구축
 - 다양한 유형의 재난 및 안전사고 모의훈련 실시 : 반기별
 - 업무 특성별 맞춤형 안전교육 실시로 직무 전문성 향상
 - 빈번한 사고유형에 따른 맞춤형 매뉴얼 작성

□ 시민과 함께 만들어가는 무재해 공단 구현

- 사업시기 : 반기별
- 내 용
 - 내·외부 전문가 및 시민참여를 통한 시설물 합동점검 실시
 - 시민과 함께 하는 합동 소방 훈련 및 지진 대피 훈련 실시
 - 안전문화 확산교육 및 홍보에 따른 안전사고 예방
 - 시설물 이용 시 유의사항 및 빈번한 사고유형과 대처법 안내
 - 안전캠페인 실시 및 안전사고 예방 아이디어 공모전

□ 체계적 시설물 유지관리 시스템 확립

- 사업시기 : 2019. 상반기
- 내 용
 - 시설관리시스템 전산화로 업무 프로세스 혁신 : 2019. 2. ~ 11.
 - 전 부서 시설물 전반에 대한 시설물 데이터베이스 구축
 - 시설물 교체 및 수선시기 예측을 통한 계획적 예산 집행
 - 지속적이고 체계적인 이력관리로 신속한 정비 및 운영 효율화
 - 재난 관련 자료의 지속적 업데이트를 통해 대응 능력 향상
 - 에너지 사용 절감 노력을 통한 친환경 시설 경영 추진

주 차 검 침 사 업 소

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 신도청시대에 따른 잠재 고객 증가 □ 기차역 이전에 따른 주차 고객 증가	□ 증가하는 검침전수 □ 장기이용고객 할인을 통한 수입 감소
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 직영과 위탁의 조화로운 운영 □ 축적된 전문 인력 보유	- 유연한 조직운영으로 변화에 대응 - 사회적 가치 실현을 위한 다양한 서비스 제공	- 소통과 협력을 통한 고객 요구 충족으로 고객 만족 향상 - 악성 및 고질 민원 대응책 마련으로 서비스 적정기준 마련
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 열악한 현장 업무 □ 공익적 사업으로 낮은 경영 수지	- 장기적이고 체계적인 근무 환경 개선으로 직원 복지 향상 - 적극적인 홍보를 통한 신규고객 확보	- 직원 역량 개발을 위한 다양한 교육기회 제공 - 정기적인 화합과 소통의 장을 마련하여 직원 애사심 향상

추진목표

추진방향	실천과제
■ 시민을 위한 주차질서 확립 ■ 공영주차장 주차요금 징수활동 강화 ■ 정확하고 신속한 상하수도 검침업무 추진	■ 고객감동 경영 : 2개 사업 ■ 미래창조 경영 : 2개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 2개 사업 ■ 소통안전 경영 : 2개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

더 친근, 더 친절 시민에게 신뢰받는 주차검침사업소



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 공영 버스터미널 주차장 요금정산소 비가림시설 설치	5,000	
	2. 검침원 독거노인 돌봄 서비스 실시	-	
미래창조 경영	3. 직원 역량 강화 교육	-	
	4. 옥동공영주차장 증축을 통한 주차공간 확장	4,700,000	市예산
신뢰청렴 경영	5. 효율적인 상하수도검침 관리체계 구축 및 활성화	-	
	6. 공영주차장 표지 및 안내판 정비	2,000	
소통안전 경영	7. 안전사고예방을 위한 시설점검 실시	-	
	8. 명절연휴기간 주차장 무료개방 운영	-	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 공영버스터미널주차장 요금정산소 비가림시설 설치

- 목 적 : 협소한 차양막 확장으로 고객 편의 도모
- 설치시기 : 2019년 3월
- 대 상 : 공영버스터미널주차장 요금정산소
- 내 용 : 협소한 차양막으로 우천시 고객 민원야기, 차양막 추가 확장 설치를 통한 적극적 불편사항 해소 및 민원 일소

□ 검침원 독거노인 돌봄 서비스 실시

- 목 적 : 사회적 취약계층의 서비스 제공 및 자발적 봉사활동을 통한 고객감동 경영 실현
- 운영시기 : 2019년 연중
- 대 상 : 노인돌봄기본서비스 대상자
- 내 용
 - 매월 검침 업무 시 독거노인 세대 안전여부 점검
 - 안동시 관내 노인돌봄기본서비스 대상자중 1933년 이전 출생자(231명) 집중 지원

【미래창조 경영】

□ 고객서비스 향상을 위한 자체 직무교육 강화

- 목 적 : 정기교육을 통한 업무개선 및 고객서비스 향상
- 교육시기 : 월 1회
- 교육대상 : 부서 전 직원(수도검침 및 주차관리)
- 내 용
 - 수도검침 및 주차장 관리 관련 법규정 및 업무 전반
 - 고객응대 및 인성교육
 - 업무개선을 위한 자유주제 발표 및 안전교육

□ 옥동공영주차장 증축을 통한 주차공간 확장

- 목 적 : 도시내 주차공간 부족 문제 해결 및 시민 편의 도모
- 사업기간 : 2018년 10월 ~ 2019년 5월
- 대 상 : 옥동공영주차장
- 내 용 : 안동시 부족한 주차공간 문제 해소를 위해 옥동공영주차장 3~4층 증축공사 실시, 130면 추가 확보

【신뢰청렴 경영】

□ 효율적인 상·하수도검침 관리체계 구축 및 활성화

- 원격검침 시범사업 적극 추진으로 조기 도입 노력
- 미확인에 따른 인정부과(전월지침) 적용 검침가구 특별관리
- 상하수도과 연계, 체납가구 징수지원 강화로 자주재원 확충
- 정기검침으로 누수, 동파에 따른 피해 최소화 및 민원 사전방지

□ 공영주차장 표지 및 안내판 정비

- 목 적 : 노후 및 훼손된 안내한 재정비를 통해 신뢰 확보
- 정비시기 : 2019년 5월
- 대 상 : 노외, 노상주차장 전구역
- 내 용 : 장시간 야외 노출로 노출 및 훼손된 요금표 및 안내판 일체 정비

【소통안전 경영】

□ 안전사고 예방을 위한 시설물 정기점검

- 목 적 : 시설물 정기점검을 통해 안전사고 예방
- 내 용
 - 소방 및 전기시설 외부 전문기관 용역을 통한 월정기 점검
 - 동절기, 해빙기, 장마철 대비 시설물 정기 점검

□ 명절연휴기간 주차장 무료개방 운영

- 무료개방기간 : 설, 추석명절 연휴기간
- 무료운영대상 : 노상주차장 23개소 및 옥동주차장 1개소
- 귀성객 및 시민들의 주차편의 제공으로 즐거운 명절 보내기 일조

안 동 체 육 관 팀

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 체육경기의 활성화 □ 경북도청 이전에 따른 각종 행사 유치 □ 인구유입에 따른 사용인원 증가	□ 전반적 경기악화에 따른 동호인 활동 침체 □ 지역 내 경쟁업체 (볼링)생성 □ 고객의 요구조건 증가
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 효율적 예산지원 시스템확보 □ 지역 내 체육인의 다양한 소통경로 확보 □ 책임 관리를 통한 효율적 시설관리	- 인구유입에 따른 맞춤형 서비스 개발 운영 - 각종 경기 유치와 연계한 홍보 강화방안마련 - 체육경기 외 다양한 시설 사용방안 모색	- 동호인들과 다양한 소통경로 확보로 시설사용 유도 - 차별화 된 프로그램 개발 - 시설 안전성 및 편의성 확보를 통한 고객요구조건 충족
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 직원의 개인위주 정신팽배 □ 시설의 노후화 □ 직원의 체육관련 전문 지식 미흡	- 시설 책임 관리를 통한 안전한 체육시설 구축 - 직원의 자체 교육을 통한 서비스 및 주인정신 함양 - 각종 국제 및 국내경기 개최사업 협조를 통한 노후시설 개선	- 타 시설 벤치마킹을 통한 운영의 효율성 추구 - 직원들의 주인의식 고취를 통한 고객만족도 증대 방안 모색 - 체육인과의 협력체계 구축

추진목표

추진방향	실천과제
■ 시민 누구나 활용할 수 있는 체육문화 공간마련 ■ 체육 문화행사의 적극 홍보로 시설활용도 증대 ■ 1반기 1프로그램 개발 운영을 통한 시설활용의 다양화 ■ 시스템화 된 시설관리를 통한 최적의 체육시설 제공	■ 고객감동 경영 : 6개 사업 ■ 미래창조 경영 : 4개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 4개 사업 ■ 소통안전 경영 : 8개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

상시 개방된 체육 문화시설 제공으로 시민 여가 공간 확충



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 365일 열려있는 안동체육관 제공	-	
	2. 주민참여 경영을 위한 체육시설 사용자 모니터단 운영	-	
	3. 엘리트선수 전지훈련 시 장소 제공	-	
	4. 볼링장 운영활성화를 위한 시민 볼링대회 개최	3,000	
	5. 볼링장 락커 추가구입	5,000	
	6. 다양한 볼링강습 프로그램 개발 운영	-	
미래창조 경영	7. 직원 역량 강화 및 직무교육	-	
	8. 업무 매뉴얼 체계화 및 효율적 업무추진	-	
	9. 경영수익 관리를 위한 월간 운영현황 작성	-	
	10. 자체 수선 및 보수를 통한 예산 절감 추진	-	
신뢰청렴 경영	11. 체육시설 대관의 공정성을 위한 대관일정 공지	-	
	12. 고객소리함의 적극 활용으로 시민과 소통 확대	-	
	13. 효율적 공유재산 관리를 위한 공정한 입찰 실시	-	
	14. 선진 체육시설 벤치마킹을 통한 관리시스템 확보	-	
소통안전 경영	15. 체육관 전체시설 정밀점검 실시	20,000	
	16. 체육관 냉온수기 교체공사 실시	700,000	市예산
	17. 보조경기장 석면 교체공사 시행	70,000	市예산
	18. 체육관 매장동 보수공사 시행	40,000	市예산
	19. 체육관 전체시설 누수관련 보수공사 시행	40,000	市예산
	20. 정기적 시설물 점검 실시	-	
	21. 동문광장 화광석 점자블럭 교체공사 시행	20,000	
	22. 매장동 스프링클러 교체공사 시행	70,000	市예산

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 365일 열려 있는 안동체육관 제공

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 안동체육관 1층 로비 개방을 통한 전시, 문화 공간 마련
 - ※ 각종 지역 문화단체, 전시 동호회와 협력한 전시, 문화공간 창출
 - 안동체육관 동문광장을 활용한 농·특산물 직거래 장터 운영
 - ※ 전국 규모 각종 체육행사 시 동문광장에 지역 특산물 직거래 장터 운영
 - 안동시 주관 아나바다 행사, 우천 및 기상악화 시 안동체육관 1층로비 활용

□ 주민참여 경영을 위한 체육시설 사용자 모니터단 운영

- 사업시기 : 월별
- 내 용 : 안동시 체육회 및 체육단체, 보조경기장 사용 동호회, 안동 불링장 상주 클럽 연합회 등 안동체육관과 불링장 주요 이용 고객들을 대상으로 운영 전반에 대한 개선사항 청취와 공유를 통하여 체육시설 운영의 신뢰성 확보

□ 안동지역에 찾아오는 엘리트 선수대상 전지훈련 장소 제공

- 사업시기 : 2019년 연중(비 대관 시)
- 내 용
 - 안동지역을 찾아오는 각종 경기종목 엘리트 선수를 대상으로 체육 관시설을 훈련장소로 제공하여 경기력 향상에 이바지
 - 체육관 시설 활용도를 높임과 안동체육관을 활용한 타 지역 선수들의 전지훈련장소 제공으로 지역경기 활성화에 기여

□ **볼링장 운영활성화를 위한 시민볼링대회 개최**

- 사업시기 : 2019년 12월
- 내 용 : 볼링인구 저변확대를 위하여 볼링장 상주클럽 연합회와 공동 주관 시민볼링대회를 개최하여 볼링문화 홍보 및 운영활성화에 기여
- 관련예산 : 3,000천원

□ **볼링장 락커 추가구입**

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 수 량 : 총 39개(2볼:26개, 3볼:13개)
- 내 용 : 현재 볼링장이용인원에 비해 볼링공 보관용 락카수가 부족하여 6개월마다 재 배정시 수량부족에 따른 일부 회원들의 민원이 발생되고 있음. 고객 불편해소와 고객만족 증진을 위하여 락커 추가설치
- 소요예산 : 5,000천원

□ **다양한 볼링강습 프로그램 개발운영**

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 평일 오전을 활용한 무료강습 프로그램 운영
 - 학교체육관 연계한 프로그램 개발
 - 흥미유발의 주부반 강습, 가족단위 강습, 레크레이션 강습 등
 - 사회적 약자를 위한 장애인 및 저소득층 무료강습으로 사회적 책임수행
- 기대효과 : 이용 빈도가 낮은 오전시간대를 활용한 무료강습, 이벤트, 레크리에이션, 장애인 특별강습 등 시민들에게 다양한 체육 및 여가활동을 제공하여 볼링인구 저변확대를 도모하고 경영수익 창출 극대화에 기여

【미래창조 경영】

□ 직원 역량 강화 및 직무교육

- 운영시기 : 2019년 직무교육 (월 1회) 역량강화교육 (연중)
- 교육내용
 - 직원 직무교육 : 안전교육, 친절교육 등
 - 역량 강화교육 : 전기, 기계, 소방, 행정 개인별 직무강화 교육 (외부위탁)
- 대 상 : 체육관 및 볼링장 전 직원
- 기대효과 : 직원 직무교육을 통한 업무능력 향상으로 대 시민 서비스 증대

□ 업무 매뉴얼 체계화 및 효율적 업무추진

- 운영시기 : 2019년 연중
- 대 상 : 행정, 전기, 기계, 통신, 소방, 재난, 비상상황 등
- 내 용 : 체계화된 업무 매뉴얼 작성으로 효율적인 시설 유지관리 및 운영예산 절감과 재난에 따른 비상사태 시 신속한 대응과 체계적 시스템 확보

□ 경영수익 관리를 위한 월간 운영현황 작성

- 운영시기 : 월별
- 내 용
 - 체계적이고 효율적 사업운영을 위하여 경영수익 관리 체계 확립
 - 비교대상을 마련하여 사업운영의 동기부여 및 수익 목표치 설정
 - 연도별 비교, 월별 비교를 통한 사업 수지분석 기초자료 마련

□ 자체 수선 및 보수를 통한 예산 절감 추진

- 운영시기 : 2019년 연중
- 대상시설 : 안동체육관 전체시설 및 안동볼링장
- 내 용
 - 시설의 자체 개보수를 통해 공단 운영예산 절감
 - 시설물의 수시점검을 통하여 내구연한 증대

【신뢰청렴 경영】

□ 체육시설 대관의 공정성을 위한 대관일정 공지

- 운영시기 : 월별
- 내용 : 안동체육관 및 불링장 운영의 공정성을 높이기 위하여 각종 체육행사 시 대관 일정을 온·오프라인에 공지를 통한 대관에 의한 잡음을 없애고 공정한 대관 업무를 통하여 체육관 운영의 신뢰성 확보

□ 고객소리함의 적극 활용으로 시민과 소통 확대

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 설치장소 : 안동체육관 로비, 안동불링장 등
- 내용 : 체육시설 이용에 대한 불편사항 및 운영에 대한 건의사항 등을 청취하여 적극 반영하여 시설이용에 불편 해소와 양질의 서비스 제공을 위함.

□ 효율적 공유재산 관리를 위한 공정한 입찰 실시

- 사업시기 : 2019년 4월
- 임대기간 : 2019. 5월 ~ 2020. 4월
- 임대시설 : 안동체육관 매장동(만남의 뷔페)
- 법적근거
 - 공유재산 및 물품관리법 제 32조 같은법 시행령 제 31조
 - 안동시 공유재산관리 조례 제 28조, 제31조 및 같은 규칙 제 18조
- 임대방법 : 전자자산처분 시스템(온비드)을 통한 전자입찰
- 내용 : 공유재산의 효율적 관리와 공정한 입찰을 위하여 공유재산 및 물품 관리법에 의거 정부 전자 입찰 시스템을 통한 공유재산 임대 실시

□ 선진 체육시설 벤치마킹을 통한 관리시스템 확보

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내용
 - 우수사례 체육시설의 운영기법 벤치마킹을 통한 효율적 운영도입
 - 선진 운영기법 접목을 통한 체육시설 운영활성화 도모

【소통안전 경영】

□ 체육관 전체시설 정밀안전점검 시행

- 사업시기 : 2019년 하반기
- 대 상 : 체육관 건축시설물 전반(제2종시설물)
- 관련근거 : 2016년도 시특법 제16조 개정에 따른 편입
- 내 용
 - 「시설물의 안전 및 유지관리에 관한 특별법」에 의거 건축물 4년 이내 정밀안전점검 실시
 - 시설물 안전점검을 통해 시설 전반의 문제점 파악 및 보수로 안전한 시설운영에 기여
- 소요예산 : 20,000천원

□ 체육관 냉온수기 교체공사 실시

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 대 상 : 체육관 냉난방기(400USRT, 2대)
- 내 용 : 냉·난방설비의 성능저하와 노후(2002년설치)로 인한 각종 대회행사시 냉·난방 적정온도 유지가 어려움으로 인한 잦은 민원 발생
- 소요예산 : 700,000천원 (체육새마을과)

□ 보조경기장 석면천장재 교체공사 시행

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용
 - 석면안전관리법에 의한 석면해체, 제거작업 시행
 - 석면함유제품을 철거함으로 시설이용자들에 쾌적한 공기와 청결한 환경을 제공
- 소요예산 : 70,000천원 (체육새마을과)

□ 체육관 매장동 보수공사 시행

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용 : 2019년4월 매장동 식당 임대 종료에 따라 노후 된 공유 재산의 효율적 관리와 안정적 운영을 위하여 임대시설의 대대적 개보수 실시
- 소요예산 : 40,000천원 (체육새마을과)

□ 체육관 전체시설 누수관련 보수공사 시행

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 대 상 : 체육관 건축물 내외부
- 내 용 : 체육관 시설의 노후에 따른 누수발생으로 건축시설 전반에 대한 점검 및 보수공사 시행
- 소요예산 : 40,000천원 (체육새마을과)

□ 정기적 시설물 점검 실시

- 사업시기 : 2019년 연중
- 대 상 : 체육관 건축, 토목, 기계, 전기 등 시설물 전반
- 점검시기 : 해빙기, 장마철, 동절기 등
- 내 용 : 체육관 각종 시설물에 대한 자체점검을 통해 시설물운영에 효율성을 높이고 재난사고예방으로 인적, 물적 피해를 최소화하고 사고원인 제거와 보수로 최적의 시설상태 유지

□ 동문광장 화강석 교체

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용 : 동문광장의 각종 행사로 인한 바닥 화강석 파손으로 매년 많은 예산이 소요됨에 따라 반영구적 점자벽돌로 교체를 통한 내구성 강화
- 소요예산 : 20,000천원

□ 매장동 스프링클러 배관 교체 공사

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용 : 소방시설의 노후로 인해 소방 설비 배관의 누수가 발생되어 안전한 소방시설 관리운영을 위하여 매장동 스프링클러 전체교체 실시
- 소요예산 : 70,000천원 (체육새마을과)

학 가 산 온 천 팀

☐ 사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 신도청 시대에 따른 잠재 고객 증가 □ 일·가정 양립의 정부정책에 따른 유리한 경영환경	□ 새로운 경쟁기업의 출현 □ 그린카드 등의 복지정책으로 인한 사업수지 감소
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 다양한 유형의 경험 축적 및 체계적 조직문화 보유 □ 조직 구성원 간의 원활한 의사소통	- 사회적 가치실현의 서비스를 통한 문화온천 이미지 제고 - 적극적 홍보를 통한 잠재 고객 확보	- 다양한 고객요구의 능동적인 대처로 고객 만족도 향상 - 다방면 의사소통으로 진취적 사업계획 수립
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 노후된 시설 □ 경직된 법규 및 조례로 고객 서비스 제공의 제한	- 노후된 시설의 장기적이고 체계적인 개·보수 - 유연한 조직 운영으로 고객맞춤서비스 실현	- 다양한 교육 기회 제공으로 직원 역량 강화 - 팀워크 강화의 장을 마련하여 직원 애사심 고취

☐ 추진목표

추진방향	실천과제
■ 직원 역량 강화로 고객만족도 90점 달성 ■ 적극적 홍보를 통한 수입금 및 이용객 전년 대비 3% 증가 ■ 고객소리함, 간담회 등 주민참여 기회 확대	■ 고객감동 경영 : 3개 사업 ■ 미래창조 경영 : 2개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 3개 사업 ■ 소통안전 경영 : 2개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

고객중심 실천으로 고객감동 실현하는 온천



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 회의실 방송실 및 매표소 음향장비 교체	45,000	市예산
	2. 목욕수건·샤워타월 구입	34,000	
	3. 차량 비포서비스 행사(연2회), 농번기 온천 이용객 농촌 일손돕기(연2회), 고객감사음악회 개최(연2회)	-	
미래창조 경영	4. 선진시설 견학 및 월별 직무교육을 통한 직원 역량 강화	-	
	5. 월간 운영현황 작성, 업무매뉴얼 체계화 및 문서화	-	
신뢰청렴 경영	6. 일과 가정 양립실현을 위한 연가사용 촉진 및 정시퇴근 장려	-	
	7. 고객소리함의 적극적 활용으로 고객소통 확대	-	
	8. 정기적 외부강사 초청을 통한 직원 친절교육	-	
소통안전 경영	9. GHP 엔진오일(13대 중 4대) 교체, CCTV(7대) 교체, 히트펌프(60HP 4대) 세관 및 부속설비 보수	65,000	市예산
	10. 보일러(6대) 세관, 여과기 유지보수 및 여과사 교체	26,800	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 회의실 방송실 및 매표소 음향장비 교체

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용 : 회의실 대관 시 음향 불량으로 인한 민원 제기 및
노후된 매표소 방송설비 관리 애로
- 소요예산 : 45,000천원

□ 목욕수건 · 샤워타월 구입

- 사업시기 : 2019. 2.
- 내 용 : 목욕수건 · 샤워타월의 장시간 사용으로 인한 오 · 훼손 및
분실 등으로 보유량 부족하여 성수기 안정적인 공급 차질 우려
- 소요예산 : 34,000천원

□ 차량 비포서비스행사 개최 등

- 사업시기 : 2019년 4월, 10월
- 내 용
 - 온천 이용객에게 감사의 마음을 전달 및 문화온천의 브랜드 강화
 - 차량 비포서비스 행사(년2회), 농번기 온천 이용객 농촌 일손돕기(년2회),
고객감사 음악회 개최(년2회)

【미래창조 경영】

□ 선진시설 견학 및 월별 직무교육을 통한 직원 역량 강화

- 사업시기 : 2019년 8월, 매월
- 내 용
 - 선진시설 견학을 통한 선진 운영기법 체험으로 직원 서비스마인드
함양 및 전문 기회 확대
 - 직원 직무능력 향상과 업무역량 강화를 위한 정기적 직무교육 실시

□ 월간 운영현황 작성 및 업무매뉴얼 체계화

- 사업시기 : 2019년 매월, 상반기
- 내 용
 - 월별 세외수입, 입장객수, 주요운영비현황 등을 작성하여 온천 운영의 효율성과 투명성 확보
 - 문서화한 업무매뉴얼을 체계화하여 원활한 시설물 관리 및 업무에 대한 불편 해소

【신뢰청렴 경영】

□ 연가사용 촉진 및 정시퇴근 장려

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 연가사용 활성화 및 정시퇴근 준수를 통한 일과 가정 만족실현
 - 충분한 여가시간 활용으로 직장 스트레스 해소 및 자기충전 보장

□ 고객소리함을 통한 고객소통 확대

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 고객소리함 활용을 통한 고객들의 다양한 의견청취의 기회 확보
 - 고객의견의 적극적 반영으로 건전하고 발전적 온천운영 실현

□ 정기적 외부강사 초청을 통한 직원 친절교육

- 사업시기 : 2019년 5월, 10월
- 내 용
 - 전문적 외부강사 교육을 통한 직원 친절역량 강화
 - 고객응대 방법, 불만고객 관리 등 친절에 대한 세부적 교육 실시

【소통안전 경영】

□ GHP 엔진오일(13대 중 4대) 교체

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용
 - 냉·난방기기 GHP 엔진오일 및 소모품 교체주기 도래
 - 1회/5년 교체, 2018년 상반기 9대 교체 완료
- 소요예산 : 13,000천원

□ CCTV(7대) 교체

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용 : CCTV 저화질로 인한 식별 애로에 따른 단계적 고화질 CCTV 카메라로 교체
- 소요예산 : 22,000천원

□ 히트펌프(60HP 4대) 세관 및 부속설비 보수

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 내 용 : 히트펌프 증발기 및 열교환기 세관을 통한 내용연수 증대
- 소요예산 : 30,000천원

□ 보일러(6대) 세관

- 사업시기 : 2019년 2월, 8월
- 내 용 : 온수보일러 기계세관(3대) 및 관류보일러 화학세관(3대) 정비
- 소요예산 : 16,800천원

□ 여과기 유지보수 및 여과사 교체

- 사업시기 : 2019년 2월, 7월, 11월
- 내 용 : 남·여탕 여과기 22대 여과사 교체
- 소요예산 : 10,000천원

교 통 약 자 지 원 팀

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 신도청 시대에 따른 잠재 고객 증가 □ 사회적 가치를 강조하는 정부 정책 대응에 유리한 환경	□ 공기업에 대한 시민들의 과도한 서비스 요구 증대 □ 광역콜 통합에 따른 신속한 민원처리 불가로 민원 발생
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 현장 소통을 통한 고객 요구 사항 접수 및 신속 해결	- 차별화된 고객센터 서비스 제공으로 고객감동 실현 및 신규 고객 확보	- 소통을 통한 고객요구 충족으로 고객 만족도 향상 - 악성민원 대응책 마련으로 서비스 적정 기준 마련
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 공기업 직원으로서의 혁신적 서비스 마인드 부족 □ 이용대상 대비 이용 신청 실적 부족	- 적극적인 홍보를 통한 신규 고객 확보	- 정기적 친절교육을 통한 서비스 마인드 제고

추진목표

추진방향	실천과제
■ 수입금 및 이용현황 전년대비 5% 이상 증가 ■ 이용 신청고객 전체 이용대상 대비 40% 이상 확보 ■ 차별화된 고객센터 서비스 제공으로 고객감동 실현 ■ 철저한 차량점검 및 안전운전 교육을 통해 무사고 달성	■ 고객감동 경영 : 2개 사업 ■ 미래창조 경영 : 2개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 1개 사업 ■ 소통안전 경영 : 2개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

고객에게 최상의 교통편의 제공으로 고객감동 실현



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 현장 소통을 통한 고객의견 수렴으로 맞춤형 서비스 제공	-	
	2. 고객 모니터단 운영을 통한 고객 의견 적극 수렴	-	
미래창조 경영	3. 특별교통수단 이용안내 적극 홍보를 통한 이용객 증가	-	
	4. 효율적 배차관리로 고객편의 제공 및 사업수지 개선	-	
신뢰청렴 경영	5. 이용객 현장 소통을 통한 고객 서비스질 개선 노력	-	
소통안전 경영	6. 직원 안전운전 및 친절교육 실시	-	
	7. 운행전 차량점검 및 분기별 정밀 점검 실시	-	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 장애인의 날 무료운행 실시

- 일 시 : 매년 4월 20일 장애인의 날
- 대 상 자 : 부름콜 이용 등록 신청자
- 내 용 : 장애인의 날 부름콜 이용 등록자 대상으로 일일 무료 운행 실시

□ 독거 교통약자 안전 지킴이 운영

- 운전원별로 관리 대상 교통약자 지정
- 주기적 안부 전화를 통한 고객 상태 체크 및 담당복지사 통보
- 고객 감성서비스 제공을 통한 고객만족도 제고로 민원 최소화

【미래창조 경영】

□ 장애인복지관 정기적 봉사 및 홍보활동

- 각종 장애인 행사 시 무료 자원봉사자 지원
- 봉사 활동시 어깨띠 착용 및 홍보물 배부로 고객 홍보 강화
- 장애인과 현장 소통으로 고객감동 실현

【신뢰청렴 경영】

□ 정기적 이용객 간담회 개최

- 개최시기 : 분기1별 1회
- 대 상 : 부름콜 이용고객
- 내 용 : 부름콜 이용고객의 불편 및 건의사항을 주기적 간담회를 통한 현장 소통으로 고객서비스 질 개선 노력

【소통안전 경영】

□ 차량안전점검 및 교통안전캠페인 실시

- 분기 및 일일 자체 안전점검
 - 운행전 청소 및 차량 상태 점검 후 일지 작성
 - 차량 운행상태 및 이상유무 점검
 - 운전자의 이용객 승·하차 도움방법 숙지여부 확인
- 교통안전 캠페인 실시
 - 일 시 : 2019. 10.
 - 참여대상 : 교통약자지원팀 전직원
 - 내 용 : 안전운행 및 방향지시등 켜기 캠페인 실시
 - 현수막 게첩 2개소, 시민대상 홍보물 배부
 - 보도자료 배부

□ 교육 실시

- 운수종사자 및 교통사업자 교육
 - 관련근거 : 여객운수사업법 제25조, 교통약자의이동편의증진법 제13조
 - 교육시간 : 연/4시간
 - 교육대상 : 운전원 및 업무담당자 4개조 교대 교육 이수
- 직무교육 및 외부기관 통한 고객응대 친절교육
 - 교육내용 : 장애인 인식제고 및 친절교육
 - 교육시간 : 장애인 체험교육 연 1회, 직무교육 월 1회
 - 교육대상 : 교통약자지원팀 전 직

환경사업소

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 신규 시설 위탁에 따른 업무영역 확대	□ 각종 법적 기준의 강화 □ 환경에 대한 높은 국민적 관심
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 다양한 수처리 공법운영에 따른 기술축적 □ 경영평가 환경기초군으로 변경에 따른 중요도 상승	- 다양한 공법 습득에 따른 전문성 확산 - 내외부 평가지표의 철저한 이행 추진	- 신기술 신공법을 통한 안정적인 수질처리 - 악취, 수질오염 등 철저한 법정이행으로 시민만족증대
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 업무와 책임의 이원화 □ 부족한 인력 및 노후화된 설비	- 전 설비의 전산화추진을 통하여 노후설비의 관리 대책 마련	- 노후설비의 적기 수선으로 상시 가동상태 유지 - 체계적이고 주기적인 설비운영 계획으로 효율적인 인력 운영

추진목표

추진방향	실천과제
■ 수질사고, 안전사고 0건 ■ 내부평가, 공단경영평가 최우수 등급 ■ 신기술 도입을 통한 설비의 체계적 관리 ■ 수선유지비, 슬러지, 에너지, 악취저감	■ 고객감동 경영 : 4개 사업 ■ 미래창조 경영 : 2개 사업 ■ 소통안전 경영 : 25개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

환경기초시설의 안정적 운영을 통한 시민 만족과 행복증대



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 환경시설물의 철저한 관리로 최상의 수질상태 유지	-	공통
	2. 악취개선 사업의 보완을 통한 악취 민원 제로화	-	공통
	3. 지역민에게 부숙토 무상배부를 통한 고객 감동 추진	-	안동
	4. 풍천하수 운영 관련 주민설명회 개최	-	풍천
미래창조 경영	5. 각종 설비개선의 제안, 특허개발을 통한 사업 효율성 도모	-	공통
	6. 체계적인 실험 데이터 관리를 위한 LIMS제품 도입	3,000	안동
소통안전 경영	7. PSM공정안전관리의 철저한 이행을 통한 무사고 사업장운영	-	안동
	8. 해빙기, 장마철 등 시기별 시설점검	-	공통
	9. 비상대비 훈련	-	공통
	10. 환경안전진단 실시	-	공통
	11. 하수찌꺼기시설 노후설비 보수 및 개선공사	600,000	市예산
	12. 수질TMS 위탁관리 시행	110,000	市예산
	13. 탈황설비 수산화철 교체	95,000	안동
	14. 내구연한 경과된 시설물(탈수기호퍼, 지하배관 기기류, 연료 저장탱크, 냉동기 등) 철거작업	25,000	안동

경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
소통안전 경영	15. 수전실 진공차단기 및 노후 부스바 교체	40,000	안동
	16. 전기실 부하설비(MCCB판넬) 차단기 및 노후 부스바 교체	60,000	안동
	17. UPS 설비 교체 및 수선	60,000	안동
	18. 포기조 유입수문 유입밸브 보수	17,000	안동
	19. 분뇨 및 가축분뇨처리시설 호퍼용 판넬 설치	60,000	안동
	20. 분뇨 협잡물 이송 컨베이어 시설개선	40,000	안동
	21. 태양광 발전설비 하부 바닥포장	25,000	안동
	22. PSM관련 안전장비 구매 및 안전표지 제작	5,000	안동
	23. 안동공공하수처리장 조감도 제작	3,000	안동
	24. 홍보실 노후 음향장비 교체	8,000	안동
	25. UPS 축전기 교체	3,000	풍산
	26. UV소독설비 보수	9,000	풍산
	27. 전기설비 정기검사 및 안전진단 실시	3,500 6,000	풍산 풍천
	28. 수중펌프 예비품 구입	3,000	풍산
	29. 계단 안전손잡이 설치	5,000	풍천
	30. 수처리설비 유지관리장비 구입(양수기, 유량계)	15,200	풍천
	31. 분리막 세정용역 실시	155,000	풍천

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 체계적인 실험데이터 관리를 위한 LIMS제품 도입

- 사업시기 : 2018년 12월
- 대 상 : 안동하수처리장
- 내 용 : 실험실의 정확하고 효율적인 데이터 관리를 위하여 데이터 관리 자동화시스템(LISM) 도입
- 소요예산 : 3,000천원

【소통안전 경영】

□ 하수슬러지 노후설비 보수 및 개선공사

- 사업시기 : 2019년 3월 ~ 2021년 12월(연차사업)
- 대 상 : 안동하수처리장 하수찌꺼기처리시설
- 내 용 : 부숙화시설 준공(2009년) 이후 노후화 진행에 따른 성능 개선과 소포장시설, 유입시설, 건조시설 보완공사
- 소요예산 : 600,000천원(市사업)

□ 수질TMS 위탁관리 시행

- 사업시기 : 2018년 12월(연속사업)
- 대 상 : 환경사업소(안동, 풍산하폐수, 풍천)
- 내 용 : 수질수생태계법 제38조의6(측정기기 관리대행업의 등록 등) 시행에 따라 수질TMS 위탁관리용역을 등록업체와 안동시가 직접 계약 하도록 법령 개정 됨.
- 소요예산 : 110,000천원(市사업)

□ 탈황설비 수산화철 교체

- 사업시기 : 2019년 5월
- 내 용 : 2017년 에너지 자립화 사업시 교체한 탈황설비 황화수소 흡수재 교체 주기가 1년으로 매년 여재 교체가 필요함
- 소요예산 : 95,000천원

□ 내구 연한이 경과된 시설물 철거 작업

- 사업시기 : 2019년 5월
- 내 용
 - 탈수기동 호퍼의 가동 중지와 내구연한 초래에 따른 시설물 철거
 - 본관동 지하에 사용하지 않는 각종배관 및 기기류 철거
 - 기름보일러의 연료저장탱크로 사용된 위험물 저장탱크 철거
 - 내구연한이 초과된 왕복동식 냉동기 철거 등
- 소요예산 : 25,000천원

□ 수전실 진공차단기(VCB) 및 노후 부스바 교체

- 사업시기 : 2019년 7월
- 내 용
 - 수전실 VCB의 내구연한(15년) 초과한 진공 차단기 교체
 - 2017년 안동하수처리시설 기술진단보고서에 의함
 - 2017년에 부하용 VCB를 교체 하였으나, 같은 시기에 시공된 MAIN VCB가 교체되지 않아 전력사용에 불안정 요소가 있음
 - 판넬 부스바가 장시간 사용과 부식성 가스에 노출되어 전기 공작물의 사고요인으로 발생될 수 있어 시설물의 안전관리를 위해 교체 필요
- 소요예산 : 40,000천원

□ 전기실 부하설비(MCCB판넬) 차단기 및 노후 부스바 교체

- 사업시기 : 2019년 4월
- 대상시설 : 전기실 (탈수동, 유입동, 반송펌프동, 분뇨, 가축, 용수공급동, 연계처리)
- 내 용 : 장기간 사용에 따른 노후 진행과 부식성 가스로 인한 오 동작 및 시설물의 안정적인 관리를 위해 교체 하고자 함
- 소요예산 : 60,000천원

□ **UPS 설비 교체 및 수선**

- 사업시기 : 2019년 4월
- 사업대상 : 중앙제어실, 수전실, 분뇨연계처리시설, 성락교 중계펌프장
- 내 용 : 내용연수 초과와 가스로 인한 UPS 기능 상실로 구입 및 수선 필요
- 근거 : 2017년 안동공공하수처리시설 기술진단 결과에 의함
- 소요예산 : 60,000천원

□ **안동하수 포기조 유입수문 유입밸브 보수**

- 사업시기 : 2019년 5월
- 내 용
 - 생물반응조 유입수문(4개소) 개·폐시 하부의 콘크리트(기초) 부분이 축과 같이 들리는 현상 발생(개·폐불가)
 - 원활한 수질관리를 위해 수문교체 작업이 필요함
- 소요예산 : 17,000천원

□ **분뇨 및 가축분뇨처리시설 호퍼용 판넬 설치**

- 사업시기 : 2019년 5월
- 내 용
 - 분뇨 및 가축분뇨 호퍼설비가 외부에 설치되어 있어 악취 민원 발생
 - 동절기 결빙현상 발생
 - 호퍼실 판넬을 설치하여 동절기 결빙 해소와 악취 민원 억제
 - 2018년 악취개선사업에 요청하였으나 현재까지 진행이 되지 않은 사업으로 시설개선 필요
- 소요예산 : 60,000천원

□ 분뇨 협잡물 이송 컨베이어 시설개선

- 사업시기 : 2019년 6월
- 내 용
 - 현재 스크류 컨베이어 9m X 2대가 설치되어 있음
 - 스크류 컨베이어의 스파이 길어 축 균열 현상지 자주발생
 - 현재 2단에서 3단으로 교체(6m*3대)
 - 2018년 진행중인 가축분뇨 기술진단에 요청한 상태
- 소요예산 : 40,000천원

□ 태양광 발전설비 하부 바닥포장

- 사업시기 : 2019년 4월
- 내 용
 - 현재 부숙토 보관장소 부족
 - 태양광 발전설비 아래가 일부는 포장되어 있어 부숙토 보관장소로 활용 중에 있음.
 - 여름철 하수찌꺼기시설에서 생산되는 부숙토 임시 보관장소로 활용
- 소요예산 : 25,000천원

□ PSM관련 안전장비 구매 및 안전표지 제작

- 사업시기 : 2019년 1월
- 내 용 : PSM대상 사업장으로서 주의사항과 시설별 안전항목 표시를 위한 안전표지 제작
- 소요예산 : 5,000천원

□ 홍보실 노후 음향장비 교체

- 사업시기 : 2019년 2월
- 내 용 : 홍보실 노후 음향장비(인수한 후 교체한 이력없음) 교체를 통하여 외부, 자체회의 등에 사용
- 소요예산 : 8,000천원

□ UV소독설비 보수

- 사업시기 : 2019년 5월
- 내 용 : 하수처리장내 UV소독설비 램프 및 안정기 등 교체주기
(3년) 도래에 따른 소독설비 보수
- 소요예산 : 9,000천원

□ 전기설비 정기검사 및 안전진단

- 사업시기 : 2019년 1월
- 내 용 : 하수·폐수처리장 전기설비에 대해 전기사업법 제78조
제9항에 의거하여 전기설비 정기검사 및 안전진단 실시
- 소요예산 : 7,000천원

□ 수중펌프 예비품 구입

- 사업시기 : 2019년 2월
- 내 용
 - 풍산하수 유입펌프 및 신역1, 2 이송펌프는 설치된 지 10년이 경과된
설비로써 노후에 의한 잦은 고장으로 교체 시기 도래
 - 이송펌프(유입펌프, 신역1, 2 중계펌프, 비상용수중펌프)
- 소요예산 : 13,000천원

□ 계단 안전손잡이 설치

- 사업시기 : 2019년 3월
- 장 소 : 풍천하수처리장 내 지하계단
- 내 용
 - 계단 이동동선의 체계적인 안전관리
 - 거동이 불편한 방문객들의 낙상 및 미끄럼 방지
- 소요예산 : 5,000천원

□ 수처리설비 유지관리장비 구입(양수기, 유량계)

- 사업시기 : 2019년 2월
- 내 용
 - 수처리 조 아래에서의 교반기, 반송펌프 고장시, 잔여슬러지 비상배출용도(양수기)
 - 풍천하수처리장 외부반출 방류수 중 공사현장 살수용으로 방류되는 방류수의 정확한 배출량의 파악(유량계)
- 소요예산 : 15,200천원

□ 분리막세정 용역실시

- 사업시기 : 2019년 연 4회
- 내 용
 - 최적의 분리막 관리를 위해 세정용역을 시행하여 안정적인 방류수질 확보
 - 분리막 오염물 제거로 막간 정상차압유지
- 소요예산 : 155,000천원

청 소 년 수 련 관

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 주변 주거인구 증가로 잠재적 이용고객 증대 □ 자유학기제 등 제도개선으로 청소년활동의 중요성 증가 □ 저렴한 이용요금	□ 청소년 급감 및 빈번한 입시 정책 변화 □ 강화된 종합안전점검 및 평가 □ 다양한 고객요구 증대
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 지리적 접근성 □ 기존 고객과의 친밀도 □ 효율적, 체계적 조직문화	- 프로그램 개발을 통한 신규 고객 유치 - 수영 동호회 지원 등 기존 고객 관리 - 청소년정책에 맞는 프로그램 개발	- 지리적 접근성을 활용한 주변 청소년 참여 유도 - 민원분석을 통한 대응책 마련 - 체계적인 관리로 안전한 시설물 유지
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 노후한 시설과 특성화 활동실 부족 □ 낮은 청소년이용률 □ 저조한 사업수지율 □ 지역 및 유관기관 협력부재	- 노후한 시설물 보수를 통한 안전한 관리 - 적극적인 홍보를 통한 청소년 이용률 증대 - 조례개정(이용요금)을 통한 사업수지율 증대	- 자유학기제 운영을 위한 특성화 강의실 운영 - 청소년이용률 증대를 위한 특강 프로그램 개설 - MOU체결 등 유관기관 협업 프로그램 개발

추진목표

추진방향	실천과제
■ 사업수입 및 이용고객 5%증대 ■ 고객 소통 활성화를 통한 만족도 증대 ■ 안전사고 제로화를 위한 시설 보강	■ 고객감동 경영 : 4개 사업 ■ 미래창조 경영 : 4개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 3개 사업 ■ 소통안전 경영 : 4개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

미래의 주역! 청소년을 사랑하는 수련관



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 고객편의 제공을 위해 노력하는 청소년수련관	15,000	
	2. 지역사회 공헌을 위한 자체 봉사활동 실시	-	
	3. 사회적 가치실현을 위한 다양한 청소년 활동 지원	4,000	
	4. 고객 의견을 소중하게 생각하는 모니터단 운영 및 대면 설문조사 실시	-	
미래창조 경영	5. 직원 역량 강화를 위한 교육 및 동아리 운영	-	
	6. 맞춤형 강의실 특성화 사업 실시(요리실, 바리스타실 인테리어)	20,000	
	7. 특수시책 운영(길거리 3:3 농구대회 개최)	4,000	
	8. 효율적인 근로환경 조성(수영장 강사실 확장공사)	20,000	
신뢰청렴 경영	9. SNS 운영자 지정을 통한 고객소통 활성화	-	
	10. 고객 신뢰 형성을 위한 성범죄 예방, 탈의실 물카 안전점검 실시	-	
	11. 일과 휴식의 균형 있는 삶을 위한 직원 단체 영화관람	-	
소통안전 경영	12. 안전강화를 위한 건물 내진 보강 공사	500,000	市예산
	13. 위험 사각지대 해소를 위한 CCTV 교체공사	20,000	
	14. 에너지 효율증대를 위한 냉난방기 구입 및 실외기 통합	31,500	
	15. 친환경 정책에 따른 프로그램 운영 및 물품구입	4,000	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 사회적 가치실현을 위한 다양한 청소년활동 실시

- 관계기관 업무협약(드림스타트)을 통한 취약계층 청소년 활동 참여 지원
 - 찾아가는 창의 체험교실 운영(상·하반기 각 1회)
 - 사업내용 : 아동요리, 비즈공예, 냅킨공예, 양초공예
 - 소요예산 : 2백5십만원
 - 나라사랑캠프 운영(2019년 5월 중)
 - 사업내용 : DMZ 골든벨, DMZ 생태문화교실 등
 - 소요예산 : 4백만원
- 따뜻하고 포용적인 가족 통합 프로그램 운영
 - 가족체험 ONE-DAY 특강 운영(상·하반기 각 1회)
 - 사업내용 : 케이크 만들기, 바리스타 체험 등
 - 온 가족이 함께하는 가족놀이 한마당 운영(상·하반기 각 1회)
 - 사업내용 : 재활용 다육화분 만들기, 어울림장터 운영 등
- 문화가 있는 토요일 운영(무료 영화상영)
 - 운영일시 : 매월 마지막 주 토, 일요일 / 14:00
 - 사업내용 : 온 가족이 함께 즐길 수 있는 무료 영화 상영
- 함께 성장하는 방과후아카데미 운영
 - 건강한 성장을 위한 다양한 체험활동 진행
 - 문화활동 : 공연문화예절 배우기, 공연관람
 - 인성함양 : 선비문화체험, 전통문화 파수꾼, 자아 찾기, 봉사활동 등
 - 지역사회참여 : 청소년어울림마당, 탈춤축제, 환경지킴이 활동
 - 정부지원사업 적극 참가 : 한국청소년활동진흥원 공모캠프 참가 등
 - 올바른 인격형성을 위한 전문화된 상담 서비스 제공
- 토요체험 및 교양취미교실 운영
 - 사업시기 : 2018년 연중 (상·하반기, 여름·겨울방학)
 - 사업내용 : 창의과학, 방송댄스, 요리쿡조리쿡, 컴퓨터, 통기타, 탁구 등

□ 고객편의 제공을 위해 노력하는 청소년수련관

- 2층 전망대 유리창 교체
 - 사업내용 : 유리창 결로 발생 및 이물질 제거 불가(복층유리)로 시야 확보가 어려워 고객 민원 발생
 - 소요예산 : 약 5,000천원
- 고객 편의를 위한 각종 비품 구입
 - 노후한 체력단련장 운동기구 교체
 - 사업내용 : 안전사고 예방을 위한 노후 운동기구 교체(체스트웨이트 외)
 - 소요예산 : 약 4,000천원
 - 수영장 고객 의자 구입
 - 사업내용 : 실내 수영장 내 고객 휴식용 의자 구입 및 비치
 - 소요예산 : 약 2,000천원

□ 지역사회 공헌을 위한 자체봉사활동 실시

- 사업시기 : 2019. 상·하반기 각 1회
- 사업내용
 - 지방공기업의 사회적 역할을 충실히 이행하는 봉사활동 실시
 - 유기동물 먹이주기 및 목욕시키기
 - 지역사회 행사 시 환경정비 실시
 - 가족 봉사단 운영으로 인근 경로당 방문 봉사활동 실시

□ 고객모니터단 운영 및 대면 설문조사 실시

- 고객 모니터단 및 고객소리함 운영 활성화
 - 모니터위원 다양성 확보(성별 및 연령층 다양화)
 - 요구사항 결과 반영 결과 환류(홈페이지 및 로비 안내판)
- 고객 의견 반영을 위한 설문조사 실시
 - 프로그램 운영 후 평가 설문조사 실시
 - 차(茶) 나눔 행사를 통한 소통 활성화로 열린경영 실현

【미래창조 경영】

□ 맞춤형 강의실 특성화 사업으로 청소년 프로그램 활성화

- 사업내용 : 동아리 활동 전용 강의실 및 요리강습실 리모델링을 통한 자유학기제 프로그램 운영 및 청소년 프로그램 활성화
- 사업시기 : 2019년 하반기
- 소요예산 : 20,000천원
- 동아리 활동실(201호) 리모델링(현재 동아리 전용실 부재)
 - 자유학기제 연계 프로그램 개설(바리스타 자격증 대비반)
 - 사업기간 : 평일 주 2회, 8회기 운영(5~12월)
 - 참가대상 : 관내 중·고등학생 20명(4팀으로 운영)
 - 사업내용 : 바리스타 기본교육 및 실습
 - 미니어처 공예동아리, 네일아트 동아리 등 자체 동아리 활성화
- 1층 요리강습실 리모델링으로 청소년 요리 프로그램 활성화
 - 스토리가 있는 가족요리
 - 사업시기 : 매월 마지막 주 수요일(5~12월)
 - 참가대상 : 청소년을 동반한 6가족
 - 프로그램

구분	테마	활동내용	구분	테마	활동내용
5월	가족	가족 얼굴 쿠키	9월	추석	블루베리 절편
6월	봄	새싹비빔밥·샐러드	10월	가을소풍	가족 도시락
7월	별	별모양 피자	11월	사과	애플파이
8월	캠핑	꼬치·부대찌개	12월	크리스마스	스테이크

- 동화 요리 프로그램
 - 사업시기 : 매주 화요일 오후(3~12월, 2개월 단위 운영)
 - 참가대상 : 7세~초등학교 2학년 20명
 - 프로그램 : 동화 토론 활동 후 관련 요리 만들기
- 영어 요리 프로그램
 - 사업시기 : 분기별 1회(주말 특화 프로그램)
 - 참가대상 : 7세~초등학교 3학년 15명
 - 프로그램 : 영어로 진행되는 어린이 요리 프로그램

□ 청소년 길거리 농구대회 개최(특수시책)

- 사업내용 : 지역 청소년들이 학업에 대한 스트레스 해소와 스포츠를 통한 심신단련 및 페어플레이 정신 함양
- 대회명 : 마지막 승부! 청소년 3 ON 3 길거리 농구대회
- 사업시기 : 2019년 5월
- 참가대상 : 관내 중, 고등학생 16개팀 정도
- 소요예산 : 약 4,000천원

□ 직원 역량 강화를 위한 교육 및 동아리 운영

- 주기적인 직무교육 실시
 - 사업시기 : 2019년 연중(월 1회)
 - 사업내용 : 매월 자체 친절 서비스 교육 및 전문 강사 교육 실시
- 사이버 교육을 통한 직원 전문교육 실시
 - 사업시기 : 2019년 연중
 - 사업내용 : 청렴교육, 아동보호교육 등 직무관련 사이버 교육 실시
- 청소년지도사 취득 동아리 운영
 - 사업시기 : 2019년 연중
 - 사업내용 : 청소년지도사 자격증 취득반 동아리 운영으로 직원 직무능력 향상 및 체계적인 청소년 지원 실시

□ 효율적인 근로환경 조성

- 사업내용 : 수영장 내 습기유입으로 인하여 전산장비 부식 및 강사대기실 공간 부족으로 인한 강사실 확장 및 리모델링 공사 시행
- 사업시기 : 2019년 하반기
- 소요예산 : 20,000천원

【신뢰청렴 경영】

□ SNS 운영자 지정을 통한 고객소통 활성화

- 사업내용
 - 고객의 알권리 보장과 만족도 향상을 위한 SNS운영자 지정
 - SNS를 통한 프로그램 홍보 및 고객 상담, 설문조사 등 실시
- 사업시기 : 2019년 연중

□ 고객 신뢰 형성을 위한 안전점검 및 교육 실시

- 직원 직무교육 실시
 - 사업내용 : 개인 업무능률 및 고객 만족 향상을 위한 교육 실시
 - 사업시기 : 2019년 연중
 - 교육내용 : 친절교육, 성희롱 예방교육, 아동학대예방교육 등
- 범죄예방 안전점검 실시
 - 사업내용 : 몰래카메라 설치 여부 등 안전점검 및 고객 홍보(안동경찰서와 연계하여 실시)
 - 사업시기 : 2019. 상반기

【소통안전 경영】

□ 안전강화를 위한 건물 내진 보강공사(평생교육과 주관)

- 사업내용 : 건물 외벽 철거 후 내진 보강 실시
- 사업시기 : 2019년 하반기(약 5개월 정도)
- 소요예산 : 약 500,000천원

□ 보안강화를 위한 CCTV교체 공사

- 사업내용 : 주차장 사각지대 및 내부 취약지역 추가 설치
- 사업시기 : 2019년 하반기
- 소요예산 : 약 20,000천원

□ 에너지 효율증대를 위한 냉난방기 구입 및 실외기 통합

- 사업내용 : 수리비 증가로 인한 냉난방기 교체 및 에너지 효율증대를 위한 실외기 통합
- 사업시기 : 2019년 상반기
- 소요예산 : 약 30,000천원

□ 실내수영장 안전근무 및 안전점검

- 사업대상 : 실내수영장 이용객
- 사업시기 : 2019년 연중
- 사업내용
 - 안전요원 근무복 착용 및 수영장내 상시 순시 및 순찰
 - 여름철 및 방학 안전점검을 통해 고객 안전 확보(50분 수영, 10분 휴식)
 - 단체수업 시 인솔 및 지도교사(인명구조자격증 소지자)동반입장 운영

□ 청소년수련시설 정기 안전점검 실시

- 사업내용 : 청소년활동진흥법 제18조와 관련, 정기적인 안전점검 실시
 - 토목, 건축, 기계, 전기, 소방설비에 대한 정밀 안전점검
 - 전문업체 및 자체인력으로 체계적인 시설물 유지관리
- 사업시기 : 2019년 연중

□ 친환경 정책에 따른 프로그램 운영 및 물품 구입

- 청소년 환경보존 프로그램(지구야! 아프지마)
 - 사업내용 : 교과과정에 맞춘 환경의 다양한 주제 선정과 환경 보존에 대한 지속적, 능동적인 관심 유도
 - 사업시기 : 2019년 6월 중
 - 참가대상 : 관내 초등학교(4 ~ 6학년) 20명 정도
 - 사업내용
 - 공익사단법인 체험학습 연구개발협회 연계를 통한 운영
 - 운영프로그램 : 강의 + 자유발표 + 만들기 체험
- 친환경 빗물 제거기 구입
 - 사업내용 : 일회용 우산 비닐 사용을 줄이기 위한 자동 우산 빗물 제거기 구입
 - 소요예산 : 약 1,600원

하 아 그 린 파 크 팀

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 신도청시대 잠재 고객 증가 □ 안동시 단체관광객 유치 인센티브 제도 적극 활용 □ 조례개정 통한 사용료 인하	□ 타 수련원과의 경쟁 □ 안전사고 이슈 등 청소년 수련활동에 대한 위축적 사회적 분위기
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 공공기관 브랜드 파워 □ 경북지역 최다 인증프로그램 보유(총 18종) □ 2018년 청소년 수련시설 최우수기관 선정(여성가족부)	- 신도청 지역 신설학교 표적 홍보활동 실시 - 안동시 인센티브제도 적극 활용 - 온/오프라인 홍보 강화	- 안동시 브랜드 파워 적극 활용 - 안전을 최우선으로 하는 운영 - 수련활동 입소 시 안전교육 실시 - 안전 부대시설 보강 및 개선
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 수용규모의 한계 □ 부대시설의 다양성 부족 □ 활용도가 떨어지는 부지 문제 □ 재방문을 저하 □ 넓은 조경관리의 어려움	- 일반 직장인 등 고객 다변화 모색 - 가칭 별바라기 캠핑장 운영 - 신규 프로그램 개발 및 운영 - 사용료 인하 혜택 통한 고객유치	- 무사고 운영 목표 원스톱 관리 체계 구축 - 공익성에 초점을 맞춘 운영 - 수련원만의 대표 프로그램 개발

추진목표

추진방향	실천과제
■ 2019년 무사고 청소년 전문 수련시설 ■ “안전” 최우선 운영 기조 ■ 외부고객 만족도 90점 이상 목표	■ 고객감동 경영 : 4개 사업 ■ 미래창조 경영 : 4개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 4개 사업 ■ 소통안전 경영 : 4개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019 비전	청소년 리더 양성의 요람 안동시 하아그린파크 청소년수련원
------------	------------------------------------



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 안동시 단체관광객 유치 인센티브 제도 적극 활용 및 홍보	-	
	2. 오토캠핑장 데크, 고객 편의시설 설치	100,000	市예산
	3. 청소년 수련활동 질 향상을 위한 직원 전문성 향상	2,400	
	4. 이용고객 설문 통한 운영 문제점 Feedback 실시	-	
미래창조 경영	5. 신규 사업 가칭 "별바라기 가족오토캠핑장" 운영	-	
	6. 수련활동 인증프로그램 추가 획득 및 신규 프로그램 개발	5,000	
	7. 직원 직무교육 및 선진지 벤치마킹으로 수련활동의 질적 향상 도모	5,100	
	8. 조경시설 관리방법 개선 통한 예산 절감 및 청결한 외부 환경 유지	20,000	
신뢰청렴 경영	9. 청소년수련원 전 직원 아동 청소년성범죄 경력 조회	-	
	10. 청소년 수련활동 사전신고 지침 준수 및 시행	-	
	11. 청소년 욕구를 반영한 수련활동 인증프로그램 추가 획득	-	
	12. 정기적 침구 세탁 및 방역 통한 쾌적한 수련시설 추구	12,680	
소통안전 경영	13. 청소년 배상책임보험 가입	3,000	
	14. 안전한 수련활동을 위한 비상연락체계 구축용 LTE무선망 구축	3,780	
	15. 매 수련활동 입소 시 안전교육 실시 및 관리	-	
	16. 소방, 승강기, 등 시설물 주기적 점검 및 관리	23,760	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 안동시 관광객 유치 사업과 연계한 운영활성화 추진

- 사업명 : 단체관광객 유치 인센티브 지원 사업(연중실시)
- 대상 : 전국 초·중·고등학교 수학여행 및 수련활동
- 지원내용 : 1박 기준 1인 10,000원 각 학교(단체)에 지원
- 홍보계획
 - 기존 방문한 학교 및 단체 문자 및 전화 홍보
 - 문의 고객에 대한 사업홍보 및 적극적인 신청 유도
 - 안동시 관광진흥과 사전 조율 및 업무협의

□ 청소년 수련활동의 질적 향상 도모

- 전문 외부강사 공개모집 통한 프로그램의 질 향상
- 직원 직무교육 및 선진지 벤치마킹으로 전문성 제고
- 청소년수련관, 경북청소년진흥원 등 관내 유관기관과의 협업
- 이용고객 설문 통한 운영문제점 Feedback 실시
 - Feedback 통한 자체 점검 및 개선점 도출
 - 문제점 보완을 위한 청소년지도사 브레인스토밍 및 협업
 - 중장기적 이용고객 재방문을 및 사후 고객관리

□ 고객편의를 위한 시설개선 노력

- 보강시설 내용
 - 미니체육활동장 농구골대(자체예산)
 - 서바이벌장 비가림시설(자체예산)
 - 야영장 데크 설치(안동시 사업예산)
- 지속적 안전 및 시설점검으로 고객만족도 향상 도모

【미래창조 경영】

□ 수익 다변화 모색을 위한 가칭 “별바라기 가족오토캠핑장” 운영

- 운영시기 : 주말 및 공휴일(수련활동이 없는 주말)
- 대 상 : 청소년이 포함된 가족 및 단체 20명 이상
- 장 소 : 청소년수련원 내 야영장
- 사업예산 : 약 100백만원(안동시 사업예산)
- 주요내용
 - 가족단위 프로그램 개발로 친밀감과 소통 화합 문화 정착
 - 미니 체육활동장, 서바이벌장 병행으로 다양한 다양한 놀거리 제공
 - 넓은 부지를 활용한 개인 킷보드, 자전거 사용 안내로 고객 편의 제공

□ 넓은 부지의 효율적 조경시설 관리 방안 마련

- 운영시기 : 2019년 연중(동절기 제외)
- 2019년 내·외부 종합 환경정비 계획 수립
- 풀베기 작업 용역 대신 승용식 동력제초기 장비구입 및 임차 활용
- 지역주민 일시사역 인부 채용으로 예초기 작업 병행
- 철저한 기계안전교육 및 작동 매뉴얼 작업으로 안전사고 예방
- 예산절감과 쾌적한 환경조성으로 수련원 이미지 제고

□ 직원 역량 강화 및 직무교육

- 운영시기: 19년 직무교육 (월 1회) 역량강화교육 (연중)
- 교육내용
 - 직원 직무교육 : 안전교육, 친절교육 등
 - 역량 강화교육 : 전기, 행정 등 개인별 직무강화 교육 (외부위탁)
- 대 상 : 하아그린파크 전 직원
- 기대효과 : 직원 직무교육을 통한 업무능력 향상으로 대 고객 서비스 증대

□ 신규 프로그램 운영

- 운영시기 : 2019년 연중
- 사업명 : DIY 리더의 탈 - 하회탈 만들기
- 대상 : 초·중·고등학생 30~100명 정도
- 소요예산 : 3,000천원 정도
- 활동내용
 - 하회탈 조각 색칠 및 하회탈 액자 만들기
 - 진행자가 방향성을 제시하는 활동 지양
 - 청소년 스스로 창의적인 사고로 활동할 수 있도록 지도
 - 국보 하회탈에 대한 깊이 있는 접근으로 우수한 문화유산 전파

【신뢰청렴 경영】

□ 고객이 믿고 선호하는 수련원 운영

- 수련원 전 직원 아동청소년 성범죄 경력 조회
- 청소년 수련활동 사전신고 지침 준수 및 이행
- 철저한 법규 및 규정준수로 청렴 수련원으로 거듭
- 무사고 수련원

□ 청소년에 의한, 청소년을 위한 프로그램

- 청소년 욕구를 반영한 수련활동 프로그램 개발 및 운영
 - 답사형 프로그램 “어서와 안동은 처음이지?” 개발 및 운영
 - 진로체험 프로그램 “하루 직업체험 캠프” 개발 및 운영
- 지역자원과 연계한 프로그램 개발 및 운영활성화
 - 유네스코 세계문화유산 하회마을, 봉정사 등 지역 문화자원과 연계
 - 안동시 이미지 제고 및 관광 효율 증대
- 최신 트렌드를 반영한 프로그램 운영으로 청소년의 호응 극대화

【소통안전 경영】

□ One-Stop 관리체계 구축으로 안전한 수련원 운영

- 수련활동 안전사고예방을 위한 광대역 무선통신망 구축(LTE)
 - 효율적 청소년 수련활동 운영과 안전사고 발생 시 즉각 대응
- 시설 및 장비보강 및 개선: 서바이벌장 안전전망대, 비가림시설
 - 무사고 목표 “안전제일주의” 문화 확립
- 직원안전교육 및 업무연찬 실시
 - 정기적 시설물 안전관리 및 점검
 - 사고예방계획 및 사고발생 시 조치 방안 계획 수립
 - 무사고 홍보 안내판 설치(전광판 활용)

□ 안전 매뉴얼 체계화 및 안전한 수련활동 실시

- 운영시기 : 2019년 연중
- 대 상 : 학교, 일반 등 모든 이용고객
- 내 용
 - 안전매뉴얼 작성으로 효율적인 안전관리 체계 확인
 - 수련활동 입소 시 철저한 안전교육 및 관리
 - 사고 발생 대비 모의 훈련 실시로 직원 대응 체계 확립

단 호 휴 양 팀

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	- 여가시간 증대로 잠재 고객 증가 - 도청신도시로 인한 주변 인구 증가	- 주변지자체의 캠핑 사업 확대로 경쟁 심화 - 도로망 발달로 원거리 여가 활동 편의 증진
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
- 안동시내와의 접근성 - 저렴한 이용요금 - 우수한 문화관광지와 접근성	- 홍보수단 및 지역 확대 - 지역문화유산과의 접근성 홍보 강화	- 특색 있는 서비스 제공 - 편리한 접근성 집중홍보
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
- 서비스마인드 부족 - 중장기 발전전략 부재 - 분산 시설로 소통곤란	- 견학과 직무교육 강화 - 중장기 운영계획수립을 통한 체계적인 서비스 제공	- 시설별 부서장근무요일제로 현장 소통 강화 - 벤치마킹을 통한 우수사례 도입

추진목표

추진방향	실천과제
- 안전최우선의 명품 휴양시설 운영 - 친절하고 청결한 휴양시설 운영 - 효율적인 예산집행으로 예산절감 기여	- 고객감동 경영 : 8개 사업 - 미래창조 경영 : 2개 사업 - 신뢰청렴 경영 : 2개 사업 - 소통안전 경영 : 5개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019

비전

경북북부지역 최고의 휴양시설 운영



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 단호캠핑장 느티나무 보식(7그루)	7,000	市예산
	2. 단호캠핑장 동물가족 조형물 설치	25,000	市예산
	3. 단호샌드 카라반 바닥난방 교체	15,000	
	4. 단호캠핑장 성수기 물놀이장 운영	-	
	5. 단호캠핑장 트램펄린장 운영	-	
	6. 단호캠핑장 모래건기 체험장 운영	-	
	7. 단호캠핑장 계절별 꽃단지 조성	-	
	8. 백조공원 먹이주기 체험프로그램 운영	-	
미래창조 경영	9. 단호휴양팀 선진지 견학을 통한 벤치마킹	-	
	10. 백조공원 업무용 차량 구입	21,000	
신뢰청렴 경영	11. 부서 직무교육 및 친절교육 실시	-	
	12. 부서장 없는 날을 통한 연가사용 촉진	-	
소통안전 경영	13. 마애선사유적전시관 전등교체	15,000	
	14. 단호캠핑장 cctv 추가설치	20,000	市예산
	15. 낙동강생태학습관 옥상 데크 교체	15,000	
	16. 백조공원 A.I 방역 철저로 청정 안동에 기여	-	
	17. 단호캠핑장 이용객 안전체험센터 체험 지원	-	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 단호샌드파크 캠핑장 느티나무 보식

- 사업시기 : 2019년 4월
- 소요예산 : 시 공원녹지과 사업
 - 카라반 주변 고사목 대체용 느티나무 7그루 보식

□ 단호샌드파크 캠핑장 동물가족 조형물 설치

- 사업시기 : 2019년 4월
- 소요예산 : 시 공원녹지과 사업
- 내 용 : 노후된 토끼어리 철거 후 새로운 조형물을 설치하여 캠핑장을 추억할 수 있는 기념사진 촬영장소 제공

□ 단호샌드파크캠핑장 카라반 바닥난방 교체

- 사업시기 : 2019년 4월
- 소요예산 : 15,000천원
- 내 용 : 전기판넬방식의 잦은 고장으로 인한 고객불편을 방지코자 온수 보일러 방식으로 변경 설치(6인용카라반6대)

□ 단호샌드파크캠핑장 어린이 놀이시설 운영

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 여름철 성수기를 맞이하여 캠핑장 이용어린이를 위한 물놀이장 운영
 - 붕붕뽀뽀(트램폴린) 및 어린이 놀이터 운영

□ 단호샌드파크캠핑장 낙동강변 모래걷기 체험장 운영

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용 : 낙동강변 모래걷기 체험장 시설 및 안전관리 철저로 안전 사고 없는 체험시설 운영

□ 단호샌드파크캠핑장 계절별 꽃단지 조성

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 단호캠핑장 주변 화단과 화분에 계절별 꽃묘를 이식하여 화단 조성
 - 특색 있고 아름다운 캠핑장 경관 조성으로 고객 만족도 제공
 - 관광객 및 지역 주민에게 쉼터 제공으로 지역 사회 공헌

□ 백조공원 먹이주기 체험프로그램 운영

- 사업시기 : 2019년 3월
 - 내 용
 - 백조공원 먹이주기 체험프로그램을 운영하여 미래세대에게 생물자원의 중요성과 친환경 교육기능 수행
 - 인근 마을 및 지역민들과의 협업을 통한 주민 수익 증대에 기여
- ※ 백조마을 및 주변 숙박업소와 업무협약 체결

【미래창조 경영】

□ 단호휴양팀 선진지 견학을 통한 벤치마킹

- 사업시기 : 반기별
- 내 용
 - 백조공원 체험프로그램 운영관련 선진시설 벤치마킹
 - 단호캠핑장 시설확충 관련 정보수집을 위한 선진지 견학
 - 생태학습관 및 마애전시관 발전방안 모색을 위한 선진지 견학

□ 백조공원 업무용 차량 구입

- 사업시기 : 2019년 2월
- 소요예산 : 21,000천원
- 내 용
 - 백조공원 및 강변방사장 관리를 위한 업무용차량(1톤화물)구입
 - 단호캠핑장 및 생태학습관 물품이송업무 지원

【신뢰청렴 경영】

□ 부서직무교육 및 친절교육 실시

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 산업안전보건법에 따른 안전 및 직무교육 실시
 - 소방, 전기, 산업안전 등 안전교육과 친절교육 병행 실시
 - 친절교육 강사 순번제로 참여하는 교육 진행

□ 부서장 없는 날을 통한 연가사용 촉진

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 휴식과 업무가 적절히 조화되는 즐거운 일터 만들기
 - 매월 부서장 없는 날 운영
 - 직원들의 일과 휴식의 균형을 위한 분위기 조성

【소통안전 경영】

□ 마애전시관 전등 교체

- 사업시기 : 2019년 5월
- 소요예산 : 15,000천원
- 내 용
 - 마애전시관 조명설비의 노후로 인한 잦은 고장 방지
 - 형광등 및 할로겐 조명을 LED조명으로 교체하여 에너지 절감

□ 단호캠핑장 CCTV 추가설치

- 사업시기 : 2019년 5월
- 소요예산 : 시 공원녹지과 사업
- 내 용
 - 안전사고 예방을 위한 CCTV추가설치
 - 글램핑장, 어린이놀이터, 봉봉뽕틀등 CCTV6대 추가설치

□ **낙동강생태학습관 옥상데크 교체**

- 사업시기 : 2019년 5월 중
- 소요예산 : 15,000천원
- 내 용
 - 안전사고 예방을 위하여 노후 데크 교체
 - 안전교육체험장 실습공간으로 사용되는 옥상데크 바닥재 교체

□ **백조공원 수시 방역으로 고병원성 AI 유입 차단**

- 사업시기 : 고병원성 AI발생시
- 내 용
 - 백조공원 및 강변방사장과 주변 구역
 - 차량 소독기 상시 운영 및 출입구 바닥 석회 살포, 안동시 방역 협조를 통한 고병원성 AI 유입 차단

□ **단호샌드파크캠핑장 이용객 대상 안전체험 실시**

- 사업시기 : 2019년 7월 ~ 8월 중
- 내 용
 - 안동시 안전교육체험장과 협조하여 체험프로그램 운영
 - 성수기 이용객 대상 안전교육 체험을 실시하여 고객 만족 증대

계명산휴양팀

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 휴양림 예약시스템 통합운영 □ 계명산 생태숲 조성에 따른 이용고객 증가 □ 당진-영덕고속도로 개통에 따른 접근성 용이	□ 타 휴양림 비해 시설 및 요금 경쟁력이 낮음 □ 휴양림 인근 관광지 부족 □ 휴양림 및 유사시설 증가로 사업수입 감소
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 자연과 숲속에서 즐기는 힐링 공간 □ 성수기 다양한 프로그램 운영 □ 물놀이장 이용객의 높은 만족도	- 성수기 다양한 홍보를 통한 이용고객 유치 활성화 - 적극적인 물놀이장 시설 개선으로 고객만족도 향상 - 숲길 조성으로 힐링하기	- 신규 프로그램 개발로 이용고객 만족도 향상 - 고객요구를 적극 반영한 맞춤형 서비스 제공
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 노후된 시설물 □ 비수기 볼거리, 즐길거리 부족 □ 경직된 법규 및 조례 □ 해충(초파리)으로 인한 이용고객 불편초래	- 지속적인 시설 개·보수 및 해충구제로 고객 만족도 향상 - 적극적인 조례개정 : 요금 감면, 탄력적 운영 - 놀이 및 체육 시설 신규 설치	- 특색 있는 시설물 및 체험 프로그램 개발 - 선진 휴양림시설 벤치마킹을 통한 경쟁력 제고 - 지속적인 직원 친절 및 안전 교육

추진목표

추진방향	실천과제
■ 노후시설 개선을 통한 효율적 운영 ■ 다양한 연령층 고객유치 위한 즐길거리 설치 ■ 고객요구 적극 반영한 맞춤형 서비스 제공	■ 고객감동 경영 : 3개 사업 ■ 미래창조 경영 : 4개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 3개 사업 ■ 소통안전 경영 : 4개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019

비전

힐링 · 문화 · 체험이 함께하는 복합휴양시설



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 성수기 고객만족 프로그램 운영(만들기체험, 작은 음악회 개최 등)	5,100	
	2. 조례개정을 통한 장애인, 국가유공자 및 지역시민 사용료 감면	-	
	3. 다양한 연령층의 고객 유치를 위한 놀이 및 체육시설 설치	50,000	市예산
미래창조 경영	4. 직원 역량강화를 위한 친절 및 안전 교육 주기적 실시	-	
	5. 비수기 고객 유치 확대를 위한 객실요금 감면 및 탄력적 운영	-	
	6. 선진휴양시설 벤치마킹을 통한 경쟁력 제고	-	
	7. 업무 매뉴얼 체계화로 신속한 고객 응대	-	
신뢰청렴 경영	8. 불필요한 시간외 근무 자제 및 정시 출·퇴근 시간 준수	-	
	9. 고객소리함 설치로 고객요구를 적극 반영한 맞춤서비스 제공	-	
	10. 연가사용 촉진으로 개인 여가생활 보장	-	
소통안전 경영	11. 응급약품 구비로 비상시 신속한 대처	300	
	12. 이용객 안전 및 편의증진을 위한 노후시설 개·보수	110,000	市예산
	13. 철저한 해충구제로 청결하고 쾌적한 휴양림 이미지 제고	6,000	
	14. 비상연락망 구축을 통한 재해·재난시 신속한 대처	-	

▣ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

□ 성수기 고객만족 프로그램 운영

- 사업시기 : 7월 중순 ~ 8월 중순 (성수기 기간)
- 야외 물놀이장 운영
 - 어린이를 대상으로 한 물놀이장 운영 (매일 09:30 ~ 17:30)
- 한여름밤의 숲속 작은 음악회 개최
 - 지역뮤지션 초청 다양한 라이브 공연 (2회 공연)
 - 소요예산 : 2,600천원
- 엄마!아빠와 함께하는 만들기 체험
 - 다양한 재료를 이용한 토탈 만들기 체험 (토, 일 10회)
 - 소요예산 : 2,500천원
- 천체관측 프로그램 운영
 - 달, 토성 등 당일 기상여건에 따른 관측 (매주 금,토)

□ 다양한 연령층의 고객유치를 위한 놀이 및 체육시설 설치

- 체육시설(족구장) 개선
 - 사업시기 : 2019년 5월
 - 내 용 : 즐길거리 부족에 따른 고객요구를 적극 반영하여 기존 낙후된 족구장을 현대식으로 개선
 - 소요예산 : 약 30,000천원(市사업)
- 놀이시설(트램펄린) 설치
 - 사업시기 : 2019년 5월
 - 내 용 : 휴양림을 찾는 가족단위 고객(어린이)을 대상으로 한 놀이시설(트램펄린) 설치로 고객만족도 증대
 - 소요예산 : 약 20,000천원(市사업)

【미래창조 경영】

□ 직원 역량강화를 위한 친절 및 안전 교육

- 주기적인 친절 및 안전 교육 실시
 - 사업시기 : 2019년 연중 (월 1회 이상)
 - 매월 자체 친절·안전 교육 및 전문 강사 교육 실시
 - 휴양림 특성에 맞는 안전교육 및 하반기 소방서 합동훈련 실시

□ 선진휴양시설 벤치마킹을 통한 경쟁력 제고

- 사업시기 : 2019년 상·하반기 (2회)
- 내 용
 - 해충(초파리)의 근본적 방제를 위한 선진시설 견학
 - 타 휴양림과의 차별화된 특색시설을 운영중인 휴양시설 견학
 - 계명산휴양림 활성화 방안모색을 위한 선진시설 견학

【신뢰청렴 경영】

□ 고객소리함 설치를 통한 고객맞춤형 서비스 제공

- 사업시기 : 2019. 02.
- 내 용
 - 복합산림휴양관, 산림휴양관, 관리동 3개소 고객소리함 설치
 - 고객요구를 적극 반영한 맞춤형 서비스 제공으로 고객만족도 향상

□ 연가사용 촉진으로 개인 여가생활 보장

- 사업시기 : 2019. 연중
- 내 용 : 휴식과 업무가 적절히 조화된 균형있는 여가생활
보장으로 일과 가정이 양립하는 행복한 일터 만들기

【소통안전 경영】

□ 이용객 안전 및 편의증진을 위한 노후시설 개·보수

- 노후 화장실 리모델링 공사
 - 사업시기 : 2019. 상반기
 - 내 용
 - 숲속의 집 외 2개동, 10개소 노후화장실 리모델링
 - 화장실 노후로 인한 이용객 불편해소 및 쾌적한 환경제공
 - 소요예산 : 50,000천원(市사업)
- 복합산림휴양관 개별난방 전환
 - 사업시기 : 2019. 상반기
 - 내 용
 - 복합산림휴양관 2층, 9객식 개별난방 전환
 - 기존 중앙난방 방식으로 인한 잦은 민원을 해소하고, 개별난방 전환을 통한 이용고객 편의증대
 - 소요예산 : 60,000천원(市사업)

□ 철저한 해충구제로 청결하고 쾌적한 휴양림 이미지 제고

- 사업시기 : 2019. 07. ~ 08.
- 내 용 : 해충(초파리)이 집중 발생하는 7~8월 주,야간
해충방제 총력 대응으로 쾌적한 휴양환경 조성
- 소요예산 : 6,000천원

장사공원팀

사업환경분석

외부환경 내부환경	기 회	위 험
	□ 화장으로 장례문화 변화 □ 관내화장해당자 확대 □ 유리한 정책과 제도	□ 신규 화장시설 증가 □ 화장감면대상 증가에 따른 수입금 감소 □ 고객 요구의 다양성
강 점	SO 공격전략	ST 위회전략
□ 경북북부 최고 화장시설 □ 축적된 전문기술 및 경험보유 □ 도청이전에 따른 인구증가	- 외부기관 벤치마킹 등 기술 개발에 대한 인적자원 확대 - 도청이전지 인구유입에 따른 관내 화장수요 확대	- 효율적 운영으로 경영합리화 - 체계적 관리로 내부역량 강화 - 경북북부 최고 화장시설로서 자리매김
약 점	WO 만회전략	WT 생존전략
□ 경직된 법규 및 조례로 인한 고객서비스 제공 제한 □ 공공성과 수익성 상충문제 □ 공기업에 대한 비판적 인식	- 시민이 체감 가능한 경영혁신 실천 - 고객서비스 강화 및 공공성 증대 - 미래성장 방안 마련 - 규정개정을 통한 수익성 향상	- 공공성과 수익성의 조화 - 차별화된 화장서비스 제공 - 다양한 고객요구 반영 - 유연한 법규적용으로 고객 서비스 제공 확대

추진목표

추진방향	실천과제
■ 선진 화장문화 조성에 따른 고객만족도 향상 ■ 안전한 시설물 유지관리로 안전재난 제로화 ■ 수입금 전년대비 5% 증가	■ 고객감동 경영 : 2개 사업 ■ 미래창조 경영 : 2개 사업 ■ 신뢰청렴 경영 : 2개 사업 ■ 소통안전 경영 : 3개 사업

부서 비전 및 전략체계

2019
비전

품격과 정성을 담은 새로운 화장문화 조성



경영방침	사 업 계 획 내 용	예산액(천원)	비고
고객감동 경영	1. 유족 마음 위로와 공기정화를 위한 화분 구입	1,000	
	2. 응급상황을 대비한 비상 구급약품 구입	300	
미래창조 경영	3. 직원 역량 강화 교육	-	
	4. 선진지 견학을 통한 벤치마킹 실시	-	
신뢰청렴 경영	5. 청렴 및 성희롱 자체 교육 실시	-	
	6. 직무교육을 통한 고객 신뢰 확보	-	
소통안전 경영	7. 화장로 설비 유지보수를 통한 고객 이용 편의성 증대	110,000	市예산
	8. 튜브형 난방기 구입	2,000	
	9. 장례문화 인식변화를 위한 홍보 활동	-	

☐ 사업계획 세부내역

【고객감동 경영】

☐ 화분 구입 및 비치

- 사업시기 : 2019년 5월
- 사업비 : 1,000천원 정도
- 비치장소 : 1층 로비 및 2층 카페테리아
- 내용
 - 유족 볼거리 제공 및 심리 안정
 - 건물 내 미세먼지 저감으로 인한 고객 신뢰 확보

☐ 비상 구급약품 구입

- 사업시기 : 2019년 6월
- 사업비 : 300천원 정도
- 구입품목 : 진통소염제, 두통약, 일회용 밴드 등
- 내용 : 고객 비상구급상황을 대비한 구급약품 구입

【미래창조 경영】

☐ 직원역량 강화 교육 실시

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내용
 - 화장운영 전문지식 습득을 위한 공설 장사시설 종사자 교육 참석
 - 직원 개인 커리어 발전을 위한 자격증 취득 교육

☐ 선진 화장시설 벤치마킹을 위한 견학 실시

- 사업시기 : 2019년 연중
- 견학장소 : 서울 추모공원, 대구 명복공원 등 선진 화장시설
- 내용 : 선진 화장운영 프로세스를 벤치마킹하여 수준 높은 화장서비스 제공

【신뢰청렴 경영】**□ 청렴 및 성희롱 자체 교육 실시**

- 사업시기 : 2019년 하반기
- 내 용 : 직장 내 성희롱 예방 및 청렴한 공직사회 풍토 조성

□ 안전 및 직무교육을 통한 고객 신뢰 확보

- 사업시기 : 2019년 연중
- 내 용
 - 화장운영 전반에 관한 직원 상호 토론을 통해 업무능률 향상
 - 각종 안전사고 사례습득으로 상황 발생 시 대처능력 확보

【소통안전 경영】**□ 화장로 설비 유지보수를 통한 고객 이용 편의성 증대[市 사업]**

- 사업시기 : 2019년 상반기
- 사 업 비 : 110,000천원
- 내 용
 - 로내대차 교체 : 27,500천원
 - 세라믹화이버 교체 : 27,500천원
 - 여과집진기 백필터 교체 : 55,000천원

□ 튜브형 난방기 구입

- 사업시기 : 2019년 1월
- 사 업 비 : 2,000천원 정도
- 내 용 : 화장진행 대기시간동안 1층 로비 난방을 통해
고객만족도 제고

□ 장례문화 인식 변화를 위한 홍보활동 실시

- 사업시기 : 2019년 연중
- 장 소 : 장사문화공원 홍보실
- 내 용 : 혐오시설의 이미지를 탈피하고 새로운 화장문화 전파

3

사업별 업무계획

1

참여와 혁신으로 시민의 삶의 질 개선

신규

[경영지원실 ☎850-4500]

목표

- ◆ 소통과 협력을 통하여 고객이 원하는 맞춤형 서비스 제공
- ◆ 고객 중심 경영을 위한 혁신 공감대 형성 및 업무시스템 마련

□ 시민 참여 활성화를 통한 고객 중심 경영

- 시민과 함께하는 공공서비스 생산을 위한 고객 참여 채널 확대
 - 정기적인 스킨십데이(skinship-day) 운영으로 고객 니즈 파악
 - 차(茶) 나눔 행사를 통한 고객과의 소통의 장 마련 : 반기별
 - 부서별 특성을 고려한 고객설문조사에 따른 고객 의견 수렴
 - 참여형 의사결정 시스템 구축을 위한 고객운영위원회 구성
 - 고객 참여 예산 수립에 따른 민주성·투명성·공정성 제고
 - 선호도 조사에 의한 시설물 개·보수로 맞춤형 서비스 제공
 - 시민 재능기부 프로그램 추진으로 다양한 고객 참여 기회 제공
 - 신뢰성 제고를 위한 시민참여 시설물 합동 점검 실시 : 반기별
- 수요자 중심의 정보 및 데이터 공개로 투명한 공단 운영
 - 사전 정보공개 분야 확대를 통한 고객 알권리 증진
 - 온·오프라인 홍보활동 및 아이디어 발굴을 위한 서포터즈 운영

□ 열린 혁신 인프라 구축으로 고객 권리 증진

- CCM(소비자중심경영) 인증 획득(주관-공정거래위원회) : 2019. 하반기
- 열린혁신 TF팀 구성에 따른 효율적인 혁신 추진 : 2019. 1.
 - 부서 간 장벽 제거를 통한 협업으로 소통 활성화
 - 혁신과제 추진 인력 양성으로 차별화된 서비스 개발 및 제공
- 시설물관리시스템 전산화에 따른 시설물 데이터베이스 구축
- 안전사고 예방을 위한 재난·안전 대책본부 운영

2 사회적 가치 실현을 선도하는 지방공기업 신규

[경영지원실 ☎850-4500]

목표

- ◆ 지역사회 특색을 반영한 사회공헌 활동으로 사회적 가치 창출
- ◆ 사회적 약자 배려를 위한 체계적이고 전문적인 프로그램 개발
- ◆ 범정부적 반부패 정책 대응 및 청렴문화 확산에 적극 동참

□ 지속가능한 사회공헌 활동으로 사회적 책임 수행

- 사회적 가치를 반영한 업무 추진 및 예산 수립
- 부서별 릴레이 봉사활동으로 지속적·전략적 봉사활동 추진
- 사회적 기업 제품 및 전통시장 물품 구매를 통한 지역경제 공헌

□ 유관단체와 연계를 통한 시민의 삶의 질 개선

- 업무 협업시스템 구축으로 새로운 사업 및 서비스 개발
 - 관내 문화유적지와 연계한 청소년 체험프로그램 개발
 - 시민 대상 복지서비스 제공을 위한 플랫폼(Platform) 구축
 - 방문고객 심리검사 제공 : 보건소, 정신건강복지센터 연계
 - 공공자원(공공시설 및 물품) 개방을 통한 다양한 지역 행사 지원
- 지방공기업 발전협의회 교류를 통한 사회공헌 우수 사례 공유

□ 공정 사회를 위한 반부패·청렴 문화 확산 도모

- 반부패 컨트롤타워 기능 강화 및 다양한 제도 혁신
 - 예산심의위원회 및 예산집행실적 보고회 개최로 투명성 제고
 - 홈페이지, SNS, 주민생각함 등 다양한 부패공익신고 신고채널 확보
- 갑질 근절 대책방안 마련 및 민간분야 확산을 위한 캠페인 실시
- 불공정거래 관행 개선 및 거래 내역 확대에 따른 공정거래 환경 조성
- 임직원 맞춤형 청렴교육 내실화 및 공단 자체 청렴도 조사 실시

3

신뢰받는 주차·검침 업무 수행

[주차검침사업소 ☎850-4710]

목표

- ◆ 사회적 약자 지원을 통한 고객만족 도모 및 시민편의 제공
- ◆ 신속하고 정확한 수도검침 업무로 시민에게 신뢰받는 공단 구축
- ◆ 효율적 주차장 운영으로 고객서비스 및 세외수입 향상 기여

□ 업무 특성에 맞는 취약계층 지원 서비스 실시

- 검침업무 특성에 따른 검침원 독거노인 돌봄 서비스 제공
 - 사회적 약자 및 취약계층 맞춤형 복지서비스 제공
 - 매월 검침 업무 시 독거노인 거주 세대 안전여부 점검
 - 노인돌봄기본서비스 대상자 중 1928년 이전 출생자 집중 지원(49명)
 - 수도검침 데이터를 활용한 복지사각지대 발굴 및 지원
 - 유관기관과 협업을 통한 복지보안관 역할 수행
- 검침봉사단 구성을 통한 취약가정 방문 등 봉사활동 전개

□ 효율적인 상하수도 검침을 위한 원격검침 시범운영

- 시범운영 시기 : 2019년 하반기
- 시범운영 구역 : 신시장 및 구시장 일대 100전 정도
- 시범운영 결과 효과입증 시 원격검침 도입 확대 건의

□ 공영버스터미널 주차장 효율적 운영으로 수입 창출

- 요금정산소 비가림시설 설치 : 2019. 4.
 - 협소한 차양막 확장 설치로 적극적, 선제적 민원 해소
- 장기이용 고객 할인요금 개정을 통한 수입 증대
 - 장기주차고객 할인제도를 통한 버스운전기사 등 고객 확보
- 철저한 청결관리로 깨끗하고 신뢰받는 터미널주차장 운영

4

시민의 공간으로 다가가는 열린 체육관

[안동체육관팀 ☎850-4650]

**목
표**

- ◆ 열린 시설 운영을 통한 대 시민 문화, 체육시설 확충
- ◆ 공공시설의 개방 및 사회적 약자 배려 프로그램 운영

□ 365일 열려있는 안동체육관 시설 제공

- 안동체육관 1층 로비 개방을 통한 전시, 문화 공간 마련
- 안동체육관 동문광장을 활용한 농·특산물 직거래 장터 운영
- 안동시 주관 아나바다 행사 시 안동체육관 1층 로비활용
- 체육 단체와 연계한 해당 종목별 훈련장소 사용 : 안동시 소속 엘리트 체육선수 및 안동지역 방문 전지 훈련팀 훈련장소 제공
- 보조경기장을 활용한 안동시 동호인 단체 체육시설 사용지원
- 행사 알림 서비스 제공으로 체육관 홍보 및 고객알권리 제공

□ 사회적 책임을 다하는 안동볼링장

- 사회적 가치 실현을 위한 다양한 강습 프로그램 운영
 - 장애인 단체와 연계한 장애인 무료강습 프로그램 운영
 - 방학을 이용한 지역 소외계층 자녀에 대한 무료강습 기회 제공
- 자체 강습 프로그램 개발을 통한 고객유치 전략 수립
 - 평일 오전시간을 활용한 볼링 기초반 무료강습 운영
 - 학교체육과 연계한 강습프로그램 개발 : 창의적 체험학습 등
 - 주부반 강습, 가족단위 강습, 레크리에이션식 강습 등

□ 현실에 맞는 시설개선 및 시스템 확보

- 부족한 볼링장 로커 확보를 통한 고객 만족증진
- 회원제도 도입을 통한 차별화 된 서비스 제공

5

고객중심 실천으로 고객감동 실현하는 온천

[학가산온천팀 ☎850-4690]

목
표

- ◆ 화재 및 사고에 대비한 비상대피로 설치를 통한 고객안전 확보
- ◆ 체계적인 고객감동 서비스 제공을 통한 이용객 확대유치

□ 응급상황 대처능력 강화로 고객 안전 확보

- 탕내 화재발생 대비 남녀탕 비상대피로 설치 : 하계 정기휴장 시
- 사고 및 재난 대비 요령을 갖춘 안전전문가 육성
 - 직원 개인별 대응 매뉴얼 작성 및 전문교육 실시
 - 응급상황 유형별 모의훈련에 따른 위기관리 대처 능력 향상
- 소방기관과의 긴밀한 협조체계 확보 및 유지
- 이용객 안전의식 고취 및 사고 예방을 위한 안전캠페인 실시

□ 체계적 고객관리로 고객감동 실현

- 지속적인 고객과의 직·간접 소통으로 이용객 신뢰확보
 - 직접 소통인 고객모니터단 간담회의 정기적 개최 : 반기별
 - 간접 소통인 고객소리함의 적극적 활용 : 수시
 - 직·간접 소통으로 운영상 문제점을 개선하여 최상의 서비스 제공
- 체계적인 서비스 제공을 통해 고객감동 실현
 - 고객 감동실현 서비스
 - 차량 비포 서비스로 이용객 차량정비 지원 : 반기별
 - 농번기 온천 이용객 농촌일손돕기 지원 : 반기별
 - 다양한 볼거리 제공
 - 지역 예술단체와 연계한 고객감사 음악회 개최 : 반기별
 - 주차장 유희부지 꽃길조성 : 해바라기, 코스모스, 설악초 등

6

교통약자가 행복한 복지안동 건설

[교통약자지원팀 ☎850-4750]

**목
표**

- ◆ 고객과 함께 하는 교통약자이동지원센터 이미지 구축
- ◆ 감성서비스 제공을 통한 고객 만족도 제고

□ 차별화된 서비스 제공으로 고객 감동 실현

- 장애인복지관 정기적 봉사활동
 - 각종 장애인 행사 시 무료 자원봉사자 지원
 - 봉사 활동 시 어깨띠 착용 및 홍보물 배부로 고객 홍보 강화
 - 장애인과 현장 소통으로 고객감동 실현
- 장애인의 날 무료 운행 실시
 - 일 자 : 매년 4월 20일 장애인의 날
 - 대 상 자 : 부름콜 이용 등록 신청자
 - 내 용 : 장애인의 날 부름콜 일일 무료 운행 실시
- 독거 교통약자 안전 지킴이 운영
 - 운전원별로 관리 대상 교통약자 지정
 - 주기적 안부 전화를 통한 고객 상태 체크 및 담당복지사 통보
 - 고객 감성서비스 제공을 통한 고객만족도 제고로 민원 최소화

□ 안전하고 친절한 특별교통수단 운영

- 완벽한 차량관리를 위한 분기 및 일일 자체 안전점검 실시
- 교통안전 의식 함양 및 확산을 위한 안전 캠페인 실시
- 운전원 친절도 향상을 위한 친절 및 안전 교육 실시
 - 운수종사자 및 교통사업자 교육 이수 : 전 직원 이수
 - 장애인 인식제고 및 친절 교육 실시 : 월 1회

7

변화하고 도약하는 환경사업소

[환경사업소 ☎850-4530]

목
표

◆ 3대 핵심과제(예방, 효율, 자립) 설정으로 경영개선 추진을 통한 환경기초시설 운영의 내실화 및 효율성 도모

□ 예방 - 설비 사전정비로 고장률 감소 및 예산절감

- 사업명 : 환경사업소 장비이력 전산화 사업 - 2019. 3.
 - 사업목표 : 설비 고장률 30%이상 저감 및 내구연수 증대
 - 사업내용 : 운영설비 총 2,000여 종의 설비별 점검 및 정비주기에 의한 예방정비 및 이력의 체계적 관리
- ※ 2017년 위탁 및 자체수선 350건, 수선유지비 425,000천원 소요

□ 효율 - 부숙화 설비 시설 개선 및 처리효율 향상

- 사업명 : 부숙화 노후설비 개·보수 및 시설개선 - 2019. 5.(연차사업)
 - 시설용량 : 슬러지 부숙화 처리 50톤/일(25톤×2계열)
 - 사업내용
 - 제품포장 자동화 및 시설전반 개·보수사업 : 처리효율 60% → 90%
- ※ 현재 월250톤, 연 340백만원 위탁처리
- 소내 완제품(톤백)저장물량 적체해소
 - 슬러지 발생전량 부숙화 및 근무환경 개선

□ 자립 - 에너지 자립화율 제고 및 동력비 저감

- 추진내용 : 공정개선을 통한 에너지 자립률 향상
 - 하수발생슬러지의 고농도화 후 소화조 투입
 - 천연가스발생율이 높은 축폐 슬러지의 소화조 투입량 증가
- 자립화목표 : 현재보다 20% 향상(발생량전량 슬러지부숙화 투입)
 - 현 재 : 발생량/연(2017년 기준) 217,000m³×500원 = 108백만원
 - 개선 후 : 발생량/연 260,000m³×500원 = 130백만원 예상

8

유익하고 흥미로운 청소년 프로그램 운영

[청소년수련관 ☎850-4620]

**목
표**

- ◆ 지역 청소년의 학업 스트레스 해소 및 심신단련 기회 제공
- ◆ 미래세대를 위한 환경오염 인식 재정립 및 공감대 형성

□ 청소년 길거리 농구대회 개최

- 추진목적 : 지역 청소년들이 학업에 대한 스트레스 해소와 스포츠를 통한 심신단련 및 페어플레이 정신 함양
- 대 회 명 : 마지막 승부! 청소년 3 ON 3 길거리 농구대회
- 개최시기 : 2019. 5.
- 참가대상 : 관내 중, 고등학생 16개팀 정도
- 소요예산 : 4백만원

□ 청소년 환경보전 인식 제고 프로그램 운영

- 추진목적 : 교과과정에 맞춘 환경의 다양한 주제 선정과 환경 보존에 대한 지속적, 능동적인 관심 유도
- 프로그램명 : 지구야! 아프지마
- 운영시기 : 2019. 6.
- 참가대상 : 관내 초등학생(4 ~ 6학년) 20명 정도
- 운영내용
 - 공익사단법인 체험학습 연구개발협회 연계를 통한 운영
 - 운영프로그램 : 강의 + 자유발표 + 만들기 체험
- 모집 및 홍보 계획 : 홈페이지 게시 및 참가 공문 발송

9

청소년수련원의 다양한 운영 활성화 추진

[하아그린파크팀 ☎850-4570]

목표

- ◆ One-Stop 관리체계 구축 및 시설물 보강으로 안전한 고객관리
- ◆ 새로운 수익창출을 위한 “별바라기” 오토캠핑장 운영
- ◆ 안동시 관광객 유치 지원 사업과 연계한 고객유치 다변화 모색

□ One-Stop 관리체계 구축으로 안전한 수련원 운영

- 수련활동 안전사고예방을 위한 광대역 무선통신망 구축(LTE)
 - 효율적 청소년 수련활동 운영과 안전사고 발생 시 즉각 대응
- 시설 및 장비보강 및 개선 : 안전전망대, 비가림시설, 그늘막
 - 안전을 최우선으로 하는 청소년 야외활동 제공

□ 수익의 다변화 모색을 위한 “별바라기 오토캠핑장” 운영

- 운영시기 : 주말 및 공휴일(수련활동이 없는 주말)
- 대 상 : 청소년이 포함된 가족 및 단체 20명 이상
- 사업예산 : 약 100백만원(안동시 사업예산)
- 주요내용
 - 미니 체육활동장, 서바이벌장 병행으로 다양한 놀거리 제공
 - 넓은 부지를 활용한 킥보드, 자전거 사용 안내로 고객 편의 제공

□ 안동시 관광객 유치 사업과 연계한 운영활성화 추진

- 사업명 : 단체관광객 유치 인센티브 지원사업(연중실시)
- 대 상 : 전국 초·중·고등학교 수학여행 및 수련활동
- 지원내용 : 1박 기준 1인 10,000원 각 학교(단체)에 지원
- 홍보계획
 - 기존 방문한 학교 및 단체 문자 및 전화 홍보
 - 문의 고객에 대한 사업홍보 및 적극적인 신청 유도

10 자연과 함께하는 명품 단호휴양시설 운영

[단호휴양팀 ☎850-4600]

목표

- ◆ 글램핑, 카라반, 텐트야영장 등 다양한 캠핑경험 제공
- ◆ 편의시설 개선으로 이용객 만족도 제고
- ◆ 다양한 체험과 놀이프로그램 제공으로 최고의 휴양시설 운영

□ 언제나 다시 찾고 싶은 단호샌드파크 캠핑장 운영

- 캠핑 애호가들을 위한 다양한 캠핑시설 제공
 - 카라반, 글램핑, 텐트 야영장 등 특색 있는 경험 제공
 - 각 호실별 실내에 안동 주요관광지 사진부착으로 안동 홍보
- 동물 가족캐릭터 조형물 및 포토존 설치 : 2019. 5.
 - 캠핑장을 추억할 수 있는 기념사진 촬영장소 제공
- 건전한 가족캠핑문화를 위한 안동시캠핑축제 행사 개최
 - 7080콘서트, 레크리에이션, 솜사탕만들기, 영화상영등 행사진행
- 편의시설 및 노후시설 개선으로 이용객 만족도 제고
 - 카라반 이용객 그늘 제공을 위한 느티나무 보식 : 2019 : 5.
 - 6인용카라반 난방설비 온수보일러 방식으로 개선 : 2019. 4.
 - 글램핑, 붕붕뽀틀 등 시설확충에 따른 CCTV추가설치 : 2019. 5.

□ 다양한 체험시설 운영으로 이용객 만족도 제고

- 차별화된 다양한 놀이시설 및 체험시설 운영
 - 붕붕뽀틀, 모래건기체험, 성수기 어린이물놀이장 운영
- 성수기 단호캠핑장 이용객 안전체험센터 체험 운영 연계
 - 지진체험, 소화기작동, 화재시 피난등 안전체험 지원
- 백조공원 먹이주기 체험프로그램 운영 : 2019. 3.
 - 유치원등 유아들을 대상으로 체험프로그램 운영
 - 인근 백조마을 이용객 참여 지원을 통한 지역 경제 활성화 도모

11 힐링 · 문화 · 체험이 있는 계명산휴양림

[계명산휴양팀 ☎850-4700]

목
표

- ◆ 노후시설 개선을 통한 이용고객 편의증진 및 만족도 향상
- ◆ 다양한 고객만족 프로그램 운영으로 이용고객 재유치 및 수익증대
- ◆ 공격적 홍보활동을 통한 휴양림 이미지 제고

□ 노후시설 및 시설환경 개선을 통한 고객 편의증진

- 노후 화장실 리모델링 : 2019. 4.
- 복합산림휴양관 개별난방 전환 및 출입문 교체 : 2019. 4.
- 산림휴양관 외 3동 전기온수기 설치 : 2019. 5.
- 주차장 공용화장실 리모델링 : 2019. 6.

□ 시즌별 프로그램 운영을 통한 고객맞춤형 서비스 제공

- 비수기 활성화 프로그램 운영으로 다양한 연령층의 이용고객 유치
 - 트램펄린 및 족구장 등 운동시설 설치 : 2019. 4. ~ 5.
 - 자연친화적 숲길 조성으로 힐링공간 및 체험학습의 기회 제공
 - 우리가족 건강 지키기 『오미자 수확』 체험활동 운영
- 성수기 고객만족 프로그램 운영으로 경쟁력 제고
 - 지역 뮤지션들과 함께하는 한여름 밤의 숲속 작은음악회 개최 : 2회
 - 엄마, 아빠와 함께하는 만들기 체험프로그램 운영 : 10회 운영
 - 천체 관측 프로그램 운영을 통한 색다른 경험 선사 : 성수기 주말
 - 자연 속에서 가족과 함께 즐기는 야외 물놀이장 운영

□ 공격적 홍보활동으로 휴양림 이미지 제고

- 한국관광공사 홈페이지 계명산휴양림 등재 추진 : 10월 중
- 지역 관광명소 및 축제기간 관광객 대상 집중홍보 : 수시
- 고속도로 휴게소 홍보 안내물 비치 : 반기 1회

12 품격과 정성을 담은 새로운 화장문화 조성

[장사공원팀 ☎850-4780]

목표

- ◆ 고객 중심 경영을 통한 혁신 공감대 형성 및 업무시스템 개선
- ◆ 유족 중심의 다양하고 차별화된 서비스 제공
- ◆ 공익 추구로 지역사회 가치 제고 및 사회 통합 기여

□ 편안하고 쾌적한 장례환경 및 문화 조성

- 직원 업무역량 강화에 따른 전문성 향상
 - 선진지 벤치마킹 및 자체 보고회 개최에 따른 전문성 향상
 - 품격 있는 장례문화를 위한 자체 친절교육 실시 : 월 1회
 - 유족심리 이해 및 대응을 위한 장례지도사 초청 교육 추진
 - 전국 공설 장사시설 종사인력 교육 참석을 통한 우수 사례 공유
- 이용객 중심의 시설개선 및 장사시설 추진
 - 장사문화공원 방문객 안내표지판 제작·설치 : 2019. 5.
 - 의전 및 안내 시 유족심리 안정을 위한 클래식 음악 방송 실시
 - 고인의 편안한 안식을 기원하는 조탑 자체 제작
- 다양한 프로그램 운영을 통한 선진 장례 문화 선도
 - 웰다잉(Well-Dying) 장묘문화 체험 프로그램 진행
 - 장례업체 협업 및 관련 학회 적극 참여

□ 장사업무 혁신을 위한 공감대 형성 및 업무시스템 개선

- 다양한 업무혁신 계재를 위한 월간 업무 조찬회 개최
 - 직원 상호간 업무 교류 활성화 공간 조성
 - 직급을 초월한 다양한 의견 도출로 조직 발전 기여
- 인근 마을 주민과 함께하는 『장사문화공원발전회의』 개최
 - 인근마을주민, 관내 유관단체가 함께하는 네트워크 구축
 - 시설운영 전 과정 주민참여 확대로 소통 확대

