

안동시시설관리공단

I 부서 조직 및 주요업무

이 사 장

표 갑 두

(☎850-4501)

[정원 88명, 현원 85명]

1. 경영지원실 실장 : 이영호 (☎850-4503)	① 기획 및 경영평가 업무 ② 감사 및 인사 업무	③ 예산 및 계약 관리 ④ 시설 및 재난 종합관리
2. 주차검침사업소 소장 : 박준배 (☎850-4711)	① 상하수도 검침 업무 ② 고지서 송달 및 체납 독촉	③ 노외주차장 운영 ④ 노상주차장 운영
3. 안동체육관팀 팀장 : 이화준 (☎850-4651)	① 주·보조 경기장 운영 ② 안동볼링장 운영	③ 중앙광장·인공암벽 관리 ④ 각종 체육대회 지원
4. 학가산온천팀 팀장 : 김병대 (☎850-4681)	① 학가산온천장 운영 ② 온천공 지하수 관리	③ 온천 문화행사 운영 ④ 화의실 대관 및 정회원 관리
5. 교통약자지원팀 팀장 : 김수훈 (☎850-4751)	① 특별교통수단 운행 ② 차량 유지 및 관리	③ 특수교통수단 운전자 관리 ④ 교통안전 캠페인 실시
6. 환경사업소 소장 : 장병철 (☎850-4531)	① 안정적 수질관리 ② 안동하수처리장 운영	③ 풍산하폐수처리장 운영 ④ 풍천하수처리장 운영
7. 청소년수련관 관장 : 조건기 (☎850-4621)	① 청소년수련관 운영 ② 방과후아카데미 사업	③ 실내수영장 운영 ④ 체력단련실 운영
8. 하아그린파크팀 팀장 : 이재현 (☎850-4571)	① 청소년수련원 운영 ② 수련활동 프로그램 운영	③ 대학생 학술답사 지원 ④ 청소년일반단체 숙박 지원
9. 단호휴양팀 팀장 : 권오경 (☎850-4601)	① 단호샌드파크캠핑장 운영 ② 생태학습관 운영	③ 백조공원 운영 ④ 선사유적전시관 운영
10. 계명산휴양팀 팀장 : 김윤길 (☎850-4701)	① 계명산자연휴양림 운영 ② 숲 체험 프로그램 운영	③ 성수기 프로그램 운영 ④ 물놀이장 관리
11. 장사공원팀 팀장 : 최상만 (☎850-4781)	① 화장장 운영 ② 화장 제어 시스템 관리	③ 운구 및 의전행사 ④ 지역 주민 수익사업 지원

II 2018년 주요성과

1. 주요성과

□ 시민 중심 경영을 통한 맞춤형 서비스 제공

- 시민의견을 반영한 고객센터 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
- 안동불링장 저소득층 무료 강습 프로그램 운영 등 사회적 약자 배려

□ 사업확대를 위한 시민 복리 및 편의 증진

- 부름콜 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 : 2018. 2.

□ 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

□ 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

□ 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

2. 수상실적

연번	수상일	건 명	수상내역	주최/주관
1	5. 23.	『재난골든타임 확보』를 위한 자위소방대 경진대회	최우수기관	안동소방서
2	11. 29.	폐수처리장 운영관리실태평가	최우수	환경부
3	12월 중	청소년 수련시설 종합평가	최우수	여성가족부

3. 공모실적

(단위 : 억원)

연번	선정일	건 명	총사업비	주최/주관
1	3. 20.	지역사회와 함께하는 숲체험 캠프	-	한국산림복지진흥원
2	5. 28.	청소년지도자 학습동아리 지원	-	경상북도청소년진흥원

Ⅲ 2019년도 업무방향 및 주요업무

공공시설의 효율적 경영과 최상의 서비스 제공

대내외 당면과제	극복방안
❖ 시민들의 서비스 만족 기준 향상 ❖ 경직된 규범에 따른 소극적 서비스 ❖ 공단에 대한 시민들의 낮은 인지도 ❖ 노후된 시설 및 열악한 작업 환경 ❖ 직원들의 전문성 부족 및 경직된 조직문화	❖ 고객 참여 활성화 및 윤리 경영 실현 ❖ 혁신 인프라 구축 및 맞춤형서비스 개발 ❖ 사전정보제공 및 홍보 활동 강화 ❖ 체계적인 시설 개보수 및 안전관리 ❖ 교육 강화 및 학습하는 근로문화 구축

1. 【신규】 참여와 혁신으로 시민의 삶의 질 개선
2. 사회적 가치 실현을 선도하는 지방공기업
3. 신뢰받는 주차·검침 업무 수행
4. 시민의 공간으로 다가가는 열린 체육관
5. 고객중심 실천으로 고객감동 실천하는 온천
6. 교통약자가 행복한 복지안동 건설
7. 변화하고 도약하는 환경사업소
8. 유익하고 흥미로운 청소년 프로그램 운영
9. 청소년수련원의 다양한 운영활성화 추진
10. 자연과 함께하는 명품 단호휴양시설 운영
11. 힐링·문화·체험이 있는 계명산휴양림
12. 품격과 정성을 담은 새로운 화장문화 조성

목
표

- ◆ 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
 - 고객참여 예산제 도입으로 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

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

- 성과공유제 도입 및 운영에 따른 공단-중소기업 간 기술력 강화 및 서비스 품질 개선을 통한 동반성장의 기반 마련
- 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 행정절차 간소화에 따른 공정거래 환경 조성
- 임직원 맞춤형 청렴교육 내실화 및 공단 자체 청렴도 조사 실시

목
표

- ◆ 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 비가림 시설 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

- ◆ 열린 시설 운영을 통한 대 시민 문화, 체육시설 확충
- ◆ 체육시설의 다양한 활용방안 모색을 통한 시민 서비스 증대
- ◆ 불링인구 저변 확대를 위한 다양한 프로그램 개발 운영

□ 365일 열려있는 안동체육관 시설 제공

- 공공자원 공유로 문화 공간 창출 및 지역사회 발전 도모
 - 안동체육관 1층 로비 개방을 통한 전시, 문화 공간 마련
 - 각종 체육행사 시 동문광장에 지역 특산물 직거래 장터 운영
- 체육 단체와 연계한 해당 종목별 **훈련장소 사용** : 안동시 소속 엘리트 체육선수 및 안동지역 방문 전지 훈련팀에게 훈련장소 제공
- 보조경기장을 활용한 안동시 동호인 단체 **체육시설 사용지원**
- 행사 알림 서비스 제공으로 체육관 홍보 및 고객알권리 제공

□ 사회적 책임을 다하는 안동불링장

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

□ 시민 의견을 반영한 시설개선 및 시스템 확보

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

**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

**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 무료운행 실시

- 일 시 : 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

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 340,000천원 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) $217,000\text{m}^3 \times 500\text{원} = 108,000\text{천원}$
 - 개선 후 : 발생량/연 $260,000\text{m}^3 \times 500\text{원} = 130,000\text{천원}$ 예상

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(1개팀 5명)
- 소요예산 : 4,000천원

□ 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(강의, 자유발표, 만들기 체험)
 - 공익사단법인 체험학습 연구개발협회 연계를 통한 운영

회차	활동 내용	회차	활동 내용
1	중금속은 위험해요!	4	불편함이 주는 행복
2	시끌시끌 생활소음, 투닥투닥 이웃다툼	5	지구를 살리는 먹을거리
3	자원순환이 주는 선물	6	자연이 주는 독? 자연이 주는 득!

- 모집 및 홍보계획 : 홈페이지 게시 및 협조공문 발송

목표

- ◆ One-Stop 관리체계 구축 및 시설물 보강으로 안전한 고객관리
- ◆ 다양한 청소년 인성 함양 프로그램 운영으로 경쟁력 강화
- ◆ 안동시 관광객 유치 지원 사업과 연계한 고객유치 다변화 모색

□ One-Stop 관리체계 구축으로 안전한 수련원 이용

- 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

□ 느낌보우체통 운영을 통한 청소년 인성함양

- 기 간 : 연중실시
- 대 상 : 초·중·고등학생 40명 ~ 150명
- 소요예산 : 3,000천원 ※ 안동우체국 우체통 기증
- 활동내용
 - 감사한 사람 또는 자신에게 보내는 형식으로 작성하여 1년 뒤 원하는 주소로 발송함에 따라 색다른 즐거움 선사
 - 다양한 인성 함양 프로그램 운영을 통한 청소년의 올바른 성장 지원

□ 안동시 관광객 유치 사업과 연계한 운영활성화 추진

- 사 업 명 : 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

- ◆ 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.
 - 유치원 등 유아들을 대상으로 체험프로그램 운영
 - 인근 백조마을 이용객 참여 지원을 통한 지역 경제 활성화 도모

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

- 지역 관광명소 및 축제기간 관광객 대상 집중홍보 : 수시
- 단체고객 유치를 위한 지역 내 홍보활동 : 수시
- 고속도로 휴게소 홍보 안내물 비치 : 반기 1회

목
표

- ◆ 유족 중심의 다양하고 차별화된 서비스 제공
- ◆ 장사시설 인근 주민 적극 지원 및 선진 장례문화 선도

□ 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
 - 쾌적하고 편안한 환경 조성을 위한 야생화 화단 조성
 - 의전 및 안내 시 유족심리 안정을 위한 클래식 음악 방송 실시
- 다양한 프로그램 운영을 통한 선진 장례 문화 선도
 - 견학 프로그램 운영을 통한 웰다잉(Well-dying) 문화 확산
 - 장례업체 협업 및 관련 학회 적극 참여

□ 장사업무 혁신을 위한 공감대 형성 및 업무시스템 개선

- 다양한 업무혁신을 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 민관네트워크 구축
 - 시설운영 전 과정 주민참여 확대로 소통 확대

Ⅳ 주요사업 예산편성 현황

연번	사 업 명	사업개요	사업비(백만원)		비 고
			2018년	2019년	
1	CCM (고객중심경영) 인증 획득	고객중심경영을 위한 공정거래 위원회 주관 국가 공인제도 인증	-	7	
2	ERP 시스템 구축	전사적 자원 관리 시스템 구축에 따른 효율성 향상	-	22	
3	장비이력 프로그램 개발	정보 전산화에 따른 효율적, 체계적 장비 관리	-	20	
4	불링공 보관용 로커 구입	로커 부족분에 따른 이용객 불편해소	-	5	
5	풍천하수처리장 분리막 세정	분리막 세정 용역을 통한 안정적 수질확보	70	155	
6	청소년수련원 LTE 광역무선망 구축	안전한 수련활동 위한 원스톱 관리체계 구축	-	3.7	
7	성수기 고객만족 프로그램 운영	계명산휴양림 만들기 체험 프로그램 운영	2.4	2.5	
8	대기환경보전법에 따른 장사문화공원 배출시설 자가 측정	황화수소(H ₂ S), 일산화탄소(CO) 등 대기환경 측정	15	15	