

# 2024년 제1회 시민행복참여위원회 회의 안건 현황 보고

<p>안건명</p>	<p>○ 2024년 고객만족(CS) 추진계획 보고 및 의견수렴</p>														
<p>추진배경</p>	<p>○ 시민들의 복잡하고 다양한 서비스 요구에 대해 적극적으로 대응할 수 있는 고객만족(CS) 추진계획 수립</p> <p>○ 상향식 의견수렴을 통해 고객만족(CS) 활동 추진 시 반영하고자 함</p>														
<p>쟁점사항/검토사항</p>	<p>○ 공사 고객만족(CS) 추진목표</p> <table border="1" data-bbox="480 779 1449 898"> <tr> <td style="text-align: center;"><b>비 전</b></td> <td style="text-align: center;"><b>고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>목 표</b></td> <td style="text-align: center;"><b>시민중심경영으로 고객만족도 점수 90점이상 달성</b></td> </tr> </table> <p>○ 공사 고객만족(CS) 추진전략 및 주요 추진과제</p> <table border="1" data-bbox="480 1043 1449 1839"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">추진전략</th> <th style="text-align: center;">주요 추진과제</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <b>1. 고객만족(CS) 역량 강화</b> </td> <td>                     ① 부서별 친절 교육 실시                      ② 신규직원 CS교육 실시                      ③ CS학습동아리 운영                 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <b>2. 서비스 품질 관리</b> </td> <td>                     ④ 해피콜 지속운영 확대                      ⑤ 홈페이지 자주하는 질문 현행화                      ⑥ 고객응대 매뉴얼 현행화                 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <b>3. 고객만족 인프라 확대</b> </td> <td>                     ⑦ 고객모니터단 운영 확대                      ⑧ 주민참여예산 공모전 추진                 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <b>4. 모니터링 및 환류</b> </td> <td>                     ⑨ 행안부 고객만족도 조사 대응 철저                      ⑩ CS협의체 전화친절도 점검 실시                      ⑪ 고객만족도 우수부서 포상                 </td> </tr> </tbody> </table>	<b>비 전</b>	<b>고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현</b>	<b>목 표</b>	<b>시민중심경영으로 고객만족도 점수 90점이상 달성</b>	추진전략	주요 추진과제	<b>1. 고객만족(CS) 역량 강화</b>	① 부서별 친절 교육 실시 ② 신규직원 CS교육 실시 ③ CS학습동아리 운영	<b>2. 서비스 품질 관리</b>	④ 해피콜 지속운영 확대 ⑤ 홈페이지 자주하는 질문 현행화 ⑥ 고객응대 매뉴얼 현행화	<b>3. 고객만족 인프라 확대</b>	⑦ 고객모니터단 운영 확대 ⑧ 주민참여예산 공모전 추진	<b>4. 모니터링 및 환류</b>	⑨ 행안부 고객만족도 조사 대응 철저 ⑩ CS협의체 전화친절도 점검 실시 ⑪ 고객만족도 우수부서 포상
<b>비 전</b>	<b>고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현</b>														
<b>목 표</b>	<b>시민중심경영으로 고객만족도 점수 90점이상 달성</b>														
추진전략	주요 추진과제														
<b>1. 고객만족(CS) 역량 강화</b>	① 부서별 친절 교육 실시 ② 신규직원 CS교육 실시 ③ CS학습동아리 운영														
<b>2. 서비스 품질 관리</b>	④ 해피콜 지속운영 확대 ⑤ 홈페이지 자주하는 질문 현행화 ⑥ 고객응대 매뉴얼 현행화														
<b>3. 고객만족 인프라 확대</b>	⑦ 고객모니터단 운영 확대 ⑧ 주민참여예산 공모전 추진														
<b>4. 모니터링 및 환류</b>	⑨ 행안부 고객만족도 조사 대응 철저 ⑩ CS협의체 전화친절도 점검 실시 ⑪ 고객만족도 우수부서 포상														
<p>검토결과</p>	<p>○ 원안가결</p>														

# 2024년 제1회 시민행복참여위원회 회의 안건 현황 보고

안건명	○ 2024년 사회적책임 추진계획 보고 및 의견수렴												
추진배경	○ 공사가 보유한 자원 및 역량을 활용하여 지역사회 문제해결 및 지속가능한 나눔경영 실천을 위한 사회적책임 추진계획 수립 ○ 상향식 의견수렴을 통해 사회공헌 활동 추진 시 반영하고자 함												
쟁점사항/ 검토사항	<p>○ 공사 사회적책임 추진목표</p> <table><tr><td>비전</td><td>시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업</td></tr><tr><td>목표</td><td>지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현</td></tr></table> <p>○ 공사 사회적책임 추진전략 및 주요 추진과제</p> <table><thead><tr><th>추진전략</th><th>주요 추진과제</th></tr></thead><tbody><tr><td>⑤ 참여형 친환경 경영</td><td>① 환경의 날 '디지털 환경보호 캠페인' ② 지역사회와 함께하는 플로깅 활동 ③ 재활용타운 업사이클 체험 진행</td></tr><tr><td>⑤ 사회안전망 강화</td><td>④ 취약계층 주거환경 개선 봉사활동 ⑤ 임직원 전통시장 이용 캠페인 ⑥ 지역사회공헌인정제 재인증 추진</td></tr><tr><td>③ 참여·소통형 네트워크 강화</td><td>⑦ 대상별·시기별 맞춤형 사회공헌활동 추진 ⑧ 공사 사회공헌활동 만족도조사 실시 ⑨ 지역기업 ESG 교육·컨설팅 추진</td></tr></tbody></table>	비전	시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업	목표	지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현	추진전략	주요 추진과제	⑤ 참여형 친환경 경영	① 환경의 날 '디지털 환경보호 캠페인' ② 지역사회와 함께하는 플로깅 활동 ③ 재활용타운 업사이클 체험 진행	⑤ 사회안전망 강화	④ 취약계층 주거환경 개선 봉사활동 ⑤ 임직원 전통시장 이용 캠페인 ⑥ 지역사회공헌인정제 재인증 추진	③ 참여·소통형 네트워크 강화	⑦ 대상별·시기별 맞춤형 사회공헌활동 추진 ⑧ 공사 사회공헌활동 만족도조사 실시 ⑨ 지역기업 ESG 교육·컨설팅 추진
비전	시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업												
목표	지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현												
추진전략	주요 추진과제												
⑤ 참여형 친환경 경영	① 환경의 날 '디지털 환경보호 캠페인' ② 지역사회와 함께하는 플로깅 활동 ③ 재활용타운 업사이클 체험 진행												
⑤ 사회안전망 강화	④ 취약계층 주거환경 개선 봉사활동 ⑤ 임직원 전통시장 이용 캠페인 ⑥ 지역사회공헌인정제 재인증 추진												
③ 참여·소통형 네트워크 강화	⑦ 대상별·시기별 맞춤형 사회공헌활동 추진 ⑧ 공사 사회공헌활동 만족도조사 실시 ⑨ 지역기업 ESG 교육·컨설팅 추진												
검토결과	○ 원안가결												

## 2024년 제1회 시민행복참여위원회 제안 안건 검토 결과

제안(안건) 내용	검토 및 조치 결과	담당부서
국민체육센터 주차장 이용 형평성 향상 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민체육센터 주차장의 원활한 이용을 위해 센터 이용객 외에도 타 이용객을 위해 저류지에 임시 주차장 개방 및 탄력적 운영</li> <li>○ 장기 주차 차량 단속 강화 추진</li> </ul>	국민체육 센터팀
복합생활스포츠타운 저류지 텐트 철거 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시 담당부서(건설과)에 전달하여 텐트 철거 완료</li> </ul>	국민체육 센터팀
국민체육센터 '국민체력100' 체력인증센터 운영 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '국민체력100' 체력 인증센터 운영과 관련하여, 타 기관 벤치마킹 등을 통해 다각도로 검토 예정</li> </ul>	국민체육 센터팀
산본로데오 공영주차장 활성화 방안 강구	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 24. 4. 1.부터 산본로데오 공영주차장 주차요금 인하 (당초) 최초30분 700원, 매10분 200원 (1급지) (변경) 최초30분 500원, 매10분 100원, 1일주차한도 4,000원 (2급지)</li> <li>○ 홈페이지, 현수막, 도로전광표지판을 통해 주차요금 인하 안내 홍보 실시</li> </ul>	주차관리팀
전통시장 시은품행사 홍보 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전통시장 활성화 계획을 수립하여, 전통시장 홍보 활동 및 전통시장 이용 캠페인 추진중</li> <li>○ 우리동네 1社-1市場 협력 프로젝트 참여(군포역전시장)</li> </ul>	혁신기획팀
자자체 행사 시 공사 홍보 부스 운영 요청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 시 담당부서(문화예술과)와 협의하여 지자체 행사 시, 홍보 부스 운영 검토 예정</li> </ul>	혁신기획팀