

전회(2024년 제4회) 회의 안건 현황 보고

2024년 제4회 시민행복 참여위원회 제안 안건 검토 결과

제안(안건) 내용	검토 및 조치 결과	담당부서
고객만족도 제고를 위한 CS우수기관 벤치마킹 필요	<ul style="list-style-type: none">○ 2024년 행정안전부 고객만족도 조사 결과 90.8점으로 (전년대비 2.6점↑) 고객만족도 우수 기관 달성을 목표로 CS우수기관 벤치마킹 예정○ 타 기관 고객만족도 조사 결과를 참고하여, CS우수기관 벤치마킹 예정	혁신기획팀
군포시 산하기관 연계 CS협의체 구성 필요	<ul style="list-style-type: none">○ 군포시 산하기관(군포문화재단, 군포시청소년재단)에 제안사항 검토 의견 전달	혁신기획팀
관내 장애인협회 등 유관단체 연계 CS 의견 청취 자리 마련	<ul style="list-style-type: none">○ 관내 장애인협회 등 유관기관과 일정 협의를 통해 의견수렴회 진행 추진	혁신기획팀
자전거 수리 활동 추진 요청	<ul style="list-style-type: none">○ 예산 부족으로 자전거 수리 활동 추진 어려움○ 시 담당부서(건설과)에 검토 의견 전달	혁신기획팀

2025년 제1회 회의 안건 [1]

담당부서 : 혁신기획팀

안건명	○ 2025년 고객만족(CS) 추진계획 보고 및 의견수렴												
추진배경	○ 시민들의 복잡하고 다양한 서비스 요구에 대해 적극적으로 대응할 수 있는 고객만족(CS) 추진계획 수립 ○ 상향식 의견수렴을 통해 고객만족(CS) 활동 추진 시 반영하고자 함												
쟁점사항/검토사항	<p>○ 공사 고객만족(CS) 추진목표</p> <table border="1"><tr><td>CS비전</td><td>고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현</td></tr><tr><td>목 표</td><td>고객맞춤 서비스 실현으로 고객만족도 조사 90점이상 달성</td></tr></table> <p>○ 공사 고객만족(CS) 추진전략 및 주요 추진과제</p> <table border="1"><thead><tr><th>추진전략</th><th>추진과제</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. 고객만족 경영체계 강화</td><td>① 고객유형별 소통채널 구축 ② CS이행과제 발굴 및 관리 ③ 고객만족도 조사 대응 강화</td></tr><tr><td>2. 고객만족경영 전문화</td><td>④ CS평가·보상·환류체계 정비 ⑤ CS마인드 내재화 및 역량강화 ⑥ 사업별 만족도 조사 추진</td></tr><tr><td>3. 고객지향 문화 확산</td><td>⑦ 고객접점시설 서비스 점검 ⑧ VOC 통합관리 강화 ⑨ CS경영 성과 확산</td></tr></tbody></table>	CS비전	고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현	목 표	고객맞춤 서비스 실현으로 고객만족도 조사 90점이상 달성	추진전략	추진과제	1. 고객만족 경영체계 강화	① 고객유형별 소통채널 구축 ② CS이행과제 발굴 및 관리 ③ 고객만족도 조사 대응 강화	2. 고객만족경영 전문화	④ CS평가·보상·환류체계 정비 ⑤ CS마인드 내재화 및 역량강화 ⑥ 사업별 만족도 조사 추진	3. 고객지향 문화 확산	⑦ 고객접점시설 서비스 점검 ⑧ VOC 통합관리 강화 ⑨ CS경영 성과 확산
CS비전	고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현												
목 표	고객맞춤 서비스 실현으로 고객만족도 조사 90점이상 달성												
추진전략	추진과제												
1. 고객만족 경영체계 강화	① 고객유형별 소통채널 구축 ② CS이행과제 발굴 및 관리 ③ 고객만족도 조사 대응 강화												
2. 고객만족경영 전문화	④ CS평가·보상·환류체계 정비 ⑤ CS마인드 내재화 및 역량강화 ⑥ 사업별 만족도 조사 추진												
3. 고객지향 문화 확산	⑦ 고객접점시설 서비스 점검 ⑧ VOC 통합관리 강화 ⑨ CS경영 성과 확산												

2025년 제1회 회의 안건 [2]

담당부서 : 혁신기획팀

안건명	○ 2025년 사회적책임 추진계획 보고 및 의견수렴								
추진배경	<ul style="list-style-type: none">○ 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								
	<ul style="list-style-type: none">○ 공사 사회적책임 추진목표 <table border="1"><tr><td>비 전</td><td>시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업</td></tr><tr><td>목 표</td><td>지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">○ 공사 사회적책임 추진전략 및 주요 추진과제 <table border="1"><tr><td>추진전략</td><td>주요 추진과제</td></tr></table> <tr><td>쟁점사항/ 검토사항</td><td><p>① 친환경 실천 캠페인 실시</p><p>② 시민참여형 친환경 활동 추진</p><p>③ 업(業)연계 사회공헌활동 추진</p><p>④ 지역상생 발전형 프로그램 운영</p><p>⑤ 지역취약계층 지원 프로그램 강화</p><p>⑥ 내외부 소통 강화</p><p>⑦ 지역문제해결 플랫폼 운영</p><p>⑧ 지역기업 ESG경영 지원</p></td></tr>	비 전	시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업	목 표	지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현	추진전략	주요 추진과제	쟁점사항/ 검토사항	<p>① 친환경 실천 캠페인 실시</p> <p>② 시민참여형 친환경 활동 추진</p> <p>③ 업(業)연계 사회공헌활동 추진</p> <p>④ 지역상생 발전형 프로그램 운영</p> <p>⑤ 지역취약계층 지원 프로그램 강화</p> <p>⑥ 내외부 소통 강화</p> <p>⑦ 지역문제해결 플랫폼 운영</p> <p>⑧ 지역기업 ESG경영 지원</p>
비 전	시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업								
목 표	지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현								
추진전략	주요 추진과제								
쟁점사항/ 검토사항	<p>① 친환경 실천 캠페인 실시</p> <p>② 시민참여형 친환경 활동 추진</p> <p>③ 업(業)연계 사회공헌활동 추진</p> <p>④ 지역상생 발전형 프로그램 운영</p> <p>⑤ 지역취약계층 지원 프로그램 강화</p> <p>⑥ 내외부 소통 강화</p> <p>⑦ 지역문제해결 플랫폼 운영</p> <p>⑧ 지역기업 ESG경영 지원</p>								