

# 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	○ 2024년 행정안전부 고객만족도 조사 결과 90.8점으로 (전년대비 2.6점 ↑) 고객만족도 우수 기관 달성 ○ 타 기관 고객만족도 조사 결과를 참고하여, CS우수기관 벤치마킹 예정	혁신기획팀
군포시 산하기관 연계 CS협의체 구성 필요	○ 군포시 산하기관(군포문화재단, 군포시청소년재단)에 제안사항 검토 의견 전달	혁신기획팀
관내 장애인협회 등 유관단체 연계 CS 의견 청취 자리 마련	○ 관내 장애인협회 등 유관기관과 일정 협의를 통해 의견수렴회 진행 추진	혁신기획팀
자전거 수리 활동 추진 요청	○ 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	<div>○ 공사 고객만족(CS) 추진목표</div> <div> <div>CS비전</div> <div>고객서비스 혁신을 통한 고객중심 경영 실현</div> </div> <div> <div>목 표</div> <div>고객맞춤 서비스 실현으로 고객만족도 조사 90점이상 달성</div> </div> <div>○ 공사 고객만족(CS) 추진전략 및 주요 추진과제</div> <table> <tr> <th>추진전략</th><th>추진과제</th></tr> <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> </table>	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
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	<p>○ 공사가 보유한 자원 및 역량을 활용하여 지역사회 문제해결 및 지속가능한 나눔경영 실천을 위한 사회적책임 추진계획 수립</p> <p>○ 상향식 의견수렴을 통해 사회공헌 활동 추진 시 반영하고자 함</p>												
쟁점사항/ 검토사항	<p>○ 공사 사회적책임 추진목표</p> <table border="1"> <tr> <td><b>비 전</b></td><td><b>시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업</b></td></tr> <tr> <td><b>목 표</b></td><td><b>지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현</b></td></tr> </table> <p>○ 공사 사회적책임 추진전략 및 주요 추진과제</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>추진전략</th><th>주요 추진과제</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>⑤ 참여형 친환경 경영</td><td> <p>① 친환경 실천 캠페인 실시</p> <p>② 시민참여형 친환경 활동 추진</p> </td></tr> <tr> <td>⑤ 상생의 사회안전망 강화</td><td> <p>③ 업(業)연계 사회공헌활동 추진</p> <p>④ 지역상생 발전형 프로그램 운영</p> <p>⑤ 지역취약계층 지원 프로그램 강화</p> </td></tr> <tr> <td>⑥ 참여·소통형 네트워크 강화</td><td> <p>⑥ 내외부 소통 강화</p> <p>⑦ 지역문제해결 플랫폼 운영</p> <p>⑧ 지역기업 ESG경영 지원</p> </td></tr> </tbody> </table>	<b>비 전</b>	<b>시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업</b>	<b>목 표</b>	<b>지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현</b>	추진전략	주요 추진과제	⑤ 참여형 친환경 경영	<p>① 친환경 실천 캠페인 실시</p> <p>② 시민참여형 친환경 활동 추진</p>	⑤ 상생의 사회안전망 강화	<p>③ 업(業)연계 사회공헌활동 추진</p> <p>④ 지역상생 발전형 프로그램 운영</p> <p>⑤ 지역취약계층 지원 프로그램 강화</p>	⑥ 참여·소통형 네트워크 강화	<p>⑥ 내외부 소통 강화</p> <p>⑦ 지역문제해결 플랫폼 운영</p> <p>⑧ 지역기업 ESG경영 지원</p>
<b>비 전</b>	<b>시민께 사랑받는 지속가능한 최고 공기업</b>												
<b>목 표</b>	<b>지속가능한 나눔경영을 통한 사회적 책임 실현</b>												
추진전략	주요 추진과제												
⑤ 참여형 친환경 경영	<p>① 친환경 실천 캠페인 실시</p> <p>② 시민참여형 친환경 활동 추진</p>												
⑤ 상생의 사회안전망 강화	<p>③ 업(業)연계 사회공헌활동 추진</p> <p>④ 지역상생 발전형 프로그램 운영</p> <p>⑤ 지역취약계층 지원 프로그램 강화</p>												
⑥ 참여·소통형 네트워크 강화	<p>⑥ 내외부 소통 강화</p> <p>⑦ 지역문제해결 플랫폼 운영</p> <p>⑧ 지역기업 ESG경영 지원</p>												