

# 2018 DDP 시민참여인력 운영관리 계획(안)

2018. 5. .

문서번호	운영팀-1226	선임	운영본부 장	DDP경영 단장			
결재일자	2018.05.25.	05/25 김지수	05/25 강문석	전결05/25 유석윤			
공개여부	공개	협 조		선임			
방침번호	단장방침 제(436)호			05/25 최지연			

추진근거	- [단위사업 OS-18-01] 2018년 DDP 시민서비스 운영 계획(대표이사방침 제 218호, '18.1.15.)		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	시설관리팀, 시설 위탁사	CS교육 시간 및 횟수 협의	협약 완료
	기획경영팀	예산 협의	협약 완료
사 업 비	18년 32,500천원		

서울디자인재단 (운영팀)

# 사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ✓' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	이 해 당 사 자 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	전 문 가 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	옴 브 즈 만 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
법 령 및 기타 고 려 사 항	법 령 규 정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 타 : 고용효과 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/>
	기 타 : 취약계층 <input type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/> 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	민 간 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	기 업 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> ( 서울시 1365 ) 무 <input type="checkbox"/>
	관 련 단 체 : 유 <input type="checkbox"/> ( ) 무 <input checked="" type="checkbox"/>

# 2018 DDP 시민참여인력 운영관리 계획(안)

DDP 서비스 마인드 조성 및 전파를 통해 대외(방문객) 및 대내(현장 근무자 및 자원봉사자) 만족도를 제고하고자 함

## I. 추진개요

### ■ 추진근거

- [단위사업 OS-18-01] 2018년 DDP 시민서비스 운영 계획 - 대표이사방침 제 218호('18.1.15.)

### ■ 추진목적

- DDP 서비스 마인드 조성을 통한 대외(방문객) 만족도 제고
- 현장 근무자(위탁사 및 입주사) 자긍심 고취를 통한 대내 만족도 증진

### ■ 추진경과

- DDP CS교육 기획·운영: 교육 주기 변경을 통한 교육횟수 증진

2016년	2017년
하반기 집중 교육	월별 주기 교육
총 12회(11월)	총 33회(6월~12월)

※ 2018년 1~2월 월별 8회씩 총 16회 진행 완료

- DDP 자원봉사자 운영지원: 식대 지원 관련 운영 프로세스 변경



(기존)구내식당 및 디자인장터 쿠폰 지급

▶ (변경)개별카드 결제 후 실비 청구

⇒ 식대 지원 영역 중구 지역 내 매장 범위로 확장

■ 2017년 추진성과 및 환류계획

□ DDP CS교육 기획·운영

1) 위탁사 대상 CS교육

- 교육 만족도

구 분	전체 만족도	활용도	참여도	교과목 만족도	강사 만족도
2016년	88.1점	83.7점	85.9점	86.6점	91.1점
2017년	93.4점(▲ 5.3)	88.1점(▲ 4.4)	88.1점(▲ 2.2)	96.3점(▲ 9.7)	93.8점(▲ 2.7)

⇒ 2016년도 대비 **소항목 상승하였으나 활용도 및 참여도 항목이 88.1점으로 가장 저조한 점을 고려하여, 교육 위주의 CS에서 훈련 및 포상으로까지 CS 범위를 확장할 계획임**

- 기타 의견 ※붙임2. 참고

· 2016년도 대비 주기적으로 교육 횟수가 많아진 것에는 매우 만족하지만, 월 8회 교육으로 교육시간이 근무시간과 겹치는 경우도 발생해 아쉬움

⇒ **교육 빈도 조정 방안 검토**

· 동료들과 함께 참여하고 대화할 수 있는 강의 내용이 많아 좋았음

⇒ **교육이수자 간 팀워크 도모 프로그램 기획을 통해 지속적으로 내부 고객 만족도 관리**

· 전문 교육과정이 다소 부족함

⇒ **한 명의 강사가 모든 강의를 총괄 진행하는 방식은 교육생과의 친밀감 형성 측면에서 효과적이나, 전문심화 교육을 진행하는데에는 한계가 있음. 분야별 특화 강사 초빙 추진**

2) 입주사 대상 CS교육

- 교육 만족도

전체 만족도	활용도	참여도	교과목 만족도	강사 만족도
81.6점	83.2점	79.2점	81.6점	84.0점

※ 위탁사와 분리하여 만족도 조사 최초 실시

- 기타 의견 ※붙임2. 참고

· 교육횟수가 증가되기를 희망함

⇒ **교육 확대 니즈 발견에 따라 교육 횟수를 단계적으로 증진**

□ DDP 자원봉사자 운영지원

구분	2016년	2017년
총 봉사인원(명)	1,015	323(▼ 692)
총 봉사시간(시간)	8,104	2,403(▼ 5,701)
총 지원비용(원)	7,201,700	1,989,550(▼ 5,212,150)

⇒ 2016년 대비 추항목 감소 사유: 사업 부서 내 자체 예산으로 내부 운영·관리함

---

## II. 사업개요

- 사업명: 2018년 DDP 시민참여인력 운영관리
- 사업기간: 2018. 1. ~ 2018.12.(12개월)
- 소요예산: 32,500천원
- 사업내용
  - DDP CS 교육 기획·운영관리
  - DDP 자원봉사자 운영지원

---

## III. 세부내용

- DDP CS교육 기획·운영
    - 사업내용
      - 1) DDP 시민서비스 운영 관련 담당자 CS 교육 기획
        - 목적: 고객만족(CS) 분야 심화 학습을 통한 담당자 전문성 확보
        - 대상: DDP 시민서비스 운영 관련 담당자
        - 내용: 유관 담당자를 위한 CS 직무교육 프로그램 기획·운영
        - 교육과정: 만족도 조사방법론, 서비스 컨설턴트, VOC 조사방법론 등
        - 방식
          - (1안) 개별 희망 교육 과정 신청 후 교육 이수
          - (2안) 강사 초빙을 통한 유관 담당자 집체 교육 실시
- ※ 예산 운영 현황에 따라 변경될 수 있음

- 추진일정 ※ 하기 내용은 운영 상황에 따라 변동될 수 있음

일 자	내 용
2018.6.	- 유관 담당자 희망 교육과정 의견 수렴
2018.7.	- 예산 운영 현황에 따라 교육 방식 선정
2018.7.~2018.11.	- 교육 진행 ※ 교육 방식에 따라 교육 진행 일정 상이 - 교육 만족도 조사 실시

## 2) 위탁사 및 입주사 CS교육 운영

- 대 상: 위탁사 및 입주사

추진절차	추진일정	세부계획
교육업체 선정	2018.3.~2018.6.	- 담당자 교육 청강을 통한 강사 강의력 및 교육내용 퀄리티 체크 - 업체별 특화 전문강사 풀 확인 ⇒ 상기 조건 고려하여 업체 선정
커리큘럼 기획 및 개발	2018.6.	- 對시민 민원 대응 방안 등 DDP 기관 특성에 맞는 DDP 맞춤형 커리큘럼 고안 ⇒ 대외(시민) 만족도 제고 - 근무자 간 팀워크 증진, 자긍심 고취 등 내부고객을 위한 프로그램도 함께 기획 ⇒ 대내(현장 근무자) 만족도 제고
교육 진행	2018.7.~2018.10.	- (2017년 교육만족도 설문지 의견 반영) 교육 빈도 조정하여 주기 교육 실시 예정
모니터링 추진	2018.8.	- 하계기간 인턴 활용하여 모니터링 추진 - 모니터링 결과 2019 CS교육 프로그램 기획 시 반영
만족도 조사 실시	2018.7.~2018.10.	- 강사별·커리큘럼별 만족도 조사 각개 실시 - 만족도조사 결과 2019 CS교육 프로그램 기획 시 반영
훈련 및 포상	2018.11.	- CS매뉴얼, 안전매뉴얼 등 DDP매뉴얼을 숙지·학습할 수 있는 훈련 시간 마련 ⇒ 교육 실용성 및 활용도 측면 보완 - 우수 CS사원 포상을 통한 내부 만족도 증진

※ 상기 내용은 운영 상황에 따라 변동될 수 있음

□ 소요예산: 20,500천원

■ DDP 자원봉사자 운영 지원

□ 사업내용

1) 식대 지원 및 기타 행정 절차 관련 지원

- 식대 지원: 자원봉사자 개인 카드 및 현금 결제 후 증빙 서류 제출  
→ 자원봉사 실적 확인 후 개인 통장계좌로 식대 지급

※ 증빙 서류: 식대 영수증, 개별 통장사본, 자원봉사 실적 붙임3 참고

자원봉사 시간	구분	금액
4시간 이상 8시간 이하	식대 지원	7,000원 이내

※ 금액에 대한 규정은 중구 관내 봉사활동 경비 지침 적용

※ 식사제공은 필수가 아니라 '식사제공을 할 수도 있음'을 각 팀 자원봉사자 담당자가 해당 봉사자에게 설명할 필요가 있음

- 행정 절차: 봉사활동 인증서 발급 등 행정 프로세스와 관련하여 향후 매뉴얼 배포를 통해 상세하게 안내할 예정

2) 자원봉사자 운영 매뉴얼 구축 및 배포

□ 추진일정

일 자	내 용
2018.1. ~ 2018.12.	- 자원봉사자 운영 지원
2018.6. ~ 2018.11.	- 자원봉사자 운영 매뉴얼 구축 및 배포

※ 상기 내용은 운영 상황에 따라 변동될 수 있음

□ 소요예산: 12,000천원

## IV. 기대효과

- 고객 만족(CS)교육을 통한 불만 민원 저감 유도
- 자원봉사 프로세스 매뉴얼 구축을 통한 효율적 시스템 운영

## V. 소요예산

### ■ 소요예산

구 분	세부내역	소요예산(천원)
합 계		32,500
DDP CS교육 기획·운영	DDP CS교육	20,000
	위탁사 우수 CS사원 포상	500
DDP 자원봉사자 운영 지원		12,000

### ■ 예산과목

구 분	예산과목
DDP CS교육	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 교육훈련비
위탁사 우수 CS사원 포상	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 포상비
DDP 자원봉사자 운영 지원	기반운영사업, 시설안전안심운영관리, 시설관리비, 행사홍보비

- 붙임1. [단위사업 OS-18-01] 2018년 DDP 시민서비스 운영 계획 1부.  
 2. 2017년 CS교육 만족도 설문지 모음 1부.  
 3. 자원봉사자 식대 영수증 제출 양식 1부. 끝.