

| | |
|------|-------------|
| 문서번호 | 청계천관리처-2464 |
| 보존기간 | 운영구 |
| 결재일자 | 2016.04.21. |
| 공개여부 | 공개 |

| | | | | |
|-----|----|---------|---------|--|
| ★주임 | 팀장 | 청계천관리처장 | 문화체육본부장 | |
| | | | | |
| 협 조 | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

청사랑 자원봉사자 운영개선 계획

2016. 4

청사랑 자원봉사자 운영개선 계획

청계천 통역자원봉사자 재선발 및 운영방법 개선을 통하여 청계천을 방문하는 시민 및 외국관광객의 만족도를 제고시키고자 함

I 현실태 및 문제점

운영 현황

- 자원봉사자 현황 : 27명(영어15, 일어12), 평균 78세(최저 59, 최고93)
- 봉사시간 및 지원

| 배치장소 | 배치인원(日) | 활동시간 | 활동비(日) | 비 고 |
|-------------|------------|-------------|--------|------|
| 청계광장 안내소 | 2명(영어, 일어) | 10:00~14:00 | 8,000원 | 연중무휴 |
| | 2명(영어, 일어) | 14:00~18:00 | 8,000원 | |

※ 활동비지급기준: 서울특별시자원봉사활동지원조례 시행규칙 제2조 (경비지원)

○ 외국관광객 현황

(단위 : 천명)

| 구분 | 계 | 중국어 | | | 영어 | | | 일본어 |
|---------|-------|------------|-------|----|----------|----|-----|--------|
| | | 계 | 중국 | 대만 | 계 | 미국 | 기타 | 일본 |
| 계 | 1,483 | 1,142(71%) | 1,128 | 14 | 294(24%) | 76 | 218 | 47(5%) |
| 2014년 | 814 | 637(78%) | 627 | 10 | 144(18%) | 32 | 112 | 33(4%) |
| 2015년 | 533 | 403(76%) | 399 | 4 | 118(22%) | 36 | 82 | 12(2%) |
| 2016.3월 | 136 | 102(75%) | 102 | - | 32(24%) | 8 | 24 | 2(1%) |

※ 기타 : 태국, 말레이시아, 필리핀, 인도네시아, 홍콩, 캐나다 등

문제점

- 중국관광객이 대부분임에도 영어·일어 통역봉사자만 운영.
- 현 봉사자들의 노령화로 적극적인 봉사활동을 기대하기 어려움.
- 외국관광객들은 청계천 안내보다 서울시 전체 안내를 원하는 경우가 많음.음)

(예 : 서울시 전체 관광안내지도, 지하철안내도, 전국관광안내도 요구가 많

□ 개선 방향

- 중국어 통역자원봉사자 포함 통역자원봉사자 재선발 운영
- 통역자원봉사자에 맞는 적정 피복 및 교육 실시(분기 1회)
- ※ 장기적으로 통역자원봉사는 서울시 관광사업과 운영 위탁사인 『서울특별시관광협회』와 협조하여 『움직이는 관광안내소, 또는 광화문관광안내소』를 청계광장으로 이전 또는 확장 요청 후 공단은 시설 유지, 청소, 시민계도 업무 집중(2017년 예정)

□ 운영 계획

- 운영인원 : 중국어20명, 영어20명, 일어10명 등 50명 내외
- 운영일수 : 연중
- 봉사방법
 - 봉사 일수 : 중국어, 영어 매일. 일본어는 주말만 봉사
 - 시간 및 지원 : 1회 4시간 8,000원
 - 주요활동 : 청계광장 및 관광안내소 방문 외국관광객 안내

○ 운영관리

- 봉사자 일일 근무일지 작성
 - 오전, 오후 자원봉사자 출석체크(1구역 공무직 반장 확인)
 - 외국인 방문현황 및 청계천 안내 홍보 리플렛 배부 현황 작성
- 봉사자 월별 활동 실적 관리(지각/ 결근/ 활동시간 준수 등)
 - 3회 이상 경고시 자원봉사자 자격 박탈

<경고조치를 받을 수 있는 경우>
 · 이용객으로부터 불친절 등을 지적받았을 경우
 · 이용객과 다툰 경우
 · 음주 또는 숙취상태에서 활동하였을 경우
 · 무단결근 또는 활동지를 이탈한 경우
 · 활동시간(4시간)을 준수하지 않았을 경우
 · 월 활동횟수가 1회 미만인 경우

□ 자원봉사자 모집 계획

○ 모집공고

- 기 간 : 2016. 4. 25(월) ~ 5. 13(금)
- 방 법 : 공단홈페이지 및 SNS 게시, 1365 서울자원봉사센터모집 등 공고 게재

○ 지원접수

- 지원방법 : 지원서 작성 후 담당자 메일 또는 직접 방문제출
- 지원기준
 - 만 20세 이상 신체건강한 자로서 정기적, 지속적 활동 가능한자
 - 기본적인 외국어 의사소통이 가능한자
 - 서울지역 및 수도권지역 거주자로서 통근이 가능한자
 - 청계천 자원봉사자자격에 적합하고 우수한 봉사의식과 열정 및 의욕을 가진 자
 - 자원봉사 활동경험이 있는 자 우선선발

○ 서류합격자 선발

- 서류합격자 발표 : 2016.5.17(화)
- 선발인원 : 100명(영어40, 중국어40, 일어20 / 최종 선발인원의 2배수)
- 검 토 자 : 운영팀장 및 담당직원

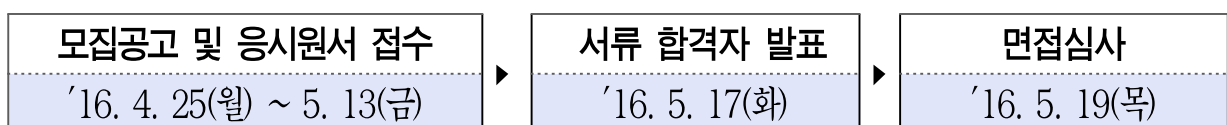
○ 면접심사

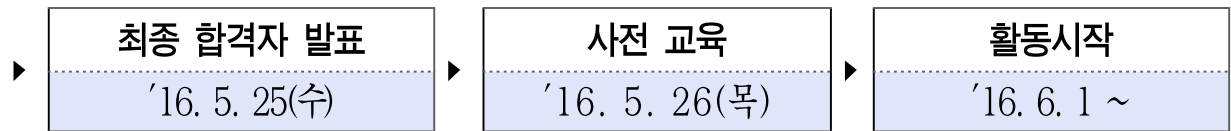
- 일 시 : 2016. 5. 19(목), 10:00 ~ 17:00
- 장 소 : 공단 3층 회의실
- 면 접 관 : 언어별전문가(공단 직원중 선임 및 통역봉사자 등),
청계천 운영팀장 및 생태팀장.
- 면접내용 : 지원기준 적합여부 판단 및 봉사자로서의 품위 및 외국어 능력(경력) 등 평가

○ 최종선발 : 평가기준에 충족되는 자 중에서 선발

- 평가기준 : 기본소양(25), 외국어 능력(50), 봉사의식(25)
- 선발기준 : 평균 70점 이상

○ 추진일정





합격자 교육계획

○ **교육 개요**

- 일 시 : 2016. 5. 26(목) 14:00 ~ 16:00
- 장 소 : 공단 12층 대강당(인원이 적을 경우 3층 대회의실)
- 내 용 : 청계천 바로 알기(역사, 복원사업, 주요현황 등)
청계천 활동 시 유의사항
청계천 자원봉사에 대한 기본적인 근무수칙 등

○ **세부 일정**

| 일 자 | 시 간 | 주 제 | 강 사 |
|----------|------------------|-----------------------------|-----|
| 5. 26(목) | 14:00~15:00(1hr) | 오리엔테이션 및 청계천 바로알기 | 이희숙 |
| | 15:00~16:00(1hr) | 자원봉사 활동시 유의사항 및 기본적인 근무수칙 등 | 최성진 |

III

기타사항

행정사항

- 공단 홈페이지 및 SNS 페이지 모집공고 게재
 - 공단 홈페이지 게재 협조요청(기획조정실)
- 1365 서울자원봉사센터 등 모집 공고 게재
- 각 대학별 자원봉사지원 협조 공문

- 붙 임**
1. 청계천 자원봉사자 모집공고문 1부
 2. 지원서 및 자기소개서 양식 1부
 3. 면접 평가표 1부. 끝.

[붙임1]

청계천 자원봉사자 모집 공고

서울특별시시설관리공단 청계천관리처에서는 시민 참여문화 조성의 일환으로 청계천을 사랑하는 자원봉사자를 모집하오니 관심있는 모든 분들의 많은 참여 바랍니다.

1. 청계천 자원봉사자 운영개요

- 활동 기간 : 2016.6.1~계속
- 주요 활동
 - 청계천 안내 홍보 리플렛 배부 및 외국관광객 방문 현황 작성
 - 청계천을 방문하는 시민 안내 및 외국인 통역
- 활동장소 : 청계광장
- 해설대상 : 청계천을 방문하는 시민 및 외국관광객
- 활동 지원 : 활동복 및 활동카드 지원
 - 자원봉사자 활동복 및 활동 카드 지원
 - 활동시간에 대한 1365 자원봉사센터 봉사활동시간 인증
 - 소정의 활동비 지급 (4시간당 8,000원)

2. 모집인원 : 50명

- 1차 서류선발 인원: 100명(영어20명, 중국어20명 일어 10/ 최종 선발인원의 2배수)
- 최종선발인원: 약 50명(예비 포함)

3. 자격조건

- 만 20세 이상 신체건강한 자로서 정기적, 지속적 활동 가능한자
- 서울지역 및 수도권지역 거주자로서 통근이 가능한자
- 기본적인 외국어 의사소통이 가능한자
- 청계천 자원봉사자자격에 적합하고 우수한 봉사의식과 열정 및 의욕을 가진 자
- 자원봉사 활동경험이 있는 자 우선선발
- 주당 2일이상 근무 가능한 자 우선선발

4. 일 정

| 추진내용 | 추진일정 | ※비고(장소) |
|------------------|---|---|
| 모집공고 및 지원서 접수 | '16. 4. 25(월) ~ 5. 13(금) ※ 방문접수시간: 10:00 ~ 17:00 단, 공휴일은 제외 | · 모집공고 : 공단 및 청계천 홈페이지 - 공단홈페이지 : http://www.sisul.or.kr ※ 응시원서 홈페이지 다운로드 출력 가능 · 접수방법 : 담당자 메일 or 방문접수 - 메일주소 : ggman7@sisul.or.kr - 방문접수 : 서울시설공단 9층 청계천관리처 |
| 서류합격자 발표 | '16. 5. 17(화) | · 공단 및 청계천 홈페이지 게시 - 서류 합격자 및 세부 면접일정 공지 ※ 서류심사 기준 : 응시자격 적격여부 판단 등 |
| 면접심사 | '16. 5. 19(목) 10:00 ~ | · 서울시설공단 3층 회의실 ※ 면접심사 기준 : 봉사의식 등 3개 요소 ※ 면접시작 20분 전 현장 필히 도착 |
| 최종 합격자 발표 | '16. 5. 25(수) | · 청계천 홈페이지 및 개별연락 - 오리엔테이션 및 교육일정 공지 |
| 교육 및 스터디 시행 | '16. 5. 26(목) | · 장소 : 시설관리공단 12층 강당 (인원에 따라 장소 변경 가능) |
| 활동시작 | '16. 6. 1 ~ 계속 | - |

※ 상기 일정은 사정에 따라 변경될 수 있습니다.(변경 시 홈페이지 게시 또는 개별연락)

5. 제출서류 : 지원서 및 자기소개서(자격증 소지 시 사본첨부)

6. 면접시 준비물 : 신분증 지참 ※ 면접시작 20분 전 도착 필수

7. 기타사항

- 제출된 서류는 일체 반환하지 않으며, 제출된 서류에 기재된 사항이 사실과 다름이 발견되는 경우 합격을 취소할 수 있습니다.
- 응시원서 기재 시 연락처 기입에 착오 없으시길 바라며, 연락불능 등으로 발생하는 불이익은 일체 응시자의 책임으로 합니다.
- 지정된 면접심사일에 참석하지 않을 경우 응시를 포기한 것으로 처리합니다.
- 응시표는 면접 시작 20분 전에 배포할 것이며, 면접시작 20분전 도착바랍니다.
- 기타 문의사항은 청계천관리처(02-2290-7134)으로 연락주시기 바랍니다.

[붙임2]

청계천 통역자원봉사자 모집

1. 인적사항

| | | | | | | | | |
|------------------|----------------|-----------|------------|-----|-------------|----|--|-------------------------------|
| 인 적 사 항 | 성 명 | | | | 생 년 일 | | | 사 진 (반명함판, 3cm×4cm) |
| | 성 별 | 남 / 여 | 연 령 | 만 세 | 이 메 일 | | | |
| | 주 소 | | | | | | | |
| | 전 화 | [주택]() - | | | 휴대폰 | | | |
| | 1365 자원봉사센터 | 가입 / 미가입 | 소 속 지 역 | | | ID | | |

2. 주요 경력사항 (자세히 기술)

| 주 요 경 력 사 항 | 근무 및 봉사처 | 근무 및 봉사활동 내용 | 근무 및 봉사활동 기간 |
|----------------------------|----------|--------------|--------------|
| | | | ~ |
| | | | ~ |
| | | | ~ |
| | | | ~ |

3. 관련 자격증/수료증(사본첨부 필수)

| 관 련 자 격 증 | 자격증(수료증) 명 | 주관기관 | 취득일자 |
|-----------------------|------------|------|------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |



서울시설공단 청계천관리처

자 기 소 개 서

| | | | |
|-----|--|-------|--|
| 성 명 | | 연 락 처 | |
|-----|--|-------|--|

지원 동기

자원봉사활동 경험

기타(하고 싶은 말)