

문서번호	고객서비스-298
보존기간	30년
결재일자	
공개여부	비공개(6,7)

과장	고객서비스부 장	기술기획실장	집단에너지본 부장	

서부지사장

동부지사장

추산

( )

**고객중심 소통 및 참여를 위한  
2024년 5기 고객참여단 운영계획**

2024. 2.

서울에너지공사  
고객서비스부

# 고객중심 소통 및 참여를 위한 2024년 5기 고객참여단 운영계획

고객 소통과 참여를 통해 개선사항 및 애로사항에 대한 고객 의견을 수렴하여 고객만족경영에 반영하기 위한, 2024년도 고객참여단 운영계획을 보고 드림

## I 운영근거 및 추진 현황

### □ 운영근거

- 서울에너지공사 고객참여단 운영기준(2023. 12. 14. 개정)

### □ 4기 고객참여단 주요 운영실적

- 구성: 公社 열사용 시설관리자로 구성
- 임기: '23. \*월 ~ '23. \*월
- 운영실적
  - 고객참여단 회의 총 \*회 개최
    - ▶ 고객참여단 간담회 \*회 개최
    - ▶ 지역별 정기회의 \*회 개최
  - 집단에너지사업 관련 의견서 제출
  - 고객참여단 의견 2024년도 公社 지원사업에 반영
    - ▶ 의견수렴 통해 \*\*\*건 반영



< 위촉식 행사 >



< 위촉장 수여식 >



< 지역별 정기회의 >



< 전체 간담회 >

## II

# 5기 고객참여단 운영계획

### □ 5기 고객참여단 운영방식 차별점

4기 고객참여단	5기 고객참여단
고객의 의견청취	<b>고객 참여기능 강화 및 의견수렴 적극 반영</b>
사업 공유 및 애로사항 청취	<b>사업 추진과정 상의 문제점 해결 방안 도출(협업 체계 강화)</b> - 서면 의견수렴을 통한 사업예산 확보 추진 - 단순 사업계획 공유 지양
추천을 통한 모집	<b>모집 형평성을 위한 공모방식 신규 도입</b>

### □ 5기 고객참여단 구성 및 운영계획

#### ○ 모집인원 및 구성

- 公社 열공급지역 관리소장 \*\*명

- ▶ 4기 고객참여단 중 연임 원하는 인원을 제외한 인원은 공모를 통해 구성  
(연임 근거: 고객참여단 운영기준 부칙 제2조 ‘이 기준 시행전 연임을 희망한 경우에는 제4조제3항에도 불구하고 1년 연임을 허용한다’)

○ 지원자격: 공고일 현재 公社와 열공급 계약을 맺은 사용자 관리사무소장

○ 공모 및 접수기간: 방침 확정 후 공고

※ 公社 열공급지역 관리사무소 안내공문 FAX발송 및 홈페이지 공고문 게재

○ 접수방법: 이메일 접수

○ 제출서류: 지원서 및 자기소개서, 개인정보 수집 및 이용 동의서, 회의수당 지급 대상자 세부자료, 서약서 각 1부

○ 선정방법: 선정위원회를 통한 서류심사

- 선정위원 구성: 5명

구분	인원	자격요건
외부위원	3명	·집단에너지 분야에 관한 전문적인 학식 또는 능력을 가진자 ·국가기관, 지방자치단체 또는 ‘공공기관의 운영에 관한 법률’에 의한 공공기관에 재직하여 5년 이상 업무수행 경험이 있는 자
내부위원	2명	公社 실·처·지사장으로 재직 중인 직원

- 선정 결과 통보: 개별 통보
- 위촉식 및 간담회 개최: 위촉장 수여(사장)
- 임기: '24. \*월 ~ '24. \*월
- 고객참여단 역할
  - 公社 집단에너지사업 및 열공급 서비스에 대한 개선점이나 불편사항 제보
  - 公社 집단에너지사업 및 열공급 서비스 전반에 대한 의견서 제출
  - 公社 시행 간담회 및 지역별 정기회의 참여

### Ⅲ 부서별 협조 요청사항

- 위촉식, 간담회, 정기회의 시 양지사장 및 열수송서비스부장 필수 참석
  - ※ 안전에 따라 필요 부서장 참석