

★ ◎

사장 방침 제281호

문서번호	주거복지부-1142
보존기간	1년
결재일자	2016.03.31
공개여부	공개
일상감사	대상아님

부 원	주거복지부장	주거복지처장	주거복지본부장	사장	
				03/31	
김승선	박인	서종균	이종언	변창흠	
협 조	파트장 홍보부장	강인구 김영준	예산자금부장 공동체지원부장	조한보 정영석	인사노무부장 SH교육원장
					이상석 장영희

《 내·외부 고객 협력을 통한 **SH** 주거복지 3.0 》

함께하는 주거복지본부 개방·공유 추진계획(안)

서울특별시 SH공사
(주거복지본부)

함께하는 주거복지본부 개방·공유 추진계획(안)

주거복지에 대한 고객의 인식변화와 욕구증대, 조직확대 등 내·외부 환경변화에 부응하고, 주거복지자원 총량화와 최적활용, 소통을 통한 고객 맞춤형 주거복지서비스 창출을 촉진하기 위하여 본부 업무에 대한 개방·공유 계획을 수립하여 추진코자 함

I 관련근거

- 2015. 8.24. 2015년 정부3.0 추진 특별대책(사장방침 제708호)
- 2015.12.28. 주거복지센터 조직, 직위변경(사장방침 제1207호)
- 2016. 1.19. 2016년 주거복지본부 업무계획 보고
- 2016. 3.27. 임대주택 입주민과의 소통 통로 제시(사장 훈시사항 제338호)

II 추진배경

- 내·외부 여러 부서 및 기관이 복잡한 현안해결을 위한 통합사례관리나 업무협력이 필요한 경우, 공동의 목표달성을 위한 구성원 및 부서 간 보이지 않는 장벽(책임면피 또는 지나친 경쟁 등)해소 필요
- 임대주택 공급 및 관리와 주거복지는 상호 의존성이 강하게 요구되는 업무로 자원이나 정보에 대한 공유와 공동 활용이 상시 필요
 - 각 부서에서 동일(유사)업무를 처리하는 경우 고객에게 전달되는 서비스가 내용이나 품질 등이 표준화되고 일관성이 요구되므로 균형과 조정이 중요
- 公社 주거복지 사업영역이 개발되고 구축되는 초기 단계로 복지욕구가 대내외적으로 증대되는 상황에서 민첩하게 응대하기 위해서는 내·외부 고객 간 함께 소통에 의한 개방과 공유가 요구됨

Ⅲ

추진계획

□ 추진업무 공유

○ 기본방향

- 본부 내 부서 추진업무 등록 문서에 대하여 내부 구성원들에게 열람 가능하게 하여 소통
- 공유로 인한 부서장 책임의식 강화 및 초기혼란 예방을 위하여 공유대상 점진적 확대

공 유 방 법		대 상		비 고
현 행	개 선	문 서	주 체	
제한적 공람 (당해부서 관련자)	제한 없이 열람 (본부직원 전부)	등록서류 전부	본부직원	점진적 실시 (부서장 → 팀장 → 부서원)

☞ 부서장에 대하여 우선 열람 가능(6개월)하게 하여 부작용 등을 검토 후 전면개방 추진할 수 있음

○ 실행방법 [붙임 1 참조]

- 각 부서장이 등록대상 조회권한을 본부 내 다른 공유 대상자(부서장)에게 부여
 - 전자문서 → 관리자 → 부서권한 → 공유대상자 추가 → 변경
(☞ 처리과 권한 중 발송권한, 접수권한, 분류권한은 반드시 제외)

※ 각 부서별로 추진하고 있는 외부 기관(단체)과의 업무협약(MOU) 지침은 별도 시행

□ 입주고객 워크숍

○ 기본방향

- 시민고객 대상 변경된 주거복지비전 전파 및 공유를 통한 公社에 대한 새로운 인식과 내부 구성원들의 노력 등에 대하여 자랑(각인) 필요
- 고객과 고객, 고객과 公社 간 불신해소와 신뢰의 고리 형성으로 협력문화 정착을 통해 지역 공동체활성화에 시너지가 될 수 있도록 내실 있는 교육계획 수립(단별 기본계획 및 결과 본부장에게 보고)

○ 실행방법

주관부서	대 상	횟수	교육목표	비 고
센터	시민고객 (관련직원)	연 2회 이내	주민참여 주민주도 신뢰의 파트너십	주민고객과 신뢰 프로세스 정착시까지 무박행사 원칙

□ 내부고객 워크숍

○ 기본방향

- 본부내 지원업무와 현업업무 및 기능과 사업부서간 소통과 공유, 공감 등을 통한 협력문화 증진
- 주거복지비전 공유를 통한 경영목표 효율적 추진과 고객만족도 제고방안 모색
- 소통에 의한 수범사례 공유와 상호 리스크보완 등을 통한 조직역량 향상

○ **실행방법**

본 사			주거복지센터			교육목표
주관	대상	횟수	주관	대상	횟수	
주거복지부	팀장이상	연 2회이내	주거복지단	특정직원	연 1회	소통·공유·협력 성과창출
해당 부서	부 원	연 1회				

☞ 횟수는 업무여건이나 예산 등을 고려하여 조정될 수 있으며 대상은 구분 또는 통합 실시도 상황에 따라 시행할 수 있음

※ 워크숍 소요경비 산출적용은 추후 관련부서(교육원) 적용기준 수립시 적용(별도 통보 예정)

□ **지원부서(본사)직원 고객접점부서(MOT) 1일 현장체험**

○ **기본방향**

- 센터와 본사간 상호 의존성이 강한 임대관리 및 주거복지업무를 수행하는 지원(본사)인력에 대하여 하루동안 센터근무케하여 고객대면 현장 체험
- 업무의 연계성 대비 대면기회 부족으로 인한 소원한 관계 보완을 통해 상호 고충이해, 상호배려 및 공감대 형성 등 동일 조직체 구성원으로서 동료애 증진
- Two Track 인사관리에 따른 의례적이고 사무적인 상호관계를 함께하는 동일업무 수행에 의한 정서적 소통을 이룸으로써 업무적·창의적 성과 등 시너지 창출

○ **실행방법**

- 각 부서별 업무여건을 고려 일주일 단위로 1명, 1~3일 이내/주1회 현장 체험

대상	구 분	근무 내용	비고
각 부서 4급 이하 직원	1파트	다가구·다세대 등 순회점검 기동반 동행 체험	기술직
	2파트	센터 및 관리사무소 등 고객대면 상담업무 체험	행정직

※ 대상직원 및 일정 등 세부 실행계획은 소요경비 적용기준 등이 정해지는 경우 별도 수립하여 시행(예정)

※ 상반기 중 4급 이하 본사 직원들의 현장 체험 시행 후 하반기는 3급 이상 직원 현장 체험 실시

IV 기대효과

- 주거복지 수행업무 공유에 따른 수범사례 확장성으로 역량의 상향 평준화
- 내부구성원 개인 및 부서 간, 기능별 협력을 통한 주거복지 자원 총량 확대
- 소통과 공유를 통한 신뢰·협력기반을 다짐으로 주민참여, 주민주도 활성화 기여
- 자원 간 소통·협력의 통로 다양화 및 상시화로 인해 고객만족도 향상 기여

□ 시행시기 : 2016. 4. 1.부터

○ 각 주거복지단 및 센터 기본계획 및 실행계획수립 결과 공유

연번	업 무 내 용	담당부서
1	문서 공유의 경우 보안업무 취급내규 등 제규정 준수	공 통
2	내부구성원 및 입주고객과의 소통 워크숍 소요비용 협조	교육원, 홍보부, 예산자금부
3	워크숍 장소 公社 콘도이용 협조	인사노무부
4	주거복지본부 임직원 워크숍 계획수립 및 시행	주거복지부
5	입주민 및 특정직 소통 워크숍 계획수립 및 시행	각 단 및 센터

□ 소요예산

- 예산사용 : 실행계획 수립 시 교육원 및 예산자금부와 사전 협의
- 예산과목 : 영업비용, 판관비, 교육훈련비

붙임 등록대장 공유 처리절차 예시. 끝.