

새로운 마포 더 좋은 마포

주요 업무실적 및 계획

제262회 마포구의회 제1차 정례회



2023. 6.

마포구시설관리공단

순서

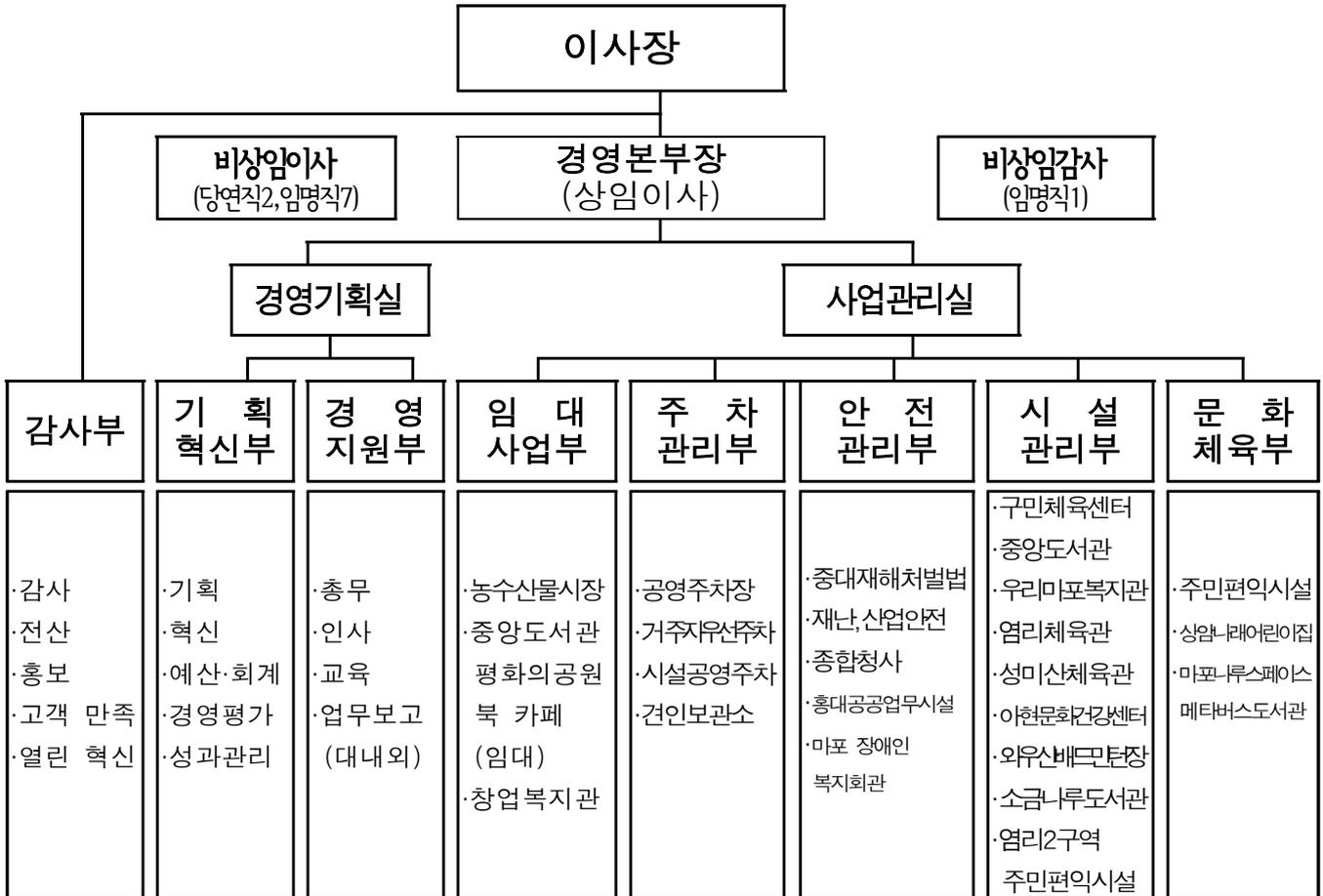
I. 일반 현황 1

II. 2023년도 주요 업무실적 및 계획

1. 시설관리공단 2~13

일 반 현 황

기 구 ----- 1본부 2실 8부



인 력(23. 5. 31. 기준) ----- (정원:243명, 현원:239명)

구분	직급	계	임 원	2급	3~4급	5~7급	공무·현업직
총계	정원	243	2	2	22	83	134
	현원	239	2	2	22	83	130

※ 현원에 임금피크제 별도 정원(사무 1명) 포함

2023년도 예산 현황

(단위 : 천원)

구분	계	특별회계	자원회수시설기금	일반회계
대행사업예산액	26,053,241	13,407,373	1,833,883	10,811,985
수입 목표액	21,000,734	17,198,297	1,375,528	2,426,909

1. 대(對) 고객 서비스 향상

대 고객 의견 경청시스템 구축을 통한 정기적인 점검 및 개선으로 고객이 편안하고 행복한 공단을 구현하고자 함

□ 사업개요

- 사업 기간: 2023. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 고객의 소리를 경청하는 시스템 운영을 통한 서비스 품질 향상
 - 고객만족도 개선을 위한 외부 전문기관 위탁 진단 추진

2023 추진실적

(5. 31. 현재)

- 고객만족도 조사를 통한 고객 응대 실태 점검
 - 2023년 상반기 전화친절 점검실시(100콜, 1,650천원): 2023. 5. 2.~5. 31.
 - * 점검 결과(80점 미만)에 따른 외부 강사 초빙 강의 예정
- 친절 마인드 함양을 통한 고객만족도 개선
 - 내/외부 고객 만족도 향상을 위한 친절 교육실시(800천원): 2023. 4. 13.
- 고객 불편 사항, 신속한 개선으로 이용고객 서비스 제고
 - 2023년 1분기 고객 만족 추진실적 및 민원 처리 현황 조사(2023. 4. 12.)
 - 홈페이지 민원 및 불편 사항 점검 및 처리 379건: 1월~5월
 - 임원(이사장, 경영본부장) 현장경영 추진(4월~5월)

□ 향후 추진계획

- 행정안전부(9월~11월) 및 전문기관(6월~8월) 고객만족도 조사
 - 소요예산: (행정안전부) 12,300천원, (전문기관) 10,000천원
- 하반기(9월) 친절 교육실시 및 CS전문가(10명) 양성
- 분기별 고객 만족 추진실적 및 민원 처리 현황 조사

□ 기대효과

- 고객 서비스 품질 향상으로 감동경영 및 신뢰 이미지 제고

2. 지속가능경영 수준 제고를 위한 ESG 경영 추진

코로나 이후 정부의 공공기관에 대한 E.S.G[Environment(환경), Social(사회적 책임), Governance(지배구조)] 경영 강화방침에 적극 추진으로 공단의 지속 가능한 경영과 사회적 책임 수행

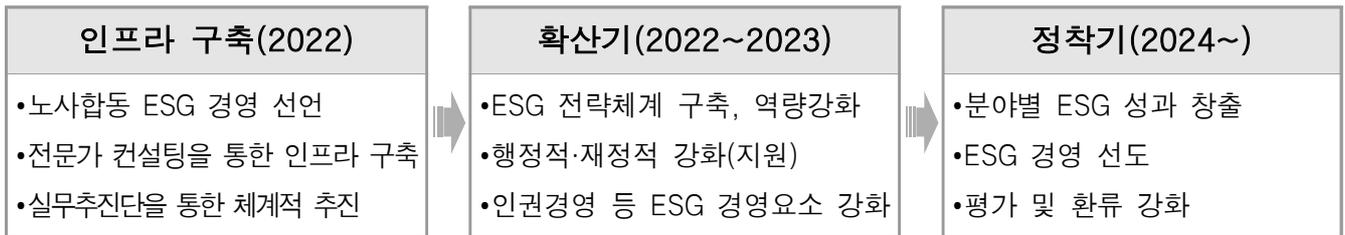
□ 사업개요

- ESG 경영 기반 각 요소별(환경·사회·지배구조) 활동 방향 정립

E 환경경영	<ul style="list-style-type: none"> • 탄소중립, 온실가스, 건물 에너지 등 환경 R&D 추진 • 친환경제품·녹색제품 구매, 에너지 효율성 제고 등
S 사회적 책임	<ul style="list-style-type: none"> • 노사관계, 교육 및 역량개발, 근로자 및 협력사 인권, 근무환경 개선 • 사회공헌, 일자리 창출 및 일·가정 양립, 지역경제 활성화 기여
G 지배구조	<ul style="list-style-type: none"> • 정보공개, 경영공시, 구민 소통, 고객만족도 등 • 윤리경영 및 청렴 문화 조성, 의사결정기구 이사회 운영 등

※ 新(신) 경영 패러다임에 대한 조직문화 형성과 내재화 중점 추진

- ESG 경영 중장기 로드맵



2023 추진실적 (5. 31. 현재)

- ESG 경영 이해 과정 임직원 이수 중(1개 과정 의무): 2023. 1.~12.
- ESG 가치 기반의 중장기 경영전략 전문기관 연구용역: 2022. 10.~2023. 1.
 - 임직원 ESG 인식 수준 진단, 新(신) 비전 및 경영목표 재설정

□ 향후 추진계획

- 지방공기업평가원 주관, ESG 단계별 실행계획 컨설팅(진행 중): 2023. 5.~6.
 - 지방공기업평가원에서 66,000천원을 지원받아 실시

3. 나눔·봉사의 공헌 활동을 통한 사회적 책임 선도

지역공동체와 함께하는 공헌 활동을 통해 지방공기업 차원의 사회적 책임을 선도하고 지역사회의 복리증진 향상에 적극 기여하고자 함.

□ 사업개요

- 사업 기간: 2023. 1.~12.
- 사업 방향
 - 코로나19 발생 이전단계 전환을 통한 단체활동 활성화 → 지역공동체 협력
 - 보유 인적·물적 자원을 활용한 공익 증대 활동 추진 → 나눔·기부
 - ESG 경영의 실천 이념 토대 다양한 공유가치 창출 활동 실천 → 친환경

2023 추진실적

(5. 31. 현재)

- 지역사회 어르신 지원 「匾 효도밥상」 성금 전달(1.18. 5,000천원)
- 튀르키예·시리아 지진 피해 긴급구호 성금 전달(2.24. 2,510천원)
- 지역공동체 협력 「匾 봄맞이 대청소의 날」 흥대거리 환경정화(3. 8.)
- 국가적 혈액 공급 지원을 위한 「생명나눔 단체 헌혈」 전개(4. 27.)
- 도농 상생 및 교류 활성화를 위한 1사1촌 농촌 일손 돕기 봉사(5. 19.)

□ 향후 추진계획

- 지역공동체 협력 활성화
 - 관내 사회복지 전문기관 협업 활동 추진(기술 봉사, 바자회, 재능기부)
 - 대외 유관기관 협력 및 연계 활동 지속화(단체헌혈, 농촌 봉사)
- 상생 나눔 기부 선도
 - 사회적 기업 연계 나눔 물품 기부 캠페인 전개(아름다운 희망 나누기)
 - 특수 소외계층 대상 기부 및 전달 활동 추진(헌혈증 기부, 연탄 배달)
- 친환경 문화 확산
 - 지역사회 공원 및 하천 둔치 등 환경보호 실천(플로깅 캠페인)
 - 유희(遊休) 자원 재순환 도모를 위한 친환경 프로젝트 발굴 및 시행

4. 구민 중심의 안전한 농수산물시장 조성

노후 시설물 교체와 양질의 상품 판매 유도, 안전하고 쾌적한 쇼핑 환경을 조성하여 구민 중심의 시장 운영

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1. ~ 12.
- 사업대상: 146개소(수산물51, 채소50, 과일25, 기타20)
- 사업비: 981,577천원(시비 883,520천원, 구비 98,057천원)

2023 추진실적

(5. 31. 현재)

- 「코로나19」 피해 관련 지원: 총 6개월분 △638,855천원 감면(예상)
 - 매출액 변동에 따라 임대료 35~40% 감면(단, 상반기 감면분을 하반기에 적용)
- 내·외부 환경정비 및 고객 편의성 확보
 - 사업장 폐기물 처리 용역(120ton): 35,904천원
 - 조경수 및 화단(꽃 식재) 정비: 7,650천원
 - 수산물 배수로 청소: 5,600천원(연 10회)
 - 6번 출입구 노후 바닥 보수: 1,309천원
- 품질관리시스템 구축(양질의 상품 판매 유도)
 - 기초질서 정착(원산지, 정찰제 등) 1일 2회 제도
 - 화재 예방 상부 물품 무단적치 정비(시정 24건)
 - 상품 진열선 위반 경고 및 가산금 5만원 부과(시정 6건, 가산금 부과 3건)

□ 향후 추진계획

- 품질관리시스템 구축(양질의 상품판매 유도) 지속
 - 서울시(식품정책과) 합동 수산물매장 수질검사: 2023. 6.~2023. 9.(5회 예정)
 - 국립수산물품질관리원 합동 원산지 표시 점검: 2023. 6.~2023. 12.

- 공단과 이해관계자의 소통을 위한 ‘상설 협의체’ 운영
 - 구 성(7명) : 공단(1), 상인대표(2), 외부전문가(3), 소비자(1)
 - 협의체 운영 : 분기별 1회(코로나 19 피해로 1분기 미운영)
- 시장 내·외부 시설물 주요 환경개선 사업: 883,520천원(시비)

사 업 명	주 요 내 용	소요 예산 (천원)	추진 일정
지붕 방수공사	- 면적:4,452㎡(폴리우레아방수 2mm)	412,500	2023년 하반기
천장 내화뿔칠 공사	- 지붕 내부 중도리 녹제거 및 부분 내화뿔칠(2,813㎡)	243,460	
중앙차로 및 주차장 노후 정비	- 아스콘 정비 및 측구 정비공사 (면적:7,140㎡, 카스토퍼 730개)	227,560	

□ 기대효과

- 상인의 규정 준수, 상거래 유지 확립으로 고객 중심의 시장 조성
- 노후 시설물 교체로 구민 중심의 안전한 시장 조성

5. 안전하고 쾌적한 공영(노상·노외)주차장 관리

쾌적한 주차환경 조성 및 안전한 공영주차장 관리를 위해 이용고객의 편의를 증진하고 효율적인 공영주차장 관리를 도모하고자 함.

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1.~12.
- 사업대상: 노상주차장(12개소), 노외주차장(3개소)
- 사업내용
 - 무인 노외주차장 환경정비
 - 노상, 노외주차장 안내표지판 정비 및 주차구획선 재도색
 - 노상, 노외주차장 주차부스 안전 점검
- 사업비 : 25,758천원

2023 추진실적

(5. 31. 현재)

- 무인 주차장 환경정비 주 2회 실시
- 노상주차장 주차부스 5개소 자체 도색(예산 절감액 2,819천원)
- 주차 안내판 정비(새물결, 망원노외): 512천원
- 주차부스 안전 점검(전기, 소방) 실시(설 맞이, 해빙기)

□ 향후 추진계획

- 주차 안내표지판 정비: 2023. 7.(소요예산: 17,640천원)
- 주차구획선 재도색: 2023. 11.(소요예산: 8,118천원)

□ 기대효과

- 주민에게 최적의 주차 편의 서비스를 제공함으로써 고객만족도 향상
- 쾌적한 주차장 환경조성을 통한 이용고객의 편의성 증진

6. 고객 서비스 및 소통강화

고객 서비스 및 소통을 강화하고 이용고객들의 요구를 반영하여 고객과 함께하는 주차장을 조성하고자 함

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1.~12.
- 사업내용
 - 고객 응대 친절 마인드 향상 교육
 - 현장 직원 근무환경 개선을 위한 적극적인 의견수렴 및 반영
 - 이용고객 불편 해소를 위한 주기적인 의견 청취 및 개선
- 사업비: 23,900천원

2023 추진실적 (5. 31. 현재)

- 주차관리 요원 친절 및 안전교육(매월 1회, 총 5회 실시)
- 노후 된 주차부스 교체(4대) : 19,600천원
 - 교체장소: 합정1, 동교1, 연남3, 당인3

□ 향후 추진계획

- 청렴 및 친절 교육 실시: 월 1회

□ 기대효과

- 고객 중심의 서비스 실현으로 공단에 대한 이미지 향상

7. 시설 공영주차장 정기권 관리 프로그램 도입

시설 공영주차장의 정기권 관리 프로그램 도입을 통해 주차장 운영·관리의 투명성 확보 및 고객 편리성 증진에 기여 하고자 함.

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1. ~ 12.(도입 시기 : 2023. 4.)
- 사업대상: 시설 공영주차장 10개소(거주자 시설주차장 7개소 제외)
- 사업내용
 - 시설 공영주차장 정기권 관리·배정 기능 구현
 - 온라인(홈페이지)상 정기권 주차요금 수납기능 다양화 및 대기 순위 공개
 - 정기권 관리 통계 자료 DB화 및 통합프로그램(거주자, 견인) 연계 구축
- 사업비 : 5,000천원

2023 추진실적 (5. 31. 현재)

- 정기권 관리 프로그램 도입 추진계획 수립: 2023. 2. 13.
- 계약심사 및 수의계약 실무 검증 TF 검증 결과: 적정
[마포구 감사담당관-1780호(2023.02.23.)]
 - 심사요청액 5,000천원 → 심사금액 4,800천원(200천원 예산 절감)
- 정기권 관리 프로그램 도입(용역) 계약 체결: 2023. 2. 28.
- 정기권 관리 프로그램 도입 완료: 2023. 4. 30.
 - 온라인(공단 홈페이지) 주차장별 정기권 접수 가능 및 대기 순번 공개

□ 향후 추진계획

- 공단 홈페이지에 정기권 요금 결제 시스템 추가 적용: 2023. 7.

□ 기대효과

- 정기권 관리·운영의 투명성 확보 및 효율성 증대 기여

8. 깨끗한 시설주차장 만들기 추진

시설주차장의 편리하고 쾌적한 주차환경 조성·유지로 이용고객의 불편 사항 개선을 통해 주차장 운영의 효율성을 증대하고자 함.

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1. ~ 12.
- 사업대상: 시설주차장 19개소(2023년 신규 운영 예정 2개소 포함)
- 사업내용
 - 노후·위험시설물 보수 및 정비
 - 깨끗한 주차 환경(청소) 조성
- 사업비 : 169,736천원

2023 추진실적 (5. 31. 현재)

- 노후·위험시설물 보수 및 정비
 - 양화진, 한서 주차장 비상 방송 앰프 교체 공사(3,828천원): 2023. 1. 13.
 - 망원1-2 주차장 주차유도 시스템 도입(총68,976천원, 월 1,916천원): 2023. 4. 13.
 - 망원1-2 주차장 조도 개선(LED 등기구) 공사(34,914천원): 2023. 4. 14.
 - 코로나-19 대비 월 1회 시설주차장 방역소독 실시: 4회
- 깨끗한 주차 환경(청소) 조성: 시설 공영주차장 주 1회 청소용역 실시
 - 연간 계약금액 : 31,443천원(월 2,620천원)

□ 향후 추진계획

- 노후·위험시설물 보수 및 정비
 - 창천, 양화진 화장실 개선 공사(33,388천원) : 2023. 8.
- 깨끗한 주차 환경(청소) 조성
 - 시설 공영주차장 연 1회 바닥 청소 외주 용역 실시(28,460천원): 2023. 9.

□ 기대효과

- 깨끗하고 쾌적한 주차환경 제공으로 이용 고객 만족도 제고

9. 중대 재해 예방을 위한 산업안전·보건 이행 준수

마포구 관내의 공단이 관리하는 공공시설의 중대 재해 예방을 위한 산업안전·보건 이행 준수로 구민 안전에 기여

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 6. ~ 12.
- 사업대상: 마포구시설관리공단 전체
- 주요내용
 - 위험성 평가 실시
 - 월 정기 산업안전 점검, 보건 상담 실시
 - 중대 재해 처벌법 관련 안전보건 의무이행 준수 및 점검

□ 세부추진계획

- 정기위험성평가 실시
 - 공단 전체 사업장을 대상으로 위험성 평가 실시(2023. 6. 5~6. 30.)
 - 위험성 평가를 근거로 개선대책 수립 및 이행 평가(2023. 7. 1.~7. 20.)
- 정기 산업안전 점검 및 보건 상담 실시
 - 월 2회 공단 사업장 순회 산업안전점검
 - 월 1회 직원 건강상담 진행
- 중대 재해 처벌법 관련 공중이용시설 안전보건 의무이행 현황 점검
 - 중대 재해 처벌법 대상 9개 공중이용시설 현황
 - ☞ 마포구청, 우리마포복지관, 염리종합사회복지관, 마포구민체육센터, 마포중앙도서관, 창업복지관, 소금나루도서관, 아현문화건강센터, 마포주민편익시설
 - 상·하반기 안전보건 의무이행 현황 점검
(계획·이행·완료로 구분하여, 서류 및 현장점검 시행)

□ 기대효과

- 사전 안전 점검을 통해 위험요인 제거로 안전사고 감소

10. 안전하고 쾌적한 시설 환경관리

마포구민에게 안전하고 쾌적한 이용환경을 제공하기 위하여 안전 점검, 시설물 보수·보강 등 체계적인 시설물 관리유지

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1.~12.
- 사업대상: 마포구 종합청사 등 12개 사업장
- 주요내용: 계절별 안전 점검, 시설물유지보수 및 환경정비 등
- 사업비: 345,467천원

2023 추진실적

..... (5. 31. 현재)

- 계절별 안전 점검 자체 실시

구분	점검 기간	적출 및 보수
설맞이 안전 점검	1. 16. ~ 1. 20.	65건
해빙기 안전 점검	2. 20. ~ 2. 24.	81건

- 정기적 시설물 법적 점검 실시

- 건축, 소방, 전기등 9개 분야 법적 점검실시(131,021천원)

□ 향후 추진계획

- 정기적 시설물 법적 점검 실시(하반기 계속)
- 구민 만족도 증진을 위한 고객 만족도 점수목표설정 : 95점
- 민원 바로 처리제(바로 처리3·3·7) 도입
 - 민원 접수 시 3시간 이내 응대
 - 예비 물품 확보 시 즉시 또는 3일 이내 처리
 - 예산 수반 업무는 물품 구매 후 7일 이내 처리

□ 기대효과

- 편의성 증진 및 전문적인 시설관리로 고객 서비스 향상

11. 마포주민편의시설 시설물 개선

마포주민편의시설 시설물 개선을 통해 이용자(구민) 만족도 개선

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1.~12.
- 사업내용: 현(現) 시설물의 개선을 통해 이용자의 편의성 향상
 - 지하 1층 사우나 탈의실 TV 교체 등
 - 4층 생활체육실과 1층 독서실 방음공사
 - 3층 헬스장의 인바디 교체
 - CCTV 시스템 증설 작업
- 소요예산: 77,830천원(시비)

2023 추진실적

..... (5. 31. 현재)

- 3층 헬스장 체성분 분석기(인바디) 교체(17,020천원): 2023년 3월
- CCTV 시스템 증설: 2023년 5월
 - DVR(영상저장장치: 32채널), 하드디스크(6TB) 2개, 멀티용 TV 등

□ 향후 추진계획

- 4층 생활체육실, 1층 독서실의 방음공사(42,000천원): 2023. 6.~2023. 7.
- 노후된 남녀 탈의실 TV 교체 설치(9,080천원): 2023. 5.~2023. 6.

□ 기대효과

- 시설물 개선 및 노후화 기기 교체를 통해 이용자의 편의성 증진

MAPO
마포구