

소통과 혁신으로 더 크고 행복한 마포

주요 업무실적 및 계획

-제231회 마포구의회 제1차 정례회-



2019. 6.

마포구시설관리공단

순 서

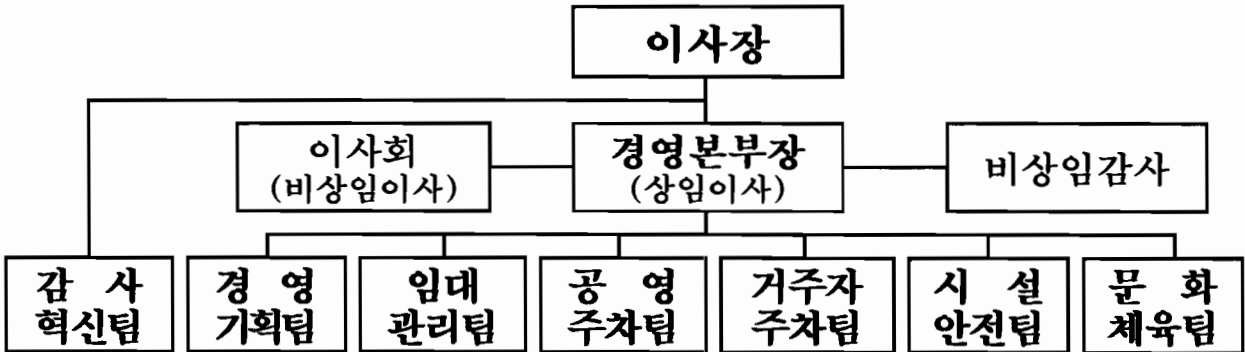
I. 일 반 현 황 1

II. 2019 주요 업무실적 및 계획

1. 마포구시설관리공단 6

일 반 현 황

기 구 ----- 7개팀



인 력 ----- (정원:269명, 현원:251명)

구 분	직 급	총계	임원	2급	3급	4~7급	공무· 현업직	비고
총 계	정 원	269	2	1	6	86	174	
	현 원	251	1	1	7	81	161	
임 원	정 원	2	2					
	현 원	1	1					
감사혁신팀	정 원	6		1		5		
	현 원	5		1		4		
경영기획팀	정 원	14			1	12	1	
	현 원	15			1	13	1	
임대관리팀	정 원	48			1	15	32	
	현 원	47			1	14	32	
공영주차팀	정 원	69			1	6	62	
	현 원	62			1	6	55	
거주자주차팀	정 원	43			1	11	31	
	현 원	41			2	9	30	
시설안전팀	정 원	68			1	28	39	
	현 원	61			1	26	34	
문화체육팀	정 원	19			1	9	9	
	현 원	19			1	9	9	

* 상암나래 어린이집 보육교직원 7명 별도 정원 관리

* 현원에 임금피크제 별도 정원 1명 및 육아휴직 2명 포함(경영기획팀 1, 감사혁신팀 1)

* 공로연수(거주자주차팀1명), 자기계발 휴직(거주자주차팀 1명) 포함

□ 수입·세출 예산 편성액

(단위 : 천원)

구 분		수입	세출	수지	비 고
계		19,423,230	19,095,810	327,420	·수지율 1.7%
소계(특별회계)		16,488,814	12,290,307	4,198,507	
공영주차	교통 지도과	6,218,646	3,335,569	2,883,077	
거주자주차	교통 지도과	5,139,646	3,834,914	1,304,732	
시장사업	일자리경제과	5,130,522	5,119,824	10,698	
소계(자원화수시설가금)		1,407,280	1,697,929	△290,649	
주민편의시설	청소행정과	1,407,280	1,697,929	△290,649	
소계(일반회계)		1,527,136	5,107,574	△3,580,438	
창업복지관	일자리경제과	335,137	749,598	△414,461	
종합행정타운	총무과		1,839,333	△1,839,333	
청소년수련관	교육청소년과	93,030	91,174	1,856	
우리마포복지관	어르신복지 장애인과	283,892	881,899	△598,007	
배드민턴장	생활체육과		104,140	△104,140	
청사주차장	총무과	135,700	90,401	45,299	
염리·성미산 체육관	생활체육과		122,752	△122,752	
구민체육센터	생활체육과		389,765	△389,765	
구청 제3별관	총무과		25,704	△25,704	
북카페	공원녹지과	31,735	5,329	26,406	
마포중앙도서관	중앙도서관	559,530	425,260	134,270	
아현문화건강센터	보건행정과	88,112	382,219	△294,107	

□ 주요 시설물 관리 현황 - 총 18개소

(2019. 5. 31. 기준)

구 분	사 업 명	위 치	규 모	주 요 관 리 현 황	운 영 개 시
직 운 접 영 (4개소)	노상·노외 주 차 장	45개소 6,198면	23개소 1,956면	· 주차장 현장인력 : 53명	'01. 8. 1
	거 주 자 우선주차장		22개소 4,242면	· 거주자상황실 인력: 12명	'01. 9. 1
	견 보 관 소	성암로 197	상암 1주차장 1층(75면)	· 견인업체: 2개소(코리아, 용마)	'04. 3. 2
	마 포 주 민 편 의 시 설	월드컵북로 44길 40	대지: 1,524㎡ 건물: 4,708㎡	· 월평균 1,650명 이용(사우나 제외)	'10. 2. 1
임대사업 시설관리 (3개소)	농 수 산 물 시 장	월드컵로 235	대지: 33,888㎡ 건물: 17,319㎡	· 매장수: 147개, 주차면수: 556면 · 서울시 사용료: 2,047백만원	'98. 4.30
	창업복지관	매봉산로 18	대지: 2,455㎡ 건물: 6,951㎡	· 총 27개소 중 1인 창조기업 7개소	'09. 6.22
	평 화 공 원 북 카 페	신촌로 34-1	대지: 509㎡ 건물: 90㎡	· 계약기간: '16. 9. 12 ~ '19. 5. 30 - 1차년도: 35,200천원 - 2차년도: 31,876천원(4회 분할납부)	'16. 6. 1
시 관 설 리 (11개소)	와 우 산 배드민턴장	와우산로 30길87	면적: 1,254㎡	· 경비: 1명 · 운영시간: 06:00-23:00(설·추석휴무) ※ '18. 7월부터 셋째주 월요일 정기휴무	'08. 1. 7
	마 포 구 종합청사	월드컵로 212	대지: 16,529㎡ 건물: 43,246㎡	· 시설관리: 13명 · 청소: 17명(남 4명)	'08.11.21
	청 소 년 수 련 관	월드컵로 212	대지: 2,286㎡ 건물: 5,208㎡	· 시설관리: 2명	'08.11.21
	우 리 마 포 복 지 관	신촌로 26길 10	대지: 3,225㎡ 건물: 10,236㎡	· 시설관리: 3명 · 경비: 4명, 청소: 5명(남 2명)	'12.12.15
	성 미 산 체 육 관	월드컵북로 15길 31-11	건물: 1,723㎡	· 시설관리: 2명	'15. 1. 1
	염 리 생 활 체 육 관	큰우물로 61	건물: 1,811㎡		
	舊 청 사 제 3 별 관	성산로 4길 53	대지: 379㎡ 건물: 909㎡	· 시설관리 위수탁 관리 -2019.01.01.~12.31.	'15. 8. 1
	마 포 구 민 체 육 센 터	월드컵로 25길 190	건물: 7,390㎡	· 시설관리: 3명, 불링장: 3명 · 운영시간: 06:00-23:00 · 주차면수: 57명	'15.11.10
	중 도 서 관	성산로 128	면적: 20,229㎡	· 매장수: 17개(연간임대료 489백만원) - 지하1층 14개소, 지상1층 1개소, 지상2층 2개소 · 주차장: 209면(30분 회차 무료)	'17.11.15
	아 현 문 화 건 강 센 터	마포대로 11길 44-81	대지: 3,181㎡ 건물: 4,604㎡	· 시설관리: 3명 · 청소: 3명(남 1명)	'18.6.19
	홍 대 공 공 업 무 시 설	신촌로2길 19	면적: 5,426㎡	· 시설관리: 3명 · 시설경비: 3명, 청소:3명(남1명)	'19 2 28

□ **공영주차장 운영 현황 (총 45개소 6,198면)**

① **노상주차장 : 13개소 704면**

주차장명	위 치	면수	급지	요금(5분)	월정기권	유료 운영시간	유료운영일
망 원	회우정로68~회우정로123	89	3	150원	10만원	09:00~19:00	평일
경 남	월드컵북로1길6~잔다리로60	20	2	250원	15만원	11:00~21:00	평일, 토요일
연 남	동교로235-1~동교로267	86	2	250원	15만원	10:00~21:00	평일, 토요일
청 기 와	월드컵로10길24~잔다리로133	71	2	250원	12만원	09:00~19:00	평일
당 인	독막로6길43~독막로42	42	2	300원	12만원	12:00~23:00	평일,토,일요일
합 정	양화로6길17~양화로6길93	28	1	400원	-	12:00~23:00	평일,토,일요일
홍대서측	잔다리로6길34-13~어울마당로32	171	1	400원	-	12:00~23:00	평일,토,일요일
동 교 동	와우산로29길 16 일대	78	1	400원	16만원	12:00~23:00	평일,토,일요일
새 물 결	양화로18길3~어울마당로135	19	1	400원	-	12:00~23:00	평일,토,일요일
용 강 동	토정로272~토정로319	54	2	250원	-	12:00~22:00 12:00~18:00(토)	평일,토요일
상압노상	신촌로16길24~신촌로84	16	1	400원	-	11:00~22:00	평일,토,일요일
신촌노상	망원로 73~망원로 89	18	2	200원	-	10:00~20:00	평일(월 휴무), 토, 일요일
월드컵 시장	망원로 72~망원로10길6	12	2	200원	-	10:00~20:00	평일(월 휴무), 토, 일요일

② **노외주차장 : 3개소 146면**

주차장명	위 치	면수	급지	요금(5분)	월정기권	유료 운영시간	유료운영일
망원노외	월드컵로131	20	4	150원	5만원	09:00~20:00	평일,토,일요일
서강대역	신수동 93-35호 외 3필지	98	4	150원	5만원	10:00~20:00	평일,토,일요일
신촌노외	노고산동49-53 외 3필지	28	1	400원	-	11:00~22:00	평일,토,일요일

③ **공영 시설주차장 : 7개소 1,106면**

주차장명	위 치	면수	급지	요금(5분)	월정기권			유료운영시간
					전일	주간	야간	
상 압 1	성암로197	141	3	200원	10만원	7만원	4만원	24시간(유인)
양 화 진	토정로2	133	5	100원	5만원	3만원	2만원	
염 리	큰우물로61	135	2	250원	17만원	12만6천원	7만원	
창천중교	백범로1길56	280	3	200원	8만원	6만원	3만원	
망원1-2	포은로6길10	148	5	150원	7만5천원	5만원	3만원	
도 화	도화길37	63	2	250원	17만원	13만원	5만원	
중앙도서관	성산로128	206	3	200원	10만원	8만원	3만원	

④ **거주자 시설주차장 : 6개소 439면**

주차장명	위 치	면수	급지	요금	월정기권			유료운영시간
					전일	주간	야간	
공덕1-1	효창목길31	81	5	방문주차 1시간 1,000원	5만원	3만6천원	2만4천원	24시간(무인)
공덕1-2	만리재로14길39	56	5					
한 서	송문12길53	113	5					
망원1-1	망원로28	68	5					
망원2-1	망원로3길24	62	5					
성산2-1	모래내로31	59	5					

⑤ **거주자우선주차장 : 16개동 3,803면 (거주자 : 전일 4만원, 주간 3만원, 야간 2만원)**

연번	동 명	주차면수	연번	동 명	주차면수	연번	동 명	주차면수	연번	동 명	주차면수
1	공덕동	323	5	대흥동	62	9	서교동	508	13	연남동	414
2	아현동	49	6	염리동	96	10	합정동	390	14	성산1동	376
3	도화동	129	7	신수동	170	11	망원1동	303	15	성산2동	358
4	용강동	147	8	서강동	122	12	망원2동	279	16	상암동	77

최근(2년간) 주요 수상 / 인증 성과

연번	일 자	주 요 내 용	관련기관
1	2018. 12. 19	대한민국사회공헌대상(사회봉사부문)	한국서비스산업진흥원
2	2018. 11. 16	공단 홈페이지 굿컨텐츠서비스인증	한국데이터진흥원
3	2018. 8. 21	일·생활 균형 캠페인 참여기업 인증	고용노동부
4	2018. 2. 27	무재해 365 목표달성 3배 인증	안전보건공단
5	2017. 12. 1	가족친화인증	여성가족부
6	2017. 12. 16	자원봉사 유공기관 표창	마포구청
7	2017. 11. 29	비정규직의 정규직 전환 고용 우수기관	고용노동부
8	2017. 9. 5	상암공영주차장 범죄예방 우수주차장 인증	마포경찰서
9	2017. 7. 13	무재해 365 목표달성 2배 인증	안전보건공단
10	2016. 12. 7	무재해 365 목표달성 1배 인증	안전보건공단

고객만족도 제고(외주) 성과

주요 성과		실 적			
		2019	2018	2017	2016
행정안전부	경영평가	88.2	84.7	88.3	88.9
외주	전화친절도	6월/11월 실시	91.9	93.4	93.3

2019 주요 업무실적 및 계획

1. 소통과 협력을 통한 고객서비스 제고	7
2. 주변자원 연계 및 시설개선을 통한 시장 활성화	8
3. 공유(모두의) 주차장 확대 운영	9
4. 범죄예방 우수주차장 인증사업 확대 추진	10
5. 고객 서비스 증대를 위한 공영주차장 관리	11
6. 쾌적하고 편리한 공영주차장 조성	12
7. 주민편익시설 활성화 및 공익성 제고 노력	13
8. 마포주민편익시설 이용환경 개선	14
9. 구민체육센터 전국장애인체전 대비 시설 개보수	15
10. 제공서비스 향상으로 고객 불편사항 적극 개선	16
11. 봉사·나눔 사회공헌활동 지속 전개로 지역사회 기여	17

1. 소통과 협력을 통한 고객서비스 제고

시장 입주자와의 소통·협력·참여를 통한 유기적인 관계를 유지하여 이용 고객이 안전하고 편안하게 방문할 수 있도록 시장을 운영

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 마포농수산물시장(입주자)
- 주요 추진내용
 - 시장 입주자 만족도 제고로 고객 서비스 제공 기반 구축
 - 이용 고객의 편익과 만족도 증진

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 시장 입주자와의 우호적인 관계 유지
 - 정월대보름 맞이 한마음 율놀이 잔치(2019. 2.19)
 - 시장 입주자와 함께하는 한마음걷기 대회 개최(2019. 5.14)
 - 시장 입주자 동아리 운영(노래 18명, 요가 19명, 라인댄스 20명)
 - ↳ 라인댄스 강좌 신규개설(2019. 4. 1)
- 고객에게 안전하고 편안한 시장 운영
 - 관내 전통시장 소화기 가시성 개선사업 협약 체결(2019. 4.26)
 - ↳ 협약기관 : 공단, 마포구(일자리경제과), 마포소방서
 - 매장 내 흡연방지를 위한 흡연구역 1개소 추가 설치(2019. 5. 9)
 - 소방 작동기능 점검 및 건축물 상반기 정밀점검(2019. 5.27)
 - 수산매장 배수로 합동 정비(월 1회, 공단, 입주자 합동)
 - 매장 정기소독 및 방역(월 1회, 전문기관 의뢰 실시)

■ 향후추진계획

- 2019. 6월 : 입주자 마인드 함양을 위한 우수 선진시장 견학
- 2019. 7 ~ 9월 : 수족관 해수 정기점검
- 2019.12월 : 우수입주자 포상
- 4대 기초질서 단속 지속(고객선, 원산지, 호객, 흡연)

2. 주변자원 연계 및 시설개선을 통한 시장 활성화

시장 주변자원과 연계한 사업추진을 통한 다양한 고객유치 및 시설 개선을 통한 고객 쇼핑편의 개선을 통한 시장 활성화

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 주요 추진내용
 - 먹거리, 볼거리, 즐길거리가 있는 시장 운영
 - 시설개선을 통한 고객쇼핑편의 개선

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 먹거리, 볼거리, 즐길거리가 있는 시장 운영
 - 서울시 거리예술존 유치, 운영(2019. 5. ~ 11. 매주 토·일요일)
 - 마운틴 예술단 공연(2019. 5. ~ 10. 매주 토·일요일)
 - 신시장 모델 육성사업(지역활력촉진) 선정(2019. 5월)
- 시장 내·외부 환경개선 및 고객편의시설 확충
 - 양무시스템(증발냉방장치) 설치 완료 및 시험가동(2019. 5월)
 - 2층 공용 홀 2개소 IPTV설치(2019. 5. 7)
- 중소벤처기업부 선정 전통시장 화재알림시설 설치 사업 선정(5.10)
 - ↳ 지원규모 : 1억 1,400만원(국비)
- 공실매장(141/3개소) 해소 노력으로 방문고객 이용시설 제고
 - 임대계약 체결(4.5.) : 2층 200-1호(음식점)

■ 향후추진계획

- 2019. 6월 : 장애인편의시설(승강기) 공사(6~7월)
- 2019. 7 ~ 8월 : 수산동 구조재 재도장 및 주차장 아스콘 포장
 - ※ 소요예산 : 4억 2,500만원(시비)

3. 공유(모두의) 주차장 확대 운영

주차난 해소를 위한 공유지역 확대를 위해 서울시의 IOT(사물인터넷) 기반 주차공유 시범사업 참여로 공유사업 활성화

■ 사업개요

- 사업기간 : 2018. 11. ~ 2019. 12.
- 사업내용 : 공유사업 대상 확대
- 확대대상

당 초	확 대
합정동(382면)	합정동(382면) + 합정동 외 전용(336면) = 총 718면

○ 확대계획

- 기존 시범지역 1개동에서 마포구 전체동 전용 구간 확대 시행
- 해당 거주자우선 주차장 배정자에게 공유사업 참여 안내문자 발송 및 홍보우편물(안내문) 발송
- IOT(사물인터넷)센서 기반 거주자우선주차 공유 시범사업 참여 유도

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

○ 공유사업 확대 시행

- 공유사업 구획 사용 현황

구 분	합 계	합정동 전용	합정동 일반	전용 구획 전체
면 수	718	30	352	336

※ 합정동 공유사업(모두의 주차장) 활성화를 위한 기존 방문주차 운영중지

- 수익금 배분: 주차면 공유자 30%, 모두의주차장 30%, 공단 40%
- 주차수입(2018. 11~2019.4) : 586건 1,765,000원

○ 공유사업 확대시행 홍보

- 공단 홈페이지 공지(팝업창) 및 SMS 홍보: 2019. 5. 2 / 5. 3
- 홍보 우편물 제작 및 우편물 발송 : 2019. 5. 13.

■ 향후추진계획

- 공유 주차장 사용 지속적 홍보 안내(문자 발송 등)
- 거주자우선주차 신규 배정자 적극 사용 권유(홍보)

4. 범죄예방 우수주차장 인증사업 확대

대형마트·아파트 주차장 등에서 여성대상 강력범죄가 지속적으로 발생하여 공단에서 관리하는 3개 주차장을 추가로 범죄예방 우수주차장으로 인증 받아 주민이 안전하게 공영주차장을 이용하도록 조치

□ 사업개요

- 사업기간 : 2018. 10월 ~ 2019. 3월
- 대상주차장 : 양화진·창천·염리 공영주차장
 - ※ 2017. 10월 : 상암공영주차장 범죄예방 우수주차장 인증 취득
- 인증기간 : 2년
- 인증기관 : 경찰청(마포경찰서)

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 주차관제시스템 교체 2개소 : 창천, 염리 공영주차장
- CCTV 57대 교체(60만 화소 → 210만 화소)
- 주차장 LED등 전체 교체
- 비상벨 14개 설치, 인터폰 4개 설치, 주차장 내부 벽면 도색 등
- 범죄예방법 안내문 부착, 기타 안내표지판 57개 부착
- 비상대응 매뉴얼 제작, 방법교육 교재 제작 근무자 방법교육 실시
- 2019. 03월 범죄예방 우수주차장 인증 취득
- 2019. 04월 범죄예방 인증식 개최

□ 향후추진계획

- 2019. 7월 상암공영주차장 재인증 추진(2019. 10월 재인증 예정)
- 2020. 1월 망원1-2, 도화, 중앙도서관 주차장 범죄예방 인증 추진

5. 고객 서비스 증대를 위한 공영주차장 관리

이용고객에게 최적의 주차편의 및 쾌적한 주차공간을 제공하여 이용 고객 서비스 개선에 기여 하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 노상(노외)주차장 35개소
- 근무직원 : 55명
- 개선계획
 - 녹색주차장 지킴이 역량강화 교육(매월 1회) 실시
 - 고객 서비스 개선을 위한 근무자 격려 임원과의 간담회
 - 고객 및 근무자 안전사고 최소화 방안 수립
 - 노후 시설물 정비 : 주차부스 정비, 안내표지판

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 녹색주차장 지킴이 역량강화 교육
 - 추진실적 : 3회(공영주차장 근무자 165명 참석)
 - 교육내용 : 친절, 산업안전, 청렴, 개인정보, 4대 폭력, 성희롱 등
- 이용고객 서비스 개선을 위한 근무자 격려
 - 힘내수데이 운영 : 월 2회(간식, 호두과자, 음료, 생수 등 제공)
- 고객 및 근무자 안전사고 최소화 방안 수립
 - 매월 근무자 교육, 차량사고 위험구간 근무 방법 개선
 - 안전사고 대응반 편성, 안전사고 예방 매뉴얼 제작 배포
- 노후 시설물 정비
 - 주차부스 3개소 교체 및 10개소 정비, 안내표지판 9개소 정비 등

■ 향후추진계획

- 녹색주차장 지킴이 역량강화 교육 및 격려 : 매월
- 고객서비스 개선을 위한 안전사고 최소화 방안 추진

6. 쾌적하고 편리한 공영주차장 조성

지역 주민이 쾌적하고 편리하게 공영주차장을 이용할 수 있도록 시설물 및 주차장 주변 환경을 개선

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 주차시설 이용 고객 편의 개선
 - 효율적이고 쾌적한 주차장 시설 관리

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 주차시설 이용 고객 편의 개선
 - 고객과의 만남 “좋은 하루 서비스” 매월 2회 실시
- 효율적이고 쾌적한 주차장 시설 관리
 - 망원1-2 ATS(자동전환스위치) 엔진기판 회로 보수(소요예산: 770천원)
 - 양화진 사회복지무요원 휴게실 설치(소요예산: 10,900천원)
 - 소방시설물 보안(소화전 반사테이프 부착, 소화기 위치표시 부착, 소화전 앞 물품적재 금지 시트지 부착)(소요예산: 1,930천원)
 - 망원2-1 수도 배관 교체(소요예산: 4,680천원)
 - 시설주차장 4개소 공기질 측정(창천, 망원1-2, 양화진, 도화)

■ 향후추진계획

- 효율적이고 쾌적한 주차장 시설 관리 추진

7. 주민편익시설 활성화 및 공익성 제고 노력

마포주민편익시설 프로그램 활성화 및 사회적 가치 증진을 위한 다양한 프로그램 운영을 통해 수익성과 공익성의 조화를 이루고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 신규 프로그램 개설 및 기존 프로그램 활성화
 - 사회적 가치 확립을 위한 다양한 프로그램 운영
- 추진방향
 - 수익성과 공익성의 조화를 이루는 다양한 프로그램 발굴·시행

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 기존 프로그램 활성화를 위한 시설 개선 노력
 - 독서실 열람용 컴퓨터 교체 : 2019. 2월
 - 헬스장 노후 기구 및 바닥마감재 교체 : 2019. 4월
- 사회적 가치 확립을 위한 노력
 - 지역주민을 위한 무료 건강 스트레칭 : 1~4월(178명)
 - 지역아동센터 등 사회적 약자 지원 활동 : 3회(40명)

■ 향후추진계획

- 2019. 6월 : 시설 운영 개선을 위한 벤치마킹 실시
- 2019. 7월 : 우수기관 벤치마킹을 통한 신규 프로그램 개설
- 2019. 9월 : 유관기관(국민체육진흥공단, 보건소 등)과의 협력을 통한 지역주민을 위한 프로그램 운영

8. 마포주민편익시설 이용환경 개선

장기간 사용에 따른 노후 시설 및 설비 시스템 개보수를 통한 안전하고 쾌적한 이용환경 조성으로 이용고객 만족도 제고

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 11월
- 주요 추진내용
 - 노후 헬스기구 교체
 - 헬스장, 사우나 탈의실, 안내데스크 실 바닥마감재 교체
 - 어린이집 옥상 방수
 - 사우나 자동제어 설비 이설 등 모니터링 시스템 구축 등

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 2019. 4월 : 노후 헬스기구 교체(97,345천원)
- 2019. 4월 : 헬스장 바닥 마감재 교체 등(9,480천원)
- 2019. 4월 : 남자 탈의실 부분 구획 이용환경 개선 및 사우나 바닥마감재 교체(5,600천원)
- 2019. 4월 : 방풍실 환경개선 및 기자재 창고 신설(1,650천원)
- 2019. 5월 : 어린이집 옥상 방수공사(9,123천원)

■ 향후추진계획

- 2019. 6월 : 방송장비제어 시스템 개선(4,000천원)
- 2019. 6월 : 기계설비 수리 및 신설(27,000천원)
- 2019. 7월 : 사우나 자동 설비제어 시스템 개선(16,940천원)

9. 구민체육센터 전국장애인체전 대비 시설 개보수

전국·장애인체전 대비 시설 편의성 증진 및 이용 고객 증가의 따른 시설 개·보수로 고객 만족도 증진에 기여하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 4월
- 사업내용 : 샤워실 리모델링, 중앙계단 안전망 설치, 방음공사 등
- 시행주체 : 마포구청(생활체육과), 발주주체 : 마포구시설관리공단

※ 대회 개요

- 대회 일자: 2019.10.15 ~ 10.19(5일간)
- 장소 및 유치종목: 3층 종합체육관, 장애인 댄스스포츠

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

○ 구민체육센터 전국장애인체전 대비 개·보수현황

공사내역			추진기간
연번	공사명	설치 내용	
1	시설 개·보수 공사	- 2,3층 남·여 샤워장 개보수 공사	2019. 2. 1 ~ 2. 28.
		- 부출입구 자동문 확장공사	
		- 중앙계단 안전망 설치공사	
		- 4층 관람석 안전난간대 보강공사	
2	체육관 LED등기구 설치	- LED투광등 5개 구매·설치	2019. 2. 15
3	온수보일러 기동 환경 개선	- 공급가스배관 80A → 200A변경	2019. 2. 15
4	체육관 내 관람석(의자) 교체	- 293천원× 30개 = 8,790천원	2019. 2. 11
5	체육관(장애인편의시설) 리프트 설치	- 휠체어리프트 수직형, 7m/min, 1m	2019. 2. 27
6	체육관 바닥 크랙 보수공사	- 160㎡ 크랙 보수 후 도장공사	2019. 2. 20
7	2,3층 샤워장 입식 샤워기 교체	- 절수형 서머스타트 샤워기 교체	2019. 2. 27
8	샤워장 안전손잡이 구매 설치	- 좌식용 안전손잡이 6개	2019. 2. 21
9	2,3층 누수 점검 보수	- 화장실 및 샤워실 누수점검 및 보수	2019. 3. 23
10	탈의실 바닥 교체(3개소)	- 2 3층 남·여 탈의실 바닥교체(102㎡)	2019. 4. 11

10. 고객 불편사항 개선 실적

지역 주민의 요구를 경청하여 시스템을 운영하여 제공서비스 품질을 향상시키고 불편사항을 적극 개선하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 지역 주민의 요구를 경청하여 서비스 품질을 향상
 - 고객만족도 개선을 위한 외부 진단 추진

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 지역주민이 소리를 경청하는 시스템 운영
 - 주민이 직접 참여하는 실시간 불만제로 시스템 운영(2019. 2월 ~ 12월)
 - ※ QR코드를 이용하여 누구나 쉽게 참여가 가능한 프로그램
 - 온/오프라인 고객의 소리 분석 및 불편사항 개선 보고회 실시(1회 실시)
 - ※ 2019. 1분기에 발생한 고객의 소리를 분석하여 재발 방지 대책 강구
- 고객만족도 개선을 위한 노력
 - 외부 전문강사 초빙 CS교육 실시(3/15, 총 116명 참석)
 - 현장 실무진이 주축인 CS추진위원회 운영(2회 실시, 2/19, 3/30)
 - ※ 각 사업장별 정보공유를 통한 악성 민원 등을 예방을 위한 위원회
- 고객 알권리 보장 및 불편사항 개선 노력
 - 공단 홈페이지 민원 및 불편사항 처리(15건 접수 및 처리완료)

농수산물시장	공영주차장	주민편익시설	기타(정보제공)	계
2	7	1	5	15

■ 향후추진계획

- 지역주민이 소리를 경청하는 시스템 운영
 - 온/오프라인 고객의 소리 분석 및 불편사항 개선 보고회 실시(분기별)
- 고객만족도 개선을 위한 노력
 - 2019. 6월 : 상반기 전화 친절도 점검 실시
 - 2019. 7월 : 외부 전문강사 초빙 CS교육 실시
 - 2019. 10월~11월 : 외주 고객만족도 조사 실시 및 전화 친절도 조사

11. 봉사·나눔 사회공헌활동 지속 전개로 지역사회 기여

기술 특화형 사회공헌, 나눔·상생 문화 확산, 다양한 대외협력을 통해 사회적 책임을 완수함으로써 구민에게 신뢰받는 공단으로 자리매김 하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1 ~ 12월
- 사업내용
 - 지역공동체, 유관기관 등과 소통·협력 강화 및 파트너십 구축
 - 공단의 특성을 살린 사회공헌 프로젝트 개발(추진)

2019 추진실적 (5. 31. 현재)

- 2019년 목표 : 1인당 24시간
 - 2018년 실적: 2,403시간을 공헌하여 2017년(2,023시간) 대비 119% 증가

활동제목	주요 추진내용
나눔·상생	<ul style="list-style-type: none"> ○ '자원봉사의 날' 봉사활동 <ul style="list-style-type: none"> - 마포노인종합복지관(3.16), 희망나눔 바자회(3.21), 삼동 소년촌(4.27) ○ 지역아동센터(옹달샘) 아동 초청 목욕 봉사(1.9./1.25, 12명) ○ 성산종합사회복지관 바자회 자원봉사: 4. 25. 29명 참여 ○ 상반기 1사1촌 농번기 봉사활동(5.31)
재능·기술 봉사	<ul style="list-style-type: none"> ○ 성산임대아파트 기술봉사: 3. 30. 8명 참여 ○ 옹달샘지역아동센터 기술봉사: 1. 9/3.16, 19명 참여 ○ 지역주민(주민편의시설) 무료 스트레칭 강습(주3회, 136명)
대외협력	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1회용 플라스틱 없는 마포 선포식(2.27, 18명 참여) ○ 마포구민과 함께하는 봄맞이 대청소(3.20, 38명 참여)

■ 향후추진계획

- 다양한 봉사단(활동) 구축을 통한 지역사회 공헌 지속 전개