

새로운 마포 더 좋은 마포

2023년도 주요업무 추진실적

제265회 마포구의회 제2차 정례회



2023. 11.

마포구시설관리공단

순서

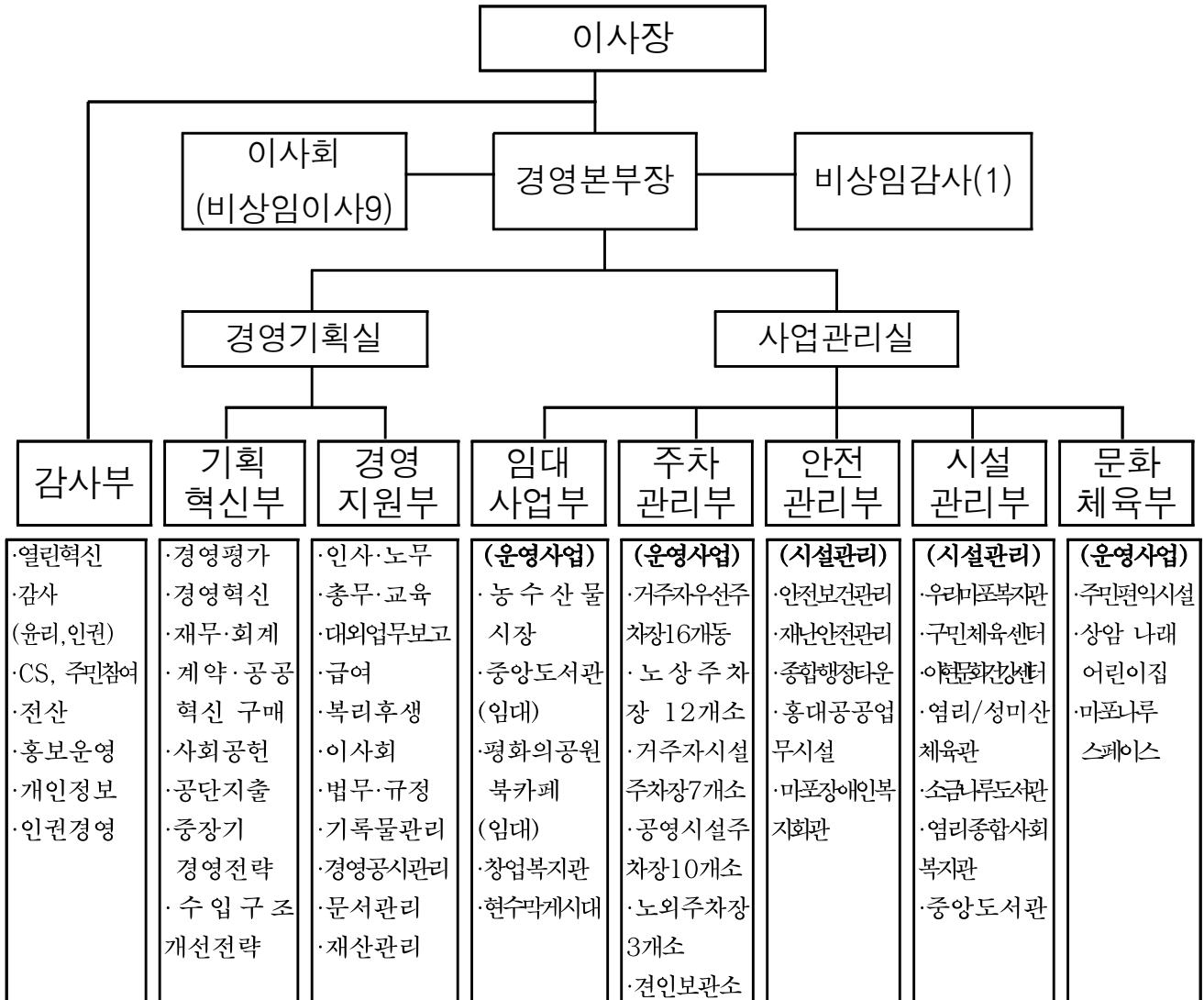
I. 일반 현황	1
----------	---

II. 2023년도 주요업무 추진실적	
----------------------	--

1. 시설관리공단	2~14
-----------	------

일 반 현 황

기 구 ----- 1본부 2실 8부



정 · 현원 현황 (정원:243명, 현원:241명)

구 분	직 급	총계	임원	2급	3급	4급	5~7급	공무·현업직
총 계	정 원	243	2	2	8	12	85	134
	현 원	241	1	2	8	12	85	133

※ 사무직 정원에 임금피크제 별도정원(1명)포함

예산 현황 (단위 : 백만원)

구 분	합계	일반회계	특별회계	자원회수시설기금
2023년	26,053	10,812	13,407	1,834

1. 대(對) 고객 서비스 향상

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

□ 사업개요

- 사업기간 : 2023. 1. ~ 12.
- 사업내용
 - 고객의 소리를 경청하는 시스템 운영을 통한 서비스 품질 향상
 - 고객만족도 개선을 위한 외부 전문기관 위탁 진단 추진
- 사업비 : 27,200천원(본예산 27,200천원)

2023 추진실적

(10. 31. 현재)

- 전화친절도 점검을 통한 고객 응대 실태 조사
 - 2023년 직원 전화 친절도 점검 시행 완료 : 200콜
- 친절 마인드 함양을 통한 고객만족도 개선
 - 내/외부 고객만족도 향상을 위한 친절 교육 시행 : 129명
- 고객 불편 사항, 신속한 개선으로 이용고객 서비스 제고
 - 2023년 1~3분기 고객만족 추진실적 및 민원 처리 결과 보고 : 8,153건
 - 홈페이지 민원 및 불편사항 점검, 처리 : 851건
 - 임원 현장경영 실현 : 사업장 12회 방문, 개선 사항 15건 조치

□ 향후 추진계획

- 행정안전부, 외부 전문기관 고객만족도 조사 완료 : 2023. 11. ~ 12.
- 하반기 고객만족도 향상을 위한 친절 교육 실시 : 2023. 11. ~ 12.
- 2023년 4분기 고객 만족 추진실적 및 민원 처리 현황 조사 : 2023. 12

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

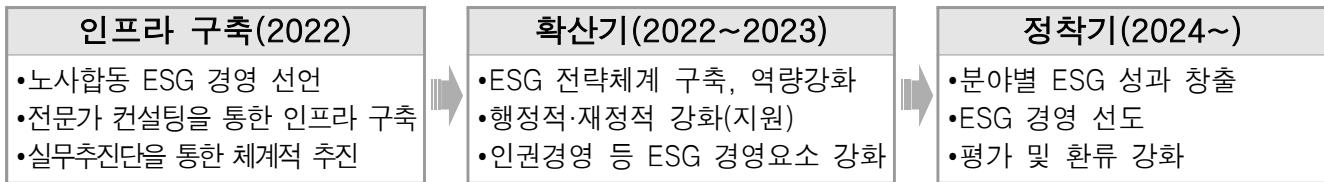
□ 사업개요

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

E 친환경	<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

※ 새로운 경영 패러다임에 대한 조직문화 형성과 내재화 중점 추진

- ESG 경영 중장기 로드맵



2023 추진실적 (10. 31. 현재)

- ESG경영 전반의 이해과정 임직원 이수중(1개 과정 의무): 2023.1.~12.
- ESG 가치 기반 공단 중장기 경영전략 전문기관 연구용역: 2022.10.~2023.1.
 - 임직원 ESG 인식 수준 진단, 공단 新(신) 비전 및 경영목표 재설정
- 평가원 주관 컨설팅 공모 선정(비예산), ESG 경영전략 재정립: 2023.6.~7.
 - ESG 핵심 이슈 도출을 통한 신규 전략과제 및 세부과제 9건 추가 도출

□ 향후 추진계획

- ESG 분야 신규 공적인증 추진을 통한 업무 절차 및 시스템 체계화
 - 행정안전부 주관, 재해경감 우수기업(ISO 22301) 인증 심사중: 2023.11.~12.

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 (10. 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.)
- 국가적 혈액 공급 지원을 위한 「생명나눔 단체헌혈」 전개 2차(6.30.)
- 호우피해 이재민 일상 회복 지원을 위한 성금 전달(8.4. 1,000천원)
- 무더위 취약계층 지원 「얼음땀 캠페인 시즌2」 1+1 나눔활동 전개(8.24.)
- 국가적 혈액 공급 지원을 위한 「생명나눔 단체헌혈」 전개 3차(10.26.)

□ 향후 추진계획

- 지역공동체 협력 활성화
 - 관내 사회복지 전문기관 협업 활동 추진(기술 봉사, 바자회, 재능기부)
- 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)

4. 조직 개편을 통한 공단 운영의 효율성 향상

팀 분할을 통해 업무의 복잡성을 낮추고, 이를 통해 시장이나 고객의 요구에 빠르고 효율적인 대응, 인사 적체 해소 및 동기 부여 기대

□ 사업개요

- 사업 기간: 2023. 1.~ 3.
- 개편 방향
 - 정원의 증가 없는 범위내에서 조직개편을 통한 혁신적 조직 운영
 - 업무의 연관성 중심으로 팀을 개편하여 효율성 향상
 - 「중대재해처벌법」 시행에 따른 안전관리 강화
 - 부서별 기능 조정을 통한 업무량 편차 해소
 - 조직개편을 통한 인사 적체 해소 및 동기 부여

2023 추진실적

..... (10. 31. 현재)

- 1본부 7팀 → 1본부 2실 8부로 조직 개편
- 기존 2급을 활용한 조직관리시스템 강화를 통한 책임경영 실현(경영평가 우수등급 달성)
- 안전관리 강화 및 위탁업무 용도별로 구분하여 안정적인 유지·관리를 통한 안전사고 감축(2건 ⇒ 1건)
- 부서별 업무기능 조정을 통한 업무 복잡성을 낮추고 조직 규모를 비슷하게 유지하여 부서별 업무량 편차 해소로 만족도 향상
 - 외부만족도(점 ⇒ 점), 내부만족도(점 ⇒ 점)
- 조직 개편에 맞추어 부서 명칭(팀 ⇒ 부) 개편하여 조직 위상 강화

□ 향후 추진계획

- 효율적인 조직 운영을 위한 조직 진단 실시
 - 마포구 및 공단 합동 T/F 구성을 통한 조직 진단실시
 - 개편된 조직 및 인력에 대한 진단을 통해 문제점 및 개선 방향 도출
 - 직무분석을 통한 부서별 기능과 직무의 적정성 진단을 통한 개선방향 도출

5. 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)

2023 추진실적 (10. 31. 현재)

- 「코로나19」 피해 관련 임대료 감면 지원: 총 6개월분 △355,289천원 감면
 - 매출액 변동(10% 기준)에 따라 35, 40% 감면(상반기 감면분을 하반기 적용)
- 내·외부 환경정비 및 고객 편의성 확보(63,675천원)
 - 수산물 배수로 청소: 5,600천원(연 6회)
 - 사업장 폐기물 처리 용역(120ton): 38,505천원
 - 조경수 및 화단(꽃 식재) 정비: 11,470천원
 - 쥐잡이 활동: 2,000천원(연 3회)
 - 시장 내부 소독 및 방역: 6,150천원(15회)
- 품질관리시스템 구축(양질의 상품 판매 유도)
 - 기초질서 정착(원산지, 정찰제 등) 1일 2회 계도
 - 화재 예방 상부 물품 무단적치 정비(시정 24건)
 - 상품 진열선 위반 경고 및 가산금 5만원 부과(시정 6건, 가산금 부과 3건)
 - 서울시(식품정책과) 합동 수산물매장 수질검사: 2023. 6.~10.(월 1회)

□ 향후 추진계획

- 품질관리시스템 구축(양질의 상품판매 유도) 지속
 - 국립수산물품질관리원 합동 원산지 표시 점검: 2023. 11.~12.(월 1회)
 - 서울시(식품정책과) 합동 수산물매장 방사능 검사: 2023. 11.~12.(월 2회)

○ 시장 내·외부 시설물 주요 환경개선 사업: 882,000천원(시비)

사 업 명	주 요 내 용	소요예산
지붕 방수공사	· 면적:4,452㎡(폴리우레아방수 2mm)	412,000
지붕(내부천장) 내화뿔칠 공사	· 지붕 내부 중도리 녹제거 및 부분 내화뿔칠(2,813㎡)	243,000
중앙차로 및 주차장 정비	· 아스콘 정비 및 측구 정비공사 (면적:7,140㎡, 카스토퍼 730개)	227,000
※ 2023년 보고 기준일 설계 중이며 연내 계약 체결, 2024년 공사시행		

□ 기대효과

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

6. 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 재 도색
 - 노상, 노외주차장 주차부스 안전점검
- 사업비 : 25,758천원

2023 추진실적

..... (10. 31. 현재)

- 쾌적한 공영주차장 관리
 - 무인주차장 환경정비 주 2회 실시
 - 노상주차장 주차부스 환경정비 자체 도색(5개소): 예산절감 : 2,819천원
 - 주차 안내판 정비(2개소 : 새물결, 망원노외): 512천원
 - 주차부스 안전점검(전기, 소방) 실시(설맞이, 해빙기)
 - 주차 안내표지판 정비(총 76면) : 9,009천원

□ 향후 추진계획

- 주차구획선 재도색 : 2023. 11월(8,118천원)

□ 기대효과

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

7. 고객서비스 및 소통강화

고객서비스 및 소통을 강화하고 이용고객들의 요구를 반영하여 고객과 함께하는 주차장을 조성하고자 함

□ 사업개요

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

2023 추진실적 (10. 31. 현재)

- 고객서비스 및 소통강화
 - 주차관리요원 친절 및 안전교육(매월 1회, 총 9회 실시)
 - 노후된 주차부스(4대) : 19,600천원
 - 교체장소 : 합정1, 동교1, 연남3, 당인3

□ 향후 추진계획

- 청렴 및 친절교육 실시 : 월1회

□ 기대효과

- 고객중심의 서비스 실현으로 공단에 대한 이미지 향상

8. 시설주차장 정기권 관리 프로그램 도입

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

□ 사업개요

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

2023 추진실적 (10. 31. 현재)

- 공영시설주차장 정기권 관리 프로그램 도입 추진 계획 수립 : 2023.02.13.
- 계약심사 및 수의계약 실무검증 TF 검증 결과 : 적정
[마포구 감사담당관-1780호(2023.02.23.)]
 - 심사요청액 5,000천원 → 심사금액 4,800천원 (200천원 예산절감)
- 공영시설주차장 정기권 관리 프로그램 도입(용역) 계약 체결 : 2023.02.28.
- 공영시설주차장 정기권 관리 프로그램 도입 완료 : 2023.04.30.
 - 온라인(공단 홈페이지) 주차장별 정기권 접수 가능 및 대기 순번 공개

□ 향후 추진계획

- 공단 홈페이지 공영시설주차장 정기권 요금 결제 시스템 추가 적용

□ 기대효과

- 시설공영주차장의 정기권 관리·운영의 투명성 확보 및 효율성 증대 기여

9. 깨끗한 시설 공영주차장 만들기 추진

시설공영주차장의 편리하고 쾌적한 주차 환경 조성·유지로 이용주민의 불편사항 개선을 통해 주차장 운영의 효율성 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 (10. 31. 현재)

- 노후·위험시설물 보수 및 정비
 - 양화진, 한서 시설주차장 비상 방송 앰프 교체(3,828천원): 2023.01.13.
 - 망원1-2 주차장 주차유도 시스템 도입(총68,976천원, 월1,916천원): 2023.04.13.
 - 망원1-2 주차장 조도 개선(LED 등기구) 공사 : 2023.04.14.
 - 총 비용 34,914천원(등기구 구매 24,974천원, 설치 공사용역 9,940천원)
 - 코로나-19 대비 월 1회 시설주차장 방역소독 실시 : 4회
 - 창천공영주차장 화장실 개선 공사 추진(15,465,980원):2023.11. 3.
- 깨끗한 주차 환경(청소) 조성
 - 시설공영주차장 주 1회 청소용역 실시
 - 시설공영주차장 청소용역 계약 체결 : 2022.12.29.
 - 연간 계약금액 : 31,443천원(월 2,620천원 지급)
 - 시설공영주차장 연 1회 바닥청소 외주용역 실시(22,499,930원) : 2023.09.

□ 향후 추진계획

- 노후·위험시설물 보수 및 정비
 - 양화진 화장실 개선 공사 : 2023.11.(9,988천원)

□ 기대효과

- 깨끗하고 쾌적한 주차환경 제공으로 이용 주민 만족도 제고

10. 중대 재해 예방을 위한 산업안전·보건 이행 준수

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

□ 사업개요

- 사업기간: 2023. 1. ~ 12.
- 사업대상: 마포구시설관리공단 전체
- 주요내용
 - 위험성 평가 실시, 월 정기 산업안전 점검, 보건상담 실시
 - 중대 재해 처벌법 관련 안전보건 의무이행 준수 및 점검

2023 추진실적 (10. 31. 현재)

○ 정기위험성평가 실시

구 분	점 검 기 간	유해·위험 점검항목	개선사항	개선완료
1분기 위험성 평가	1. 1. ~ 3. 31.	118개	58건	56건
정기 위험성평가 (직원교육 포함)	6. 1. ~ 6. 30.	162개	63건	63건
하절기 위험성평가	4. 1. ~ 8. 31.	87개	33건	32건

○ 정기 산업안전 점검 및 보건상담 실시

구 분	점검항목 / 건강상담 인원	개선완료 / 건강상담 완료
월 2회 사업장 순회점검	219개	218건
월 1회 직원 건강상담	130명	89명

○ 중대재해 처벌법 관련 공중이용시설 안전보건 의무이행 현황

구 분	2023년 예산	집행금	집행률
시설물 안전관리 예산 (9개 공중이용시설 사업장)	1,167,808	803,712	68.82%
교육훈련비	49,242	33,100	67.22%
산업안전, 보건관리비	25,643	21,284	83.0%
합 계	1,242,693	858,096	69.05%

□ 향후 추진계획

- 임직원 재난안전체험 실시 : 11. 8. 경영본부장 포함 23명 참여(광나루안전체험관)
- 동절기 위험성 평가 실시 : 12월

11. 안전하고 쾌적한 시설 환경관리

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

□ 사업개요

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

2023 추진실적 (10. 31. 현재)

- 계절별 안전 점검 자체 실시

구 분	점 검 기 간	적출 및 보수
설맞이 안전점검	1. 16. ~ 1. 20.	65건
해빙기 안전점검	2. 20. ~ 2. 24.	81건
우기철 풍수해 안전점검	6. 26. ~ 6. 30.	37건
태풍(카눈)대비 특별안전점검	8. 8. ~ 8. 9.	11건
추석맞이 안전점검	9. 18. ~ 9. 22.	43건

- 정기적 시설물 법적 점검 실시
 - 건축, 소방, 전기등 9개 분야 법적 점검실시(248,591천원)
- 경영평가 고객만족도 점수 : **91.7점 달성**

□ 향후 추진계획

- 정기적 시설물 법적 점검 실시(11월)
 - 건축물 정기안전점검, 소방작동기능점검, 저수조 청소

□ 기대효과

- 편의성 증진 및 전문적인 시설관리로 고객서비스 향상

12. 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 (10. 31. 현재)

- 3층 헬스장 체성분 분석기(인바디) 교체: 2023년 3월
- CCTV 시스템 증설: 2023년 5월
 - DVR(영상저장장치: 32채널), 하드디스크(6TB) 2개, 멀티용 TV 등
- 지하 1층 사우나 탈의실 TV 교체(설치): 2023년 7월
 - 남녀 사우나 탈의실 각 1대
- 4층 생활체육실과 1층 독서실 방음공사: 2023년 8월~9월