

꿈과 열정으로 고객감동 실현하는 1등 공기업

2010년도

주요업무 추진계획 보고

(제149회 마포구의회 제2차 정례회)



2009. 11.

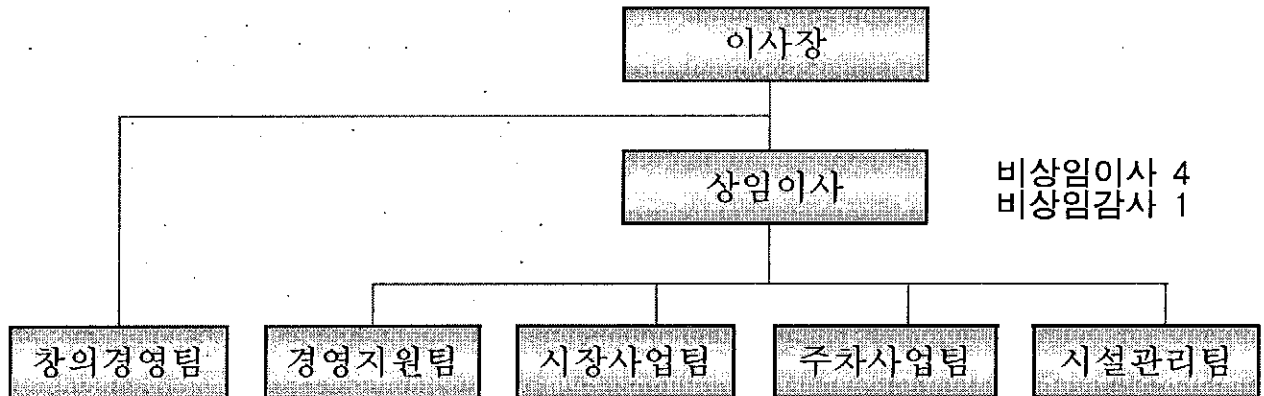
마포구시설관리공단

순서

I. 일반현황	3
II. 2010년도 주요업무 추진계획	5
1. 3년 연속 우수 공단 달성	5
2. 고객만족 실현	8
3. 효율적인 사업운영	11

I. 일반현황

□ 기구 : 5개팀



□ 인력

(단위: 명, 2009. 11. 10. 현재)

구 분	직 급	총 계	임 원	일반직						계약직
				2급	3급	4급	5급	6급	기능	
총 계	정 원	155	2	1	5	7	9	13	5	113
	현 원	145	2	1	5	7	9	12	4	105
창경 영 의 팀	정 원	5			1	1	1	2		
	현 원	3					2	1		
경지 원 의 팀	정 원	12		1	1	1	3	4		2
	현 원	13			2	2	3	4		2
시사 업 장 팀	정 원	11			1	1	1	1	1	6
	현 원	12			1	1	1	2	1	6
주사 업 차 팀	정 원	84			1	2	2	2	3	74
	현 원	74		1	1	2	2	1	2	65
시관 리 설 팀	정 원	41			1	2	2	4	1	31
	현 원	41			1	2	1	4	1	32

□ 2010년 예산

○ 수입

(단위 : 천원)

구 분	2009	2010	증 감	비 고
총 계	11,404,787	12,087,597	682,810	
시 장 사 업 팀	3,926,761	4,013,579	86,810	시장 매장임대료 인상으로 41백만원 증가 시장 주차수의 7백만원 증가 관리비등 영업외수익 32백만원 증가 임대보증금 6백만원 증가
주 차 사 업 팀	6,667,302	7,224,969	557,667	신청사주차장 44백만원 증가(2개월증가) 노상주차장 1,078백만원 증가(홍대운영시간연장) 거주자운영 60백만원 증가(마리아수도원 189면) 견인보관소 627백만원 감소
시 설 관 리 팀	810,724	849,049	38,325	창업복지관 임대보증금 및 관리비 19백만원 증가 재단 인건비성 경비 증가로 17백만원 증가 청소년수련관 2백만원 증가

○ 지출

(단위 : 천원)

구 분	2009	2010	증 감	비 고
총 계	11,091,503	10,480,855	△610,648	수탁자산 증가 295백만원 견인대행수수료 511백만원 감소 시장 서울시임차료 366백만원 감소
경 지 원 영 팀	1,177,708	1,191,215	13,507	인사회계프로그램 개발 75백만원 컴퓨터 및 각종 자산 구입 10백만원 국가생산성 인증 비용 4백만원, 선택적복지 4백만원 감가상각완료료 98백만원 감소
창 경 영 의 팀	420,483	356,349	△64,134	홈페이지 개편 완료료 64백만원 감소 윈도우라이센스구입 20백만원 증가
시 사 업 장 팀	3,671,830	3,446,974	△224,856	서울시임차료 366백만원 감소 주차시스템도입 92백만원 증가 시장 관리비 및 수선비용 79백만원 증가 임대보증금 30백만원 감소
주 사 업 차 팀	3,903,784	3,502,459	△401,325	견인대행수수료외 지급수수료 526백만원 감소 PDA구입 및 프로그램 개발 비용 83백만원 증가 통신비, 수선비, 수도광열비등 비용 105백만원 증가 신청사주차장 17백만원 증가 (10개월>12개월 분 편성)
시 관 리 설 팀	1,917,698	1,983,858	66,160	창업복지관 임대료 증가 8백만원 시설관리팀 운영 유지보수비용 39백만원 증가 망원 배드민턴장 증설로 20백만원 증가

II. 2009년도 주요업무 추진계획

1 최우수공단 달성

- 조직 구성원의 업무전문화 및 생산성 향상으로 창의경영 실현
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영과 사업다각화로 조직경쟁력을 강화하여 최우수 공단을 달성하고자 함

추진기간 : 2010. 1. ~ 12.

추진사항

- 전문우수기관 인증 및 생산성 대상 수상으로 공단 인지도 제고
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영
- 업무 효율화를 위한 정보화시스템 구축
- 신규사업 다각화로 조직경쟁력 강화

세부추진계획

○ 국가생산성 대상 인증으로 공단 인지도 제고

- 2010. 국가생산성 대상 선정 추진

- 한국생산성본부 주관, 2010 국가생산성 대상 지식경제부장관상 추진

※ 서울시 지자체 공단 생산성 대상 수상 및 인증 획득 현황

구 분	마포구		서비스품질인증	ISO9001/14001	생산성대상
	인증	생산성대상			
인증현황	-	-	13개 공단	5개 공단	-

○ 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영

- 성과관리시스템 운영방식 개선으로 객관적이고 안정적인 성과관리 운영

- 전자결재시스템과 BSC 프로그램의 연동을 통한 효과적인 성과관리
- Plan - Do - See에 의한 체계적인 업무처리 방안 확보

- 선진우수사례 도입으로 조직경쟁력 강화
 - 선진우수공기업 벤치마킹을 통한 경쟁력 향상
 - 창의적이고 혁신적인 제안 및 제도개선으로 창의경영 실현
- 효율적인 인력관리 체계 확립
 - 한국노동연구원 인력 컨설팅으로 효율적인 인력관리 시스템 확립
- 교육훈련비 확충을 통한 직원 역량 향상
 - 계층별 역량교육 체계 확립
 - E-러닝 의무 이수제 확대 시행
 - 전문 내부강사요원 역량 강화 교육

(단위 : 천원)

단위사업명	2008	2009	2010	전년대비 증감액
교육훈련비	5,746	13,117	19,072	5,955

○ 업무 효율화를 위한 정보화시스템 구축

- 인사·회계 프로그램 교체를 통한 업무능률 향상
 - 수기 작업 시스템을 자동 전산시스템으로 변경하여 업무능률 증대
- 저작권 보호를 위한 중앙 통제식 시스템 도입
 - 정기적으로 자동적 불법소프트웨어 설치 현황 점검
 - 소프트웨어 설치 시 관리책임관 승인받아 설치하도록 시스템 변경

○ 지속적인 우수공단 달성을 위한 사업 다각화

- 사업 분야 및 규모의 한계로 지속적인 우수공단 달성 저해
 - 사업규모 및 사업 분야의 한계, 공익사업과 수익사업의 불균형으로 지속적인 우수공단 달성 저해
 - 사업 분야의 한계로 인력의 적체 현상 및 효율적인 인력관리 저해

※ 타 공단 사업운영 현황

구 분	마포구	타 공단 현황		비 고
		사업 분야	운영 사업 수	
운영현황	3개 분야 8개 사업	3개 ~ 8개 분야 사업운영	6개 ~ 26개 사업운영	

- 조직경쟁력 강화를 위한 신규사업 추진

- 상암동 주민편의시설 관리·운영
- 동사무소, 관내 보육시설 및 노인의 집, 공공청사, 가로등 유지보수
자전거 보관 시설물 관리·운영
- 관내 시설물 환경정비 사업(도로 물청소, 터널, 구조물 정비 사업)

□ 소요예산

(단위 : 천원)

단 위 사 업 명	2009	2010	증감액
계	42,085	132,822	90,737
국가생산성대상 사업 추진	-	4,500	4,500
업무프로세스 개선	42,085	43,950	1,865
정보화시스템 구축	-	84,372	84,372

2 고객만족 실현

- 고객만족 증대를 위한 홍보 및 이벤트를 지속적으로 실시하고 고객의 needs를 파악하여 친절서비스 문화정착으로 고객만족 실현

□ 추진기간 : 2010. 1. ~ 12.

□ 추진사항

- 고객서비스 개선으로 고객만족 점수 향상

구분	2008	2009	2010.목표	비 고
마포구	68.6점	82.8점	85점	전년대비 2.2점 상승
서울시 평균	73.3점	79.03점	-	

- 고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축
- 주차장 운영시스템 개선으로 이용편의 제공
- 지속적인 환경정비 실시로 이용고객 편의 제공
- 사회적 약자 및 공익사업 실현을 위한 공익프로그램 시행
- 내부고객 만족도 제고를 위한 사업 시행
- 홍보마케팅 실시로 고객의 알권리 보장

□ 세부추진계획

- 고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축

- 반기별 고객만족도 조사를 통한 고객의 소리 경청
- On-Line 및 Off-Line 고객의 소리함 분기별 분석
- 분기별 전화친절도 조사 실시

※ 전화친절도 조사 결과(외부 전문기관 의뢰 결과)

구분	2008	2009.상반기	2010.목표점수	비 고
전화만족도	79.36점	84.55점	90점	

- 월별 고객만족 추진실적 및 추진계획 보고회 개최
- 외부전문가 초빙 친절교육 실시로 직원 마인드 함양

○ 주차장 운영시스템 개선으로 이용편의 제공

- 공영주차장 카드결제 시스템 확대 추진
 - 노상·노외주차장 인터넷 신청 및 카드결제 도입
- 농수산물시장 주차장 운영시스템 개선
 - 노후화된 주차관제 시스템 교체로 신속한 차량 입·출차 서비스 제공
 - 시장 주차장 교통동선 재 구획 및 주정차 금지 집중관리 실시

○ 지속적인 환경정비 실시로 이용고객 편의 제공

- 시설주차장 클린 주차장 운영
 - 시설 지하주차장 연 1회 실내 공기 질 측정·고시
 - 시설주차장 바다 청소용 대형청소기 구매로 청소 실시
- 주차장 이용고객 안전을 위한 시설 설치
 - 시설주차장 벽보호대 및 바리케이드, 과속방지턱, 카스토퍼 설치
 - 양화진, 망원 2-1 주차장 보안 CCTV 추가 설치
- 이용고객 편의시설 설치
 - 마포문화재단 공연장 홀 로비 난방시스템 개선

○ 사회적 약자 및 공익사업 실현을 위한 공익프로그램 시행

- 사회봉사 활동 확대를 통한 공익성 실현
 - 사회봉사 활동 시간 1,000시간 달성
 - 관내 복지시설과 자매결연을 통한 후원 실시
 - 사랑의 끝전 등 사랑 나눔 기금 모금
 - 장애인, 저소득층, 모자가정, 소년·소녀 가장, 노인, 복지관 등 계층별 분류에 맞는 공익사업 실현
- 환경사랑 실천을 위한 녹색캠페인 실시
 - 저 탄소 녹색운동 전개를 위한 자전거 이용 활성화 추진
 - 1사 1산 1하천 가꾸기 운동 전개

○ 내부고객 만족도 제고를 위한 사업 시행

- 내부고객만족도 점수 현황(외부전문기관 용역 결과)

구분	2008	2009	2010.목표	비 고
점수	50.8점	73.1점	80점	

- 선택적 복지제도 도입 · 시행
 - 직원 개개인의 선호에 따라 다양하게 사용할 수 있는 복지 포인트 지급
- 직원 가족과 함께하는 체육대회 실시
 - 체육대회에 직원 가족들을 초청하여 행사실시

○ 홍보마케팅 및 고객 참여 유도를 통한 공단 이미지 제고

- 홍보마케팅을 통한 농수산물시장 활성화
 - 중소기업청 전통시장 활성화 지원 사업 참여
 - 사랑의 김장 담그기 행사 개최
 - 농수산물시장 홍보 안내 책자 제작 배포
- 농수산물시장 입주자 불신의 벽 허물기 및 협력하는 분위기 조성
 - 시장 입주자 심사평가제 실시로 우수 사업자 선정
 - 입주자를 위한 각종 프로그램 진행으로 협력하는 분위기 조성
 - 시장 Clean day 월 1회 실시로 청결하고 쾌적한 환경 조성
- 공영주차장 이용고객 만족도 제고
 - 공영주차장 이용고객 만족도 제고를 위한 Happy-Call 운영

□ 소요예산

(단위 : 천원)

단 위 사 업 명	2009	2010	증감액
계	48,888	176,985	155,931
고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축	10,000	10,500	500
주차장 운영시스템 개선	-	92,246	92,246
환경정비 실시로 이용고객 편의 제공	27,856	13,939	13,917
내부고객만족도 제고	3,100	49,600	46,500
홍보마케팅을 통한 공단 이미지 제고	7,932	10,700	2,768

3

효율적인 사업운영

- 효율적인 사업운영을 통하여 불요불급한 예산의 집행을 방지하고 최소 비용으로 최대의 효과를 얻을 수 있는 사업운영
- 사업장의 정기적인 점검과 관리로 안전하고 쾌적한 사업장 운영

추진기간 : 2010. 1. ~ 12.

추진사항

- 고객과 공단이 WIN-WIN 하는 효율적인 주차장 운영
- 에너지 절감 합리화 추진
- 사용기한 예측시스템 도입을 통한 사업비 절감
- 녹색 대체에너지 기술 도입

세부추진계획

○ 고객과 공단이 WIN-WIN 하는 효율적인 주차장 운영

- 주차장 운영분석을 통한 운영방식 변경

- 청기와 1 노상주차장 거주자 우선주차제로 전환
- 망원 노상주차장 거주자우선주차 지정구획제로 운영
- 운영방법별 수지 분석

(단위 : 천원)

주차장명	운영방법	관리인원	연간수입	연간비용	수익	수지율
청기와 1	노상	1	31,767	26,865	4,902	118%
	거주자	-	5,544	17	5,527	326%
망원	노상	2	69,705	50,735	18,970	137%
	거주자	-	25,502	6,269	19,233	406%
	거주자지정제	1	50,425	6,269	44,156	804%

※ 주차장운영방식 변경으로 발생하는 잉여인력 3명은 신청사주차장 운영인력으로 전환

○ 에너지 절감 합리화 추진으로 에너지 절감 5% 달성

- 에너지 진단 반 운영
 - 중장기경영계획에 의한 에너지 절감 합리화 추진
 - 사업장별 실무자 2인으로 구성하여 분기별 1회 실시
 - 에너지 낭비요인 개선으로 약76,811천원 절감 목표
- 사업장별 에너지 절감 합리화 분석보고회 개최
 - 사업장별 에너지 진단 실시 후 분석평가 및 개선사항 발굴

○ 사용기한 예측시스템 도입을 통한 대행사업비 절감 10% 절감

- 사용기한 예측시스템 도입
 - 사업장별 월1회 사전 점검을 통한 문제점 및 개선사항 발굴
 - 분기별 자체 이동점검반 구성하여 점검결과 평가 및 보고회 개최
- 시설물 자체 유지보수를 통한 대행사업비 절감
 - 사업장별 1,870건의 유지보수로 약194,478천원 절감 목표

○ 녹색 대체에너지 기술 도입

- 에너지 소비량이 많은 조명기기를 고효율 램프로 교체
- 신 재생에너지 구와 연계하여 지속적 추진

□ 소요예산

(단위 : 천원)

단 위 사 업 명	2009	2010	증감액
녹색 대체에너지 기술 도입	398,000	33,000	△365,000