

품과 열정으로 고객감동 실현하는 1등 공기업

2010년도
주요업무 계획보고
(제150회 마포구의회 임시회)



2010. 1.

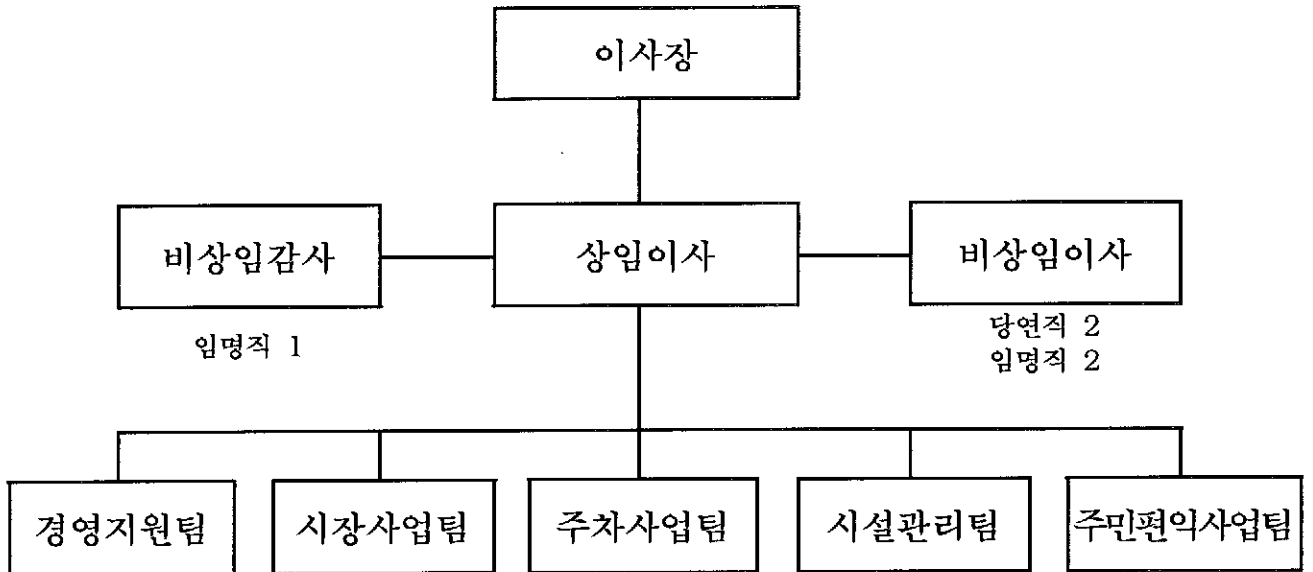
마포구시설관리공단

순서

I . 일반현황	1
II . 2010년도 주요업무 추진계획	3
1. 최우수 공단 달성	3
2. 고객만족 경영실현	5
III . 사업별 주요업무 추진계획	8
1. 시장사업	8
2. 주차사업	10
3. 시설관리	12
4. 주민편익시설	14

I. 일반현황

□ 기 구 : 5개팀



□ 인 력

(단위 : 명, 2010. 1. 5. 현재)

구분	합계	임원	일 반 직							계약직
			소계	2급	3급	4급	5급	6급	기능	
정원	166	2	41	1	5	7	10	13	5	123
현원	146	2	39	1	5	7	9	13	4	105

□ 2009년 공단 경영성과

(단위 : 천원)

구 분	2009년 목표	2009년 실적	2008년 실적
수 입	11,361,038	11,747,324	11,895,898
지 출	11,033,770	9,044,980	7,963,700
수 지	327,268	2,702,345	3,932,198
수지율	103%	129%	149%

■ 2010년 예산

○ 수입

(단위 : 천원)

구 분	2009	2010	증 감	비 고
총 계	11,361,038	12,087,597	726,559	
시 장 사업팀	3,926,761	4,013,579	86,818	시장 매장임대료 인상으로 41백만원 증가 시장 주차수익 7백만원 증가 관리비등 영업외수익 32백만원 증가 임대보증금 6백만원 증가
주 차 사업팀	6,603,702	7,224,969	621,267	신청사주차장 108백만원 신설(09년 신규사업) 노상주차장 1,078백만원 증가(홍대운영시간연장) 거주자운영 60백만원 증가(마리아수도원 189면) 견인보관소 627백만원 감소
시 설 관리팀	830,575	849,049	18,474	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	11,033,770	10,480,855	△552,915	수탁자산 증가 295백만원 견인대행수수료 511백만원 감소 시장 서울시임차료 366백만원 감소
경 영 지원팀	1,598,191	1,547,564	△50,627	인사회계프로그램 개발 75백만원 컴퓨터 및 각종 자산 구입 10백만원 국가생산성 인증 비용 4백만원, 선택적복지 4백만원 감가상각완료로 98백만원 감소 홈페이지 개편 완료로 64백만원 감소 윈도우라이센스구입 20백만원 증가
시 장 사업팀	3,671,830	3,446,974	△224,856	서울시임차료 366백만원 감소 주차시스템도입 92백만원 증가 시장 관리비 및 수선비용 79백만원 증가 임대보증금 30백만원 감소
주 차 사업팀	3,846,051	3,502,459	△343,592	견인대행수수료외 지급수수료 526백만원 감소 PDA구입 및 프로그램 개발 비용 83백만원 증가 통산비, 수선비, 수도광열비등 비용 105백만원 증가 청사주차장 73,640천원 편성(09년 추경 신규사업)
시 설 관리팀	1,917,698	1,983,858	66,160	창업복지관 임대료 증가 8백만원 시설관리팀 운영 유지보수비용 39백만원 증가 망원 배드민턴장 증설로 20백만원 증가

Ⅱ. 2010년도 주요업무 추진계획

1. 최우수 공단 달성

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

□ 사업개요

- 추진기간 : 2010. 1. ~ 12.
- 국가생산성 대상 수상으로 공단 인지도 제고
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영
- 신규사업 다각화로 조직경쟁력 강화
- 제안제도 활성화를 통한 창의경영 실현

□ 세부추진계획

- 국가생산성 대상 선정으로 공단 인지도 제고(4,500천원)
 - ⇒ 2010. 국가생산성 대상 선정 추진
 - 한국생산성본부 주관, 2010 국가생산성 대상 지식경제부장관상 추진
- 업무프로세스 개선을 통한 효율적인 사업운영
 - ⇒ 성과관리시스템 운영방식 개선으로 객관적이고 안정적인 성과관리 운영(성과관리 관련 비용 : 8,640천원)
 - 전자결재시스템과 BSC 프로그램의 연동을 통한 효과적인 성과관리
 - Plan - Do - See에 의한 체계적인 업무처리 방안 확보
 - ⇒ 선진우수사례 도입으로 조직경쟁력 강화(15,000천원)
 - 선진우수공기업 벤치마킹을 통한 경쟁력 향상
 - ⇒ 교육훈련비 확충을 통한 직원 역량 향상(11,430천원)
 - 직급 및 직종별 역량교육 체계 확립
 - E-러닝 의무 이수제 확대 시행
 - 전문 내부강사요원 역량 강화 교육

- 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
 - ⇒ 조직경쟁력 강화를 위한 신규사업 추진
 - 마포주민편익시설의 효율적인 관리·운영
 - 청소년수련관 등 관내 체육시설물 관리·운영
 - 동사무소 등 공공청사 시설물 관리·운영
- 제안제도 활성화를 통한 창의경영 실현
 - ⇒ 2010년 제안 목표 : 1,000건
 - ⇒ 제안제도 참여의 외연 확대
 - 홈페이지 고객 제안의 적극적인 홍보를 통하여 고객 제안 활성화

□ **소요예산**

- 국가생산성 대상 선정 추진 : 4,500천원
- 업무프로세스 개선 : 35,070천원

2. 고객만족경영 실현

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

□ 사업개요

- 추진기간 : 2010. 1. ~ 12.
- 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	-	

- 분야별 고객만족 향상을 위한 세부 추진계획 수립 시행

□ 세부추진계획

- 고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축(11,380천원-고객만족도 조사 비용)
 - 반기별 고객만족도 조사를 통한 고객의 소리 경청
 - On-Line 및 Off-Line 고객의 소리함 분기별 분석
 - 분기별 전화친절도 조사 실시

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

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

- 민원 감소를 위한 지속적인 노력

(단위 : 건수)

구분	2008	2009	증감	비 고
농수산물시장	8	3	△5	
공영주차장	142	110	△32	
시설관리	3	0	△3	
기 타	2	2	-	
합 계	155	115	△40	

○ 주차장 운영시스템 개선으로 이용편의 제공

⇒ 공영주차장 카드결제 시스템 확대 시행(2,000천원)

- 노상·노외주차장 정기권 이용 인터넷 신청 및 카드결제 도입

⇒ 농수산물시장 주차장 운영시스템 개선(92,246천원)

- 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(1,320천원)

- 시설 지하주차장 연 1회 실내 공기 질 측정·고시
- 시설주차장 바닥 청소용 대형청소기 구매로 청소 실시(3,960천원)

⇒ 주차장 이용고객 안전을 위한 시설 설치

- 시설주차장 벽보호대 및 바리케이드, 피속방지턱, 카스트퍼 설치(2,712천원)
- 양화진, 망원 2-1 주차장 보안 CCTV 추가 설치(5,947천원)

⇒ 이용고객 편의시설 설치

- 농수산물시장 여행(女幸) 화장실 확충 개선
- 농수산물시장 녹지 공간 원형의자 설치로 고객 쉼터 제공
- 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(2009년 576시간)
- 관내 복지시설과 자매결연을 통한 후원 실시
- 사랑의 끝전 등 사랑 나눔 기금 모금
- 장애인, 저소득층, 모자가정, 소년·소녀 가장, 노인, 복지관 등 대상별 분류에 맞는 공익사업 실시

⇒ 환경사랑 실천을 위한 녹색캠페인 실시

- 저탄소 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	비고
점수	50.8점	73.1점	80점	

⇒ 선택적 복지제도 도입·시행(49,800천원)

- 직원 개개인의 선호에 따라 다양하게 사용할 수 있는 복지 포인트 지급

⇒ 직원 가족과 함께하는 체육대회 실시

- 체육대회에 직원 가족들을 초청하여 행사 실시

○ 홍보마케팅 및 고객 참여 유도를 통한 공단 이미지 제고

⇒ 홍보마케팅을 통한 농수산물시장 활성화(3,540천원)

- 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(1,000천원)
- 입주자를 위한 각종 프로그램 진행으로 협력하는 분위기 조성(5,560천원)
- 시장 Clean-day 월 1회 실시로 청결하고 쾌적한 환경 조성

⇒ 공영주차장 이용고객 만족도 제고

- 공영주차장 이용고객 만족도 제고를 위한 Happy-Call 운영

□ 소요예산

- 고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축 : 11,380천원
- 환경정비 실시로 이용고객 편의 제공 : 108,185천원
- 내부고객만족도 제고 : 49,800천원
- 홍보마케팅을 통한 공단 이미지 제고 : 10,100천원

Ⅲ. 사업별 주요업무 추진계획

1. 시장사업(마포농수산물시장)

- 쾌적한 시장 환경을 조성하고 열린 고객 우선경영을 실현함으로써 농수산물시장의 활성화 추진
- 시장 고객 증대를 위한 현장밀착의 실천경영으로 시장 경쟁력 제고

□ 사업수지(566,605천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입		지 출	
과 목	임대료수입	2,622,285	인건비	517,010
	주차료수익	300,489	경비	1,810,136
	영업외수익	810,004	(서울시임차료	1,445,657)
	자본 수입	280,801	영업외비용	871,745
			예비비	24,600
			자본 지출	223,483
합 계	4,013,579		3,446,974	

□ 세부추진계획

- 고객지향적 행정서비스 강화
 - ⇒ 수산 선·패류 매장 Clean Day 실시 : 매월 1회
 - ⇒ 안전하고 재해 없는 주차관제 시스템 개선 : 2010. 2월
 - ⇒ 교통동선 재구획 및 집중 관리지역 지정 : 2010. 3월
 - ⇒ 명절 성수기 교통소통 특별대책 시행 : 명절(설, 추석)
 - ⇒ 화합과 고객 감동을 위한 『좋은 아침 플러스 원』 시행 : 연 12회
 - ⇒ 원산지 표시제 이행지도 강화 : 수시 실시

- 현장 밀착의 마케팅 경영으로 경쟁력 제고
 - ⇒ 현장(매장)으로 찾아 가는 오찬 간담회 개최 : 연 6회
 - ⇒ 선진기관 우수사례 벤치마킹 : 분기별 1회
 - ⇒ 신용카드 및 현금영수증 발행 100%화 : 수시 실시
 - ⇒ 우수입주자 선정 심사평가제 실시 : 2010. 7월, 12월(연 2회)
 - ⇒ 계절별 특산물 축제 개최 : 2010. 10월
 - ⇒ 중소기업청 전통시장 활성화 지원사업 참여
 - ⇒ 입주자 일일 매출액 및 영업실태 파악 주력
- 열린 시장 및 사회공헌 활동 강화
 - ⇒ 시장 입주자 자율적 『END-AND DAY』 지정 운영 : 수시 실시
 - ※ 『END-AND DAY』 ‘나에게 사용연한이 다한(END) 물품이 타인에게 돌아가 사용 연한이 연장(AND)된다’는 의미
 - ⇒ 성수기 내·외부 고객 차량 무상점검 실시 : 2010. 2월, 9월(연 2회)
 - ⇒ 정월 대보름 맞이 척사대회 개최 : 2010. 2월
 - ⇒ 어린이 장터놀이 체험행사 : 2010. 4월
 - ⇒ 사랑의 김장 담그기 행사 개최 : 2010. 12월

□ 기대효과

- 타 시장과의 차별화, 전문화로 시장 활성화 및 수입 증대에 기여하고 고객이 다시 찾는 시장 조성
- 상호 협조체제 구축으로 시장을 방문하는 고객들이 보다 안전하고 편리하게 물건을 구매할 수 있는 환경친화적 시장 조성

2. 주차사업(공영주차장)

- 다양한 고객 서비스 제공으로 고객만족도 향상에 기여
- 쾌적한 주차 환경 조성 등의 편의 제공으로 고객만족도 향상에 기여

□ 사업수지(3,688,151천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출
과 목	전인보관소 395,586	인건비 1,781,689
	거주자수입 2,479,719	경비 1,545,718
	노상·노외수입 4,236,029	예비비 18,000
	영업외수익 5,636	자본지출 83,412
합 계	7,116,970	3,428,819

□ 세부추진계획

- 주민편의를 최선으로 생각하는 공영주차장 운영
 - ⇒ 망원1-2주차장 재래시장 활성화 주차장으로 운영
 - ⇒ 청기와1주차장 거주자우선주차장으로 운영
 - ⇒ 전인보관소 상암1주차장으로 이전 운영
 - ⇒ 시설주차장 추가배정으로 주민에게 주차공간제공 확대
 - ⇒ 홍대, 용강, 월드컵, 양화진주차장 문화행사 장소로 제공
 - 연간 공익적 행사 장소제공 : 63회
- 다양한 고객서비스 제공으로 고객만족 증대
 - ⇒ 노상·노외주차장 정기권 카드결제 시행 : 2010. 5월
 - ⇒ 다양한 고객 Needs조사 : 2010. 1월
 - 홈페이지, 설문조사, 서포터즈, 콜-센터
 - ⇒ 고객 불편사항 개선을 위한 One-Stop 서비스 실시 : 2010. 3월
 - ⇒ 거주자우선주차 배정결과 자동 개별문자 발송 : 2010. 3월

○ 시설주차장 공기 질 개선

⇒ 시설주차장 실내공기 질 측정 및 측정결과 고시

- 항목별 기준치를 초과하는 경우 오염원인 분석 제거

⇒ 시설주차장 먼지 제거를 위한 바닥청소 증대

- 주차장별 분기 1회 청소에서 월 1회 청소로

○ 고객편의를 위한 공영주차장 관리

⇒ 염리주차장 차량 보호를 위한 벽보호대 설치 : 2010. 2월

⇒ 창천주차장 진입로 과속방지턱 설치 : 2010. 3월

⇒ 망원1-1주차장 출입구 바닥 정비 : 2010. 3월

⇒ 월드컵주차장 바닥 정비 : 2010. 4월

⇒ 공덕1-1주차장 외부 안전철망 설치 : 2010. 4월

⇒ 양화진주차장 외부 도색 : 2010. 5월

⇒ 거주자 노외주차장 차량보호용 카스토퍼 설치 : 2010. 6월

⇒ 양화진, 망원2-1주차장 보안 CCTV 추가 설치 : 2010. 7월

□ 기대효과

- 주민에게 최적의 주차편의 및 쾌적한 주차환경을 제공하고 다양한 고객서비스를 제공함으로써 고객 만족도 향상

3. 시설관리(종합행정타운, 창업복지관 등)

- 공단에서 관리하는 시설물의 효율적 운영과 쾌적한 시설환경 조성을 통하여 고객에게 이용 편의 제공
- 무재해 365일 달성 및 노후·불편시설의 지속적인 개선으로 쾌적하고 안전한 시설 유지

□ 사업수지(△ 1,134,809천원)

(단위 : 천원)

구 분	수입		지출	
과 목	창업복지관	389,327	창업복지관	475,958
	마포문화재단	377,322	마포문화재단	377,322
	종합행정타운		종합행정타운	964,983
	청소년수련관	82,400	청소년수련관	82,395
			배드민턴장	83,200
합 계		849,049		1,983,858

□ 세부추진계획

- 효율적이고 쾌적한 사업장 시설 관리
 - ⇒ 농수산물시장 여행(女幸)화장실 확충개선(보조금 220,652천원)
 - 서울시 여행화장실 가이드라인에 의한 화장실 개선으로 여성화장실 1개소 신설, 화장실 7개소 리모델링, 다목적 화장실 2개소 신설
 - ⇒ 농수산물시장 시설물 보수·보강(서울시 신청예산 174,746천원)
 - 지붕방수공사, 시장외부벽면 도색, 건축물 균열보수 등 8건
 - ⇒ 창업복지관 창호 롤방충망 및 지하주차장 안전펜스 설치(보조금 16,870천원)
 - 하절기 모기,벌레 유입방지를 위한 창호 롤방충망 설치 : 354식
 - 집수정(배수펌프)주변 3개소 안전펜스 설치
 - ⇒ 마포문화재단 공연장 홀 로비 난방시스템 개선(센터관리에수금 7,586천원)
 - FCU(fan coil unit) 12개 설치

- 에너지 절감 합리화 추진으로 에너지 절감 5% 달성
 - ⇒ 에너지 진단반 운영
 - 중장기경영계획에 의한 에너지 절감 합리화 추진
 - 사업장별 실무자 2인으로 구성하여 분기별 1회 실시
 - 절감목표액 : 약102,540천원
 - ⇒ 사업장별 에너지 절감 합리화 분석보고회 개최
 - 사업장별 에너지 진단 실시 후 분석평가 및 개선사항 발굴
- 시설물 자체 유지보수를 통한 대행사업비 절감
 - ⇒ 1,900건의 유지보수, 약200,000천원 절감 목표(2009.추진실적기준 목표설정임)
- 녹색 대체에너지 기술 도입
 - ⇒ 에너지 소비량이 많은 조명기기를 고효율 램프로 교체
- 시설 예방보전 및 안전관리활동 지속 추진
 - ⇒ 예방보전 점검계획 주기적으로 수립 시행
 - 일일, 주간, 월간, 분기, 반기, 연간 계획 수립
 - ⇒ 예방보전점검 성과분석 실시
 - 예방보전점검결과 문제점 도출 및 대책수립/매분기 1회
 - ⇒ 시기별 특성에 맞는 대책수립으로 무재해 365 달성
 - 명절(설날, 추석), 계절별 안전종합대책 수립

□ 기대효과

- 고객에게 쾌적한 시설 환경 조성을 통하여 고객의 불편을 최소화함으로써 고객만족도 증대에 기여
- 예방보전 및 안전관리로 안전사고를 미연에 방지하고 지속적인 시설 개선으로 쾌적하고 안전한 시설제공으로 공단의 대고객 이미지 향상에 기여

4. 마포주민편의시설

- 양질의 프로그램 제공을 통한 대 주민 만족도 향상
- 공익성과 수익성의 조화를 통한 효율적인 시설 운영
- 다양한 문화 및 체육프로그램 운영으로 주민의 복리증진 향상

□ 사업수지(△323,386천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출
과 목	문화프로그램 76,824	인건비 291,218
	체육프로그램 450,030	공공요금 237,189
	사우나 76,800	사업장운영비 298,355
	독서실 47,520	기타경비 55,530
	임대사업 7,372	운영초기비용 99,640
합계	658,546	981,932

※ 운영수입은 운영초기연도를 감안하여 총 운영수입의 80%(100% 운영시 823,182천원)를 산정하였고, 지출비용의 주 상승요인은 공공요금(237,189천원)과 운영초기비용(99,640천원)으로, 프로그램 활성화를 통한 수익 증대 및 효율적인 운영으로 대행사업비를 절감 할 경우 적자폭은 점차 감소될 것임.

□ 세부추진계획

- 분기별 고객의 NEEDS 분석을 통한 고객의 욕구 충족으로 고객만족도 향상
⇒ 고객만족도 향상 목표

구 분	2010	2011	2012	2013	비 고
점 수	85점	87점	90점	92점	

⇒ 주요 추진사항

- 프로그램 종료 전 고객에게 전화 및 미팅을 통한 고객의 NEEDS 분석
- 분기별 고객의 NEEDS 분석을 통한 고객만족도 조사 후 결과 및 향후 조치사항 게시판 게시
- 고객의 소리 함 운영을 통한 수시 고객불편사항 발굴
- 고객에게 내가 먼저 인사하기 추진

- 효율적인 프로그램 운영으로 지속적인 수익창출을 통한 자립기반 확립
⇒ 수입목표

(단위 : 천원)

구 분	2010	2011	2012	비 고
수입목표액	658,546	740,864	823,182	연 10% 증가
가 동 율	80%	90%	100%	

⇒ 주요 추진사항

- 시대적인 트렌드에 맞는 프로그램 개발과 운영으로 주민에게 다양한 프로그램을 경험하도록 하여 편익시설 활성화를 통한 수익창출
 - 효율적인 사업운영을 통한 대행사업비 지속적인 절감 추진
 - 공익성과 수익성의 조화를 통한 효율적인 운영으로 서울시 모범시설 선정
- 안전하고 편안한 시설관리로 재난안전 사고발생 “0”화 실현

⇒ 안전사고 발생 목표

구 분	2010	2011	2012	비 고
발생건수	“0”화	“0”화	“0”화	

⇒ 주요 추진사항

- 신축 공사로 시설물 하자발생 신속한 개선 및 수시 및 정기 (분기 1회)점검을 통한 예방 보전활동 전개
- 무재해 365일 달성 및 불편시설의 지속적인 개선으로 쾌적하고 안전한 시설 유지
- 에너지 사용 합리화 추진으로 친환경적인 관리를 통한 관리비 절감

□ 기대효과

- 저렴하고 다양한 프로그램을 제공하여 마포주민의 복리증진에 기여
- 공익성과 수익성의 조화를 통한 효율적인 시설 운영으로 공단 이미지 제고