

꿈과 열정으로 고객감동 실현하는 일등 공기업

業 務 報 告

(제162회 마포구의회 제1차 정례회)



2011. 6.

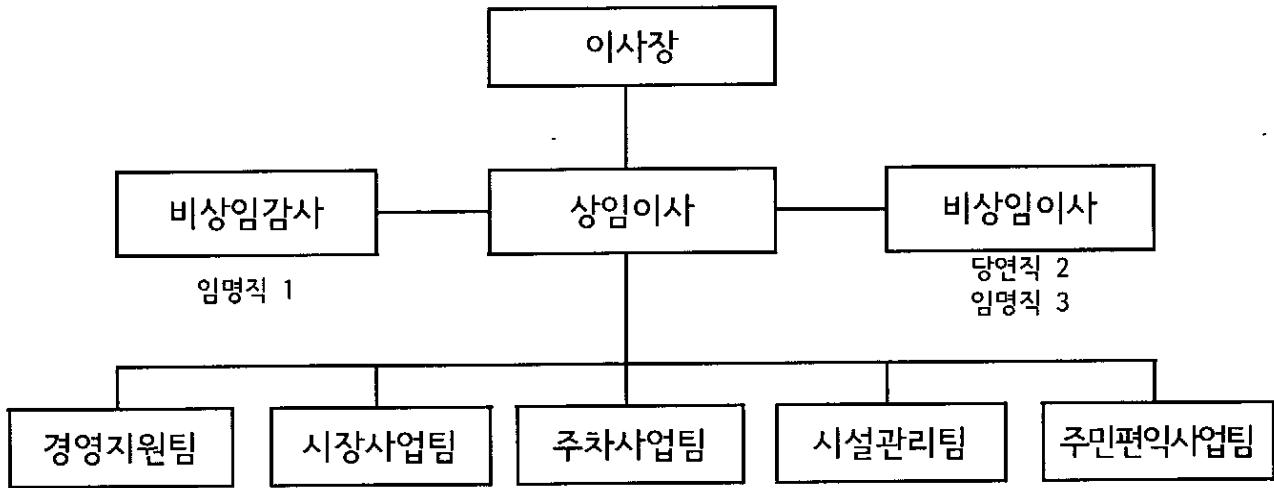
마포구시설관리공단

순 서

I. 일반현황	1
II. 2011년도 주요업무 추진실적	3
1. 생산성 향상을 통한 경영효율성 제고	3
2. 공익성 제고를 통한 공기업 위상 강화	5
III. 사업별 주요업무 추진실적	7
1. 시장사업	7
2. 주차사업	10
3. 시설관리	11
4. 주민편익시설	13

I. 일반현황

□ 기 구 ----- 5팀



□ 인 력 ----- 160名(2011. 5. 31.)

구분	합계	임원	일 반 직							계약직	
			소계	2급	3급	4급	5급	6급	기능	전문	일반
정원	169	2	41	1	5	7	10	13	5	33	93
현원	160	2	38	-	5	7	9	13	4	33	89

□ 2010년 공단 경영성과

(단위 : 천원)

구 분	2010년 목표	2010년 실적	2009년 실적
수 입 ¹⁾	12,746,143	12,456,612	11,747,324
지 출	11,458,787	10,070,714	9,030,181
수 지	1,287,356	2,385,895	2,717,143
수지율	111.2%	123.7%	130.1%

1) 수입(실적) : 구청 실 입금 기준(수입총계=사업수입+자본수입)

■ 2011년 예산

○ 수입

(단위 : 천원)

구 분	2010	2011	증 감	비 고
총 계	13,011,783	13,067,052	54,727	염리체육관 신설로 6개월분 편성 (97,583천원)
시 장 사 업 팀	4,013,579	4,138,258	124,378	시장 매장임대료 인상으로 41백만원 증가 시장 주차수익 13백만원 증가 관리비등 영업외수익 71백만원 증가 임대보증금 2백만원 감소
주 차 사 업 팀	7,224,969	6,861,410	△363,559	신청사주차장 1.8백만원 감소 노상주차장 167백만원 감소 (도화아현 주차장 폐쇄 염리주차장 79면 감소, 월드컵대형주차장 40면 감소) 거주자운영 158백만원 감소 (망월1-2노상운영, 거주자 구획254면 감소) 견인보관소 38백만원 감소(일견안갯수 25대>22대로 감소)
시 설 관 리 팀	849,049	888,545	39,496	창업복지관 임대보증금 43백만원 증가 재단 인건비성 경비 증가로 18백만원 증가
주 민 편 익 사 업 팀	924,186 ²⁾	1,081,301	157,115	사우나수익 39,600천원 증가 헬스장 및 골프연습장 118,240천원 증가
염 리 체 육 관	0	97,538	97,538	신규사업 수입 편성 (대체육관 43,653천원, 소체육관 50,160천원)

○ 지출

(단위 : 천원)

구 분	2010	2011	증 감	비 고
총 계	11,796,310	12,198,731	429,421	신규사업 2건으로 비용 증가 (염리체육관 283,533천원, 마포복지센터 141,656천원)
경 지 영 팀	1,547,564	1,548,430	866	
시 장 사 업 팀	3,446,974	3,512,743	65,769	관리비 50,466천원 증가 수선비(방화,방범셔터 설치) 43,506천원 증가 임대보증금 60,000천원 증가 자산취득비 94,947 감소
주 차 사 업 팀	3,502,459	3,361,129	△141,330	견인대행수수료 43,800천원 감소 월드컵대형주차장 42,003천원 감소 자산취득비 50,763천원 감소
시 설 관 리 팀	1,983,858	2,239,440	255,582	창업복지관 67,198천원 증가 마포복지센터 신규사업비 141,656천원 증가 배드민턴장 고소작업대 구입(14,300천원) 청사 청소용역비 18,947천원 증가(1명 증원)
주 민 편 익 사 업 팀	1,288,455	1,253,456	△34,999	수도광열비 73,494천원 감소 수건(9,240천원) 및 체육복(29,160천원) 세탁비 증가
염 리 체 육 관	0	283,533	283,533	염리체육관 신규사업비 283,533천원(6개월분) 증가

2) 주민편익사업 추경 : 당초 658,546천원에서 924,186천원(△265,640천원) 증감 편성

Ⅱ. 2011년도 주요업무 추진실적 및 계획

1. 생산성 향상을 통한 경영효율성 제고

▣ 사업목표

- 조직 구성원의 업무전문화 및 프로세스 개선을 통한 생산성 향상
- 성과에 따른 인사고과 및 인센티브 제공 등 보상체계 확립을 통한 성과관리시스템 정착으로 경영효율성을 제고하고자 함.

▣ 사업개요

- 직원제안제도, 우수기관 벤치마킹 등을 통한 업무프로세스 개선
- 직원 사기진작을 통한 업무 능력 향상
- 회계프로그램, 개인정보보호프로그램 구축 등 정보화시스템 개선
- 직원 교육 확대를 통한 직원 역량 향상
- 조직진단을 통한 성과 지향적 조직인력 운영
- 성과관리시스템 정착으로 경영효율성 제고

2011 추진실적 (6. 1. 현재)

- 지식경제부 생산성경영체제(PMS) 인증
 - 인증범위 : 본사 및 사업장 경영시스템
 - 인증등급 : Level 5
 - 유효기간 : 2010. 12. 28. ~ 2013. 12. 27.
 - 인증 수여식 : 2011. 3. 9.
- 2011. 국가생산성 대상 수상 추진(2011. 4. 22. ~ 9. 7.)
 - 주관기관 : 한국생산성본부 생산성인증센터
 - 심사(평가)분야 : 리더십, 전략기획, 고객과 시장중시 등 7개 항목
 - 주요일정
 - 응모 접수 및 공적서 제출 : 2011. 4. 20.
 - 현장실사 : 2011. 6. 2.

- 조직경쟁력 강화를 위한 사업 다각화(신규사업) 추진
 - 마포종합복지센터 위·수탁 협약 체결 추진 : 2011. 9월 중
 - 염리체육관 위·수탁 협약 체결 추진 : 2011. 6월 중
- 제안제도 활성화를 통한 창의경영 실현
 - 제안 실적 수준 향상을 위해 건수 목표제에서 포인트(건수+채택) 목표제 변경
 - 2011. 5. 31. 현재 제안 실적 : 248건
- 2011. 지방공기업 경영평가를 통한 우수공단 재도약 추진
 - 2011. 6. 10. : 경영평가보고서 작성 제출

▣ 향후추진계획

- 2011. 국가생산성 대상 수상 추진(2011. 4. 22. ~ 9. 7.)
 - 최종 심사위원회 개최(예정) : 2011. 7. 9.
- 선진우수사업 벤치마킹 실시
 - 산업시찰 : 2011. 하반기 실시 예정
- 2011. 지방공기업 경영평가 실시
 - 경영평가 실시 : '11. 6월 중순 ~ 8. 15.
 - 평가결과 이의신청 조회 및 신청결과 평가보고서 반영 : '11. 8. 16. ~ 8. 30.
 - 지방공기업 경영평가 결과 확정통보(지방공기업정책위원회 심의) : '11. 10월

2. 공익성 제고를 통한 공기업 위상 강화

■ 사업목표

- 사회적 약자에 대한 지원 및 지역사회 공헌을 통한 공기업의 사회적 역할을 제고하고 주위에 소외된 이웃을 대상으로 나눔경영을 실천하고자 함.
- 청렴하고 깨끗한 조직문화를 조성함으로써 고객으로부터 신뢰받는 공기업 구현

■ 사업개요

- 관내 소외계층 및 농촌지역 등을 대상으로 물품기증, 자원봉사 활동 등 실시
- 공단 윤리경영에 대한 교육 실시 및 자체 점검활동을 통하여 부패와 비윤리행위 예방
- 고객서비스 품질 점검을 통한 서비스 품질 향상
- 다양한 매체를 활용한 적극적인 홍보 실시로 공단 이미지 제고

2011 추진실적

(6. 1. 현재)

○ 고객의 소리를 경청할 수 있는 시스템 구축

- 분기별 전화친절도 조사 실시

구분	2008	2009	2010	2011. 1/4분기
종합만족도	79.36점	84.55점	88.47점	86.1점
증감	-	5.19점	3.92점	△2.37점
증감률	-	6.5%	4.6%	△2.7%

- 월별 고객만족 추진실적 및 계획 보고회 개최
- On-Line 및 Off-Line 고객의 소리함 매월 분석 보고회 개최
- 외부전문가 초빙 친절교육 실시로 직원 마인드 함양

○ 사회적 약자 및 공익적 사회 봉사 프로그램 시행

⇒ 사회봉사 활동 확대를 통한 공익성 실현

- 장애인나들이 행사, 복지관 배식봉사, 장애인복지관 도우미 봉사활동 등 실시
- 2011. 5월 현재 39명 313시간 사회봉사활동 실시

⇒ 1사1촌 농촌사랑 봉사활동 실시

- 일자 : 2011. 4. 22.~23.
- 장소 : 충남 예산군 삽교읍 평촌리 마을
- 주요 봉사내용 : 농촌 일손 돕기(벼 파종, 모판 깔기), 전기 기술봉사

○ 고객 만족 제고를 위한 사업 시행

⇒ 고객만족도 현황(행정안전부 조사 결과)

구분	2008	2009	2010	2011.목표
점수	68.6점	82.8점	85.0점	87점

⇒ 고객 지향적 행정서비스 강화

- 망원1-2주차장 지하출입구 투명천정 주변 안전 휀스 설치
- 명절(설, 추석) 성수기 월드컵공원 주차장 임차 운영
- 수산동 선·패류 매장 Clean Day 실시
- 화합과 고객감동을 위한 좋은 아침 플러스원 시행
- 마포주민편익시설 실 재배치 추진으로 소음 문제(고질 민원) 해소
- 농수산물시장 주차장 신용카드 결제 시스템 구축

□ 향후추진계획

- 전화친절도 조사 지속 실시 : 분기별 1회
- 주민(고객) 편의 제공을 위한 서비스 제고 노력 지속 추진
- 자원봉사 활동 및 공익사업 지속 시행

Ⅲ. 사업별 주요업무 추진실적 및 계획

1. 시장사업(마포농수산물시장)

▣ 사업목표

- 쾌적한 환경을 조성하고 고객들의 불만족 사항을 집중 개선함으로써 고객이 다시 찾는 시장 창출
- 입주자와 유기적인 네트워크 구축으로 협력하는 분위기를 조성하여 농수산물시장의 활성화 추진

▣ 사업수지(625,515천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출		
과 목	임대료수입	2,663,841	인건비	535,610
	주차료수익	314,250	경비	1,841,786
	영업외수익	881,637	(서울시임차료	1,433,136)
	자본 수입	278,530	영업외비용	922,211
			예비비	24,600
		자본 지출	188,536	
합 계	4,138,258	3,512,743		

2011 추진실적 (6. 1. 현재)

○ 방문고객 지향적 행정서비스 강화

⇒ 명절(설, 추석) 성수기 월드컵공원 주차장 임차하여 운영

- 월드컵공원 주차장 임차 : 210면
- 설 명절 입·출차 현황

구 분	일 시	평균 차량대수	2010년도	비 고
현 황	2.11 ~ 13	4,648대	3,422	전년 설 대비 135.8% 증가

- ⇒ 내외부 고객 차량 무상점검 실시 : 연 1회
 - 일 시 : 2001. 4. 22(금)
 - 장 소 : 마포농수산물시장 3구역 주차장
 - 점검내용 : 50여대의 차량을 스캐너를 통한 점검 및 소모성 부품 현장교환
- ⇒ 수산동 선·패류 매장 Clean Day 실시 : 매월 마지막 화요일
 - 수산 선·패류 입주자 13개소 자율적 참여(총 4회 실시)
 - ※ 하절기(6월 ~ 9월)에는 월 2회 실시 예정 임.
- ⇒ 원산지 표시 준수 및 호객행위 근절 캠페인 지속적 실시
 - 호객행위 근절 방송(일일 2회) 및 수시 점검 실시
 - 호객행위 근절을 위한 CCTV 9개소 설치
 - 불친절, 호객행위 근절캠페인 실시를 위한 현수막(5개소) 및 족자봉 8개소 설치
- ⇒ 일본 원전사고 관련 농수산물 방사는 검사 실시
 - 검사주기 : 일주일 단위로 검사 실시
 - 검사방법 : 서울시 복지건강본부 식품안전과와 연계하여 시행
 - 검사결과 : 미 검출(정상기준치 0.5 ~ 1.0CP이하)
- ⇒ 주차장 삼진 아웃제 및 특정시간 차량진입 제한 지속적 시행
 - 고객전용주차장 운영 : 주차장 1구역, 4구역, 5구역, 중앙도로변
- 열린시장 및 사회공헌 활동 강화
 - ⇒ 작은실천 큰 나눔(엔앤데이 날) 물품 기증 : 매월 말일
 - 기 증 자 : 시장 입주자 15명(1,180천원 상당 물품 기증)
 - 기증물품 : 마포행복나눔 푸드마켓 기증 가능 물품(채소, 과일, 곡류 등)
- 입주자와 화합하고 협력하는 분위기 조성
 - ⇒ 화합과 고객감동을 위한 좋은 아침 플러스원 시행
 - 주요내용 : 시장 개장시간(06:30)에 입주자 및 방문고객에게 다과 제공
 - 추진실적 : 총 2회(약420명) 서비스 제공
 - ⇒ 친목과 화합을 위한 대 보름 맞이 척사대회 개최
 - 일 시 : 2011. 2. 17(목), 14:00 ~ 17:00
 - 참여인원 : 공단 임직원 및 매장 입주자(100여명)

⇒ 경쟁력 제고를 위한 입주자 심사평가 실시

- 평가대상 : 총 130개 입주자
- 평가기간 : 2011. 1. ~ 3.(분기별 시행)
- 평가결과 : 분기별 평가 실시하여 연말에 1~3개 업체를 우수 입주자로 선정 표창 및 포상실시

⇒ 생일을 맞이하는 입주자 축하한 데이 운영

- 대상자 : 매장 입주자
- 실시결과 : 42명실시(5월말 기준)

⇒ 상인번영회와 연계한 시장 활성화 및 고객만족 추진

- 추진방향 : 고객전용주차장 운영, 구획선 정비, 호객행위 근절 등
- 추진내용 : 번영회와 연계한 합동 점검 및 단속 실시
- 추진시기 : 2011. 6. 1. 시행

■ 기대효과

- 고객 불만족 사항 집중개선으로 쾌적한 시장 환경 조성
- 시장 불거리 제공으로 이미지 개선 및 시장 활성화 유도
- 사회공헌 활동 강화로 이웃사랑 나눔 실천의 동참
- 상호 협력체계 구축으로 대고객 서비스 개선

□ 향후추진계획

- 추석 명절 성수기 월드컵공원 주차장 임차(210면)
- 휴가철 대비 내·외부 고객 차량 무상점검 실시
- 하절기(6월 ~ 9월) 중점 선·패류 매장 Clean Day 실시(월 2회)
- 원산지 표시 준수 및 호객행위 근절 캠페인 지속적 실시
- 행복 나눔 친선 체육대회 개최 : 2011. 10.
- 우수입주자 선정 심사평가 우수자 포상 : 2011. 12.
- 입주자와 함께하는 화합의 송년회 개최 : 2011. 12.

2. 주차사업(공영주차장)

▣ 사업목표

- 쾌적한 주차환경 조성과 다양한 고객 서비스 제공으로 고객만족도 향상에 기여
- 주민편의를 위한 공익적 주차장 운영과 첨단 장비에 의한 주차요금 징수로 공익성과 수익성의 적절한 조화를 이룸

▣ 사업수지(3,500,281천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입		지 출	
과 목	견인보관소	358,925	인건비	1,841,322
	거주자수입	2,323,160	경비	1,469,158
	노상·노외수입	4,069,499	예비비	18,000
	영업외수익	3,626	자본지출	32,649
	청사주차장	106,200		
합 계	6,861,410		3,361,129	

2011 추진실적

(6. 1. 현재)

- 도화 현대아파트주차장 거주자우선주차장으로 운영 : 2011. 1월
- 거주자우선주차 배정, 요금납부, 주차권 발행까지 One-Stop 서비스 실시
- 망원1-2주차장 지하출입구 투명천정 주변 안전휀스 설치
- 통합주차관리시스템에 의한 거주자, 노상, 견인보관소 프로그램 운영
- 노상주차장 스마트폰을 이용한 주차요금 징수 : 2011. 1월

□ 향후추진계획

- 염리주차장 3층 체육시설 설치로 주민 복합시설 주차장으로 운영
- 시설주차장 실내공기 질 측정 및 측정결과 고시
- 망원1-2주차장 엘리베이터 빗물 보호시설 설치
- 양화진, 망원2-1주차장 보안 CCTV 추가 설치
- 노상·노외주차장 정기권 카드결제 시행
- 거주자 시설주차장 스마트폰을 이용한 방문주차요금 징수

3. 시설관리(종합행정타운, 창업복지관 등)

▣ 사업목표

- 공단에서 관리하는 시설물의 효율적 운영으로 쾌적한 시설환경 조성을 통하여 고객에게 편의를 제공하고자 함
- 무재해 365일 달성 및 노후·불편시설의 지속적인 개선으로 쾌적하고 안전한 시설 유지

▣ 사업수지(△1,350,895천원)

(단위 : 천원)

구분	수입		지출	
과목	창업복지관	409,957	창업복지관	543,156
	마포문화재단	396,188	마포문화재단	396,188
			종합행정타운	983,930
	청소년수련관	82,400	청소년수련관	78,306
			배드민턴장	96,204
			마포종합복지센터	141,656
합계		888,545		2,239,440

2011 추진실적

(6. 1. 현재)

- 에너지 효율화를 위한 시스템 구축 경쟁력 강화
 - ⇒ 에너지진단 워크숍개최(2011. 5. 26)
 - 사업장별 에너지진단 T/F 팀 구성 및 진단 실시
 - ⇒ 사업장 1/4분기 저탄소 녹색성장설비 운용 분석결과
 - 절감량 : 351,860kwh(35,185천원)절감
- 2011. 3. 18 : 창업복지관 장애인편의시설 확충(4,741천원)
 - ⇒ 장애인접근성확보 관련 중앙출입문교체(자동문2기)
- 2011. 4. 29. : 농수산물시장 방법셔터 설치(34,112천원)
 - ⇒ 내부고객(입주자)재산보호 등을 위한 방법셔터 설치
출입문 12개소(그릴(봉)셔터 9개소, 갈바셔터 3개소)
- 2011. 6. 7. : 농수산물시장 하수도 준설(3,364천원)
 - ⇒ 하수관로 준설 및 맨홀 오물인양작업(하수관로 345m, 하수맨홀 9개소)

○ 시설관리 업무매뉴얼 구축

- 7개 분야 구축(2011. 5. 31)

- 시설관리 매뉴얼 / 저탄소 녹색성장 경영현황 / 재난안전관리기본계획
- 시설운영 법령규정 / 장비역사현황 / 안전보건 매뉴얼 / 소방재난안전교육매뉴얼

○ 산업재해 예방교육 실시

- 추진일시

- 1차 : 2011. 3. 15(화) 09:00, 공단 교육장 / 참석자 38명
- 2차 : 2011. 5. 12(목) 15:00, 공단 교육장 / 참석자 63명

- 교육자 : 시설관리팀장

- 주요내용 : 산업재해 현황 및 문제점/유형별 재해사례 원인 및 예방대책 등

○ 에너지절약 실천사례 건물부문 수상

- 2011년 에너지절약 실천사례 건물부문 2등(2011.3.22)

· 주관 : 에너지관리공단

□ 향후추진계획

○ 사업장별 에너지진단실시(2011. 5. 26~6. 17)

⇒ 에너지 진단반 운영(공단 기술직 전문인력 배치)

○ 시설 예방보전 및 안전관리활동 지속 추진

⇒ 시기별 특성에 맞는 대책수립으로 무재해 365 달성

- 명절(설날, 추석), 계절별 안전종합대책 수립

○ 고객만족을 위한 시설물 환경개선

사업명	예산액	주요추진내용
농수산물시장 보수공사 실시	350,000천원 (전액시비)	-지붕 철판면 도색작업 /비상발전기 교체 -내부 벽면 마감재 일부교체/공동수도 보수 -바닥면 보수 등
종합청사 건물외벽 및 카펫청소 실시	16,523천원	-외벽면적27,877㎡, 카펫면적 : 2,730㎡
계	366,523천원	

4. 마포주민편익시설

▣ 사업목표

- 공익성과 수익성의 조화를 통한 효율적인 시설 운영
- 다양한 문화 및 체육프로그램 운영으로 주민의 복리증진 향상
- 어린이집 및 사우나 등 특화된 사업운영으로 주민의 이용편의 증진

▣ 사업수지(△215,541천원)

(단위 : 천원)

구 분	수 입	지 출		
과 목	문화프로그램	137,340	인건비	429,410
	체육프로그램	603,360	경비	824,046
	사우나	284,400		
	독서실	38,160		
	자판기	5,881		
	사물함사용료	12,000		
	영업외	160		
	어린이집	96,832	어린이집	140,218
합 계	1,178,133		1,393,674	

2011 추진실적

(6. 1. 현재)

○ 마포주민편익시설 실 재배치 추진

⇒ 추진방향

- 4층 독서실 면학 관련 3층 G.X.룸의 소음 문제(고질 민원) 해소
- 3층 헬스장과 GX룸 확장으로 다수 주민의 건강 증진과 안전 제고
- 시설 면적 활용도 제고를 통한 사업수지 개선

⇒ 추진개요

- 실 재배치 관련 사전 의견 수렴, 업무 협의 등
 - 실 재배치 관련 의견 수렴(2011. 5. 24, 상암동 주민자치위원회)
 - 유관기관(마포구, 서울시)과 사전 업무 협의(2011. 5. 25)
- 소요예산 확보 : 금18,500천원(현 예산에서 세목조정, 예산전용)

⇒ 주요 재배치 방안

층별	현재	재배치(으로)	비 고
3층	헬스장	확장	○ 현 G.X.룸을 헬스장으로 통합(확장)
3층	G.X.룸	1층(확장 이전)	○ 방음 시설로 소음 최소화
1층	문화교실	G.X.룸으로 활용	○ 문화강좌는 인근 공공시설로 이관 추진

○ 고객의 NEEDS 분석을 통한 고객만족도 향상

⇒ 고객만족도 향상 목표

연도별	2011년	2012년	2013년
목표 점수	85점	87점	90점

- ⇒ 고객모니터링제 개선으로 고객 참여와 관심 유도 및 시설 운영에 반영
- ⇒ 지속적인 Happy-Call제 실시로 고객의 재가입률 제고 및 피드백
- ⇒ '고객의 소리함' 운영 활성화를 통한 고객 불편 사항 개선 및 시설 운영에 반영

○ 회원 증대 및 프로그램 활성화 추진

⇒ 대 시민 홍보 강화

- 인근 지하철역(DMC역)과 협의하여 주민편익시설 안내표지 설치
- '내 고장 마포' 등 홍보지에 시설물 적극 홍보

⇒ 시설 안내 표지판 설치 확대

- 시설 진입로에 홍보 표지판 증설 : 3개소
- 도로 안내 표지판 증설 : 1개소

⇒ 접근 편의성 제고

- 인근 버스정류소에 '마포주민편익시설' 표기
- 마포청소년문화의집 셔틀버스의 시설 경유 협의

○ 어린이집 보육서비스 향상 및 수지 조기 균형 달성

- 정부 평가인증 추진 중(현장실사 완료, 2011. 8월 발표 예정)
- 서울형 어린이집 공인 추진(정부 평가인증 후 2011. 9월 신청)
- ※ '서울형 어린이집'으로 공인 시 2012년부터 재정지원 수혜 예정

○ 시설 재난 및 안전사고 발생 "0"화 실현(고객 안전 제고)

⇒ 안전사고 "0"화 목표

구 분	2011년	2012년	2013년
사고건수	"0"화	"0"화	"0"화

⇒ 건물 내외부 계단 난간 보완, 추락 대비 안전망 설치 등 재난사고 사전 대비로 안전사고 여지 근절 추진

⇒ 직원 응급 처치술(심폐소생술 등) 습득 교육으로 사우나 이용 고객의 응급 상황 발생 시 신속 조치

■ 기대효과

- 이용 주민에 대한 편의성 제고 및 안전 확보
- 시설 인지도 및 이미지 제고로 공공시설로서의 위상 확립
- 시설 안전도 증진