

꿈과 열정으로 고객감동 실현하는 일등 공기업

2011년도 주요업무 추진계획

(제158회 마포구의회 임시회)



2011. 1

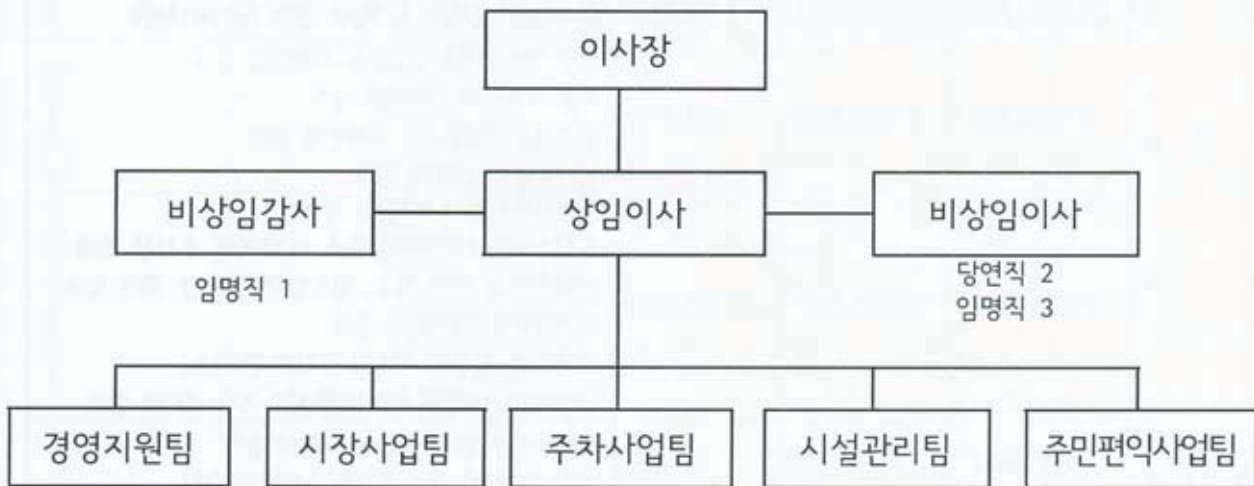
마포구시설관리공단

순 서

I . 일반현황	-----	1
II . 2011년도 주요업무 추진계획	-----	3
1.생산성 향상을 통한 경영효율성 제고	-----	3
2.공익성 제고를 통한 공기업 위상 강화	-----	5
III . 사업별 주요업무 추진계획	-----	7
1. 시장사업	-----	7
2. 주차사업	-----	9
3. 시설관리	-----	11
4. 주민편익시설	-----	13

I. 일반현황

□ 기 구 ----- 5팀



□ 인 력 ----- 160名

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	87

□ 2010년 공단 경영성과

(단위 : 천원)

구 분	2010년 목표	2010년 실적	2009년 실적
수 입	12,746,143	12,456,727	11,747,324
지 출	11,458,787	10,239,781	9,044,980
수 지	1,287,356	2,216,946	2,702,345
수지율	111%	122%	129%

▣ 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 (망원1-2노상운영, 거주자 구획254면 감소) 건안보관소 36백만원 감소(1일건안ଟ수 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	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 원 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	건안대형수수료 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

II . 2011년도 주요업무 추진계획

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

▣ 세부추진계획

- 직원제안제도, 우수기관 벤치마킹 등을 통한 업무프로세스 개선
 - ⇒ 선진우수기관 벤치마킹을 통한 경쟁력 향상
 - ⇒ 창의적이고 혁신적인 제안을 통하여 업무프로세스 개선
 - ⇒ 제도개선 사례 발표(연 2회)를 실시하여 혁신 우수 사례 공유 및 전파
- 직원 사기 진작을 통한 업무 능력 향상
 - ⇒ 내부고객만족도 점수 현황(외부전문기관 용역 결과)

구 분	2009	2010	2011.목표	비 고
점 수	73.1점	78.8점	80.9점	매년 10% 향상

- ⇒ 직원 복지향상을 위해 선택적 복지제도 운영
- ⇒ 임직원이 함께 하는 한마음체육대회 실시
- ⇒ 신규사업 확대, 정원 조정 등을 통한 인사적체 현상 해소 추진

- 업무의 효율성 제고를 위한 정보화시스템 구축
 - ⇒ 성과관리시스템, 전자결재시스템 등 기존 프로그램 유지 보수
 - ⇒ 2010년 도입한 급여, 인사, 회계프로그램 운영 활성화를 통하여 업무 능력 향상
 - ⇒ 개인정보보호 관련 프로그램 도입으로 개인정보 보호의 안전성 도모
- 직원 교육 확대를 통한 직원 역량 향상
 - ⇒ 체계적인 학습 및 교육을 통한 지식경영체계 확립
 - ⇒ 직급 및 직무별 역량교육 체계 확립
 - ⇒ 이러닝(E-learning) 의무 이수제 확대 시행
- 조직진단을 통한 성과 지향적 조직인력 운영
 - ⇒ 내부 조직에 대한 분석 및 진단을 통한 개선으로 공단 경영수준 향상
 - ⇒ 조직 슬림화 및 경영환경 변화 등에 적극 대처
- 전사적인 예산절감 노력으로 생산성 향상
 - ⇒ 원가심사 강화로 원가절감 및 수익성 강화
 - ⇒ 녹색에너지 기술 도입 및 에너지 절감 합리화 추진으로 에너지 절감 5% 달성
 - ⇒ 매월 경영성과 분석을 통한 전사적인 경영수지 개선 노력
- 성과관리시스템 정착으로 경영효율성 제고
 - ⇒ 성과관리를 통해 조직경쟁력 강화 및 신(新) 성장 동력 확보
 - ⇒ 성과평가에 따른 직원 성과연봉계약 체결
 - ⇒ 성과에 따른 인사고과 및 인센티브 제공 등 공정한 보상체계 정착
- 국가생산성 대상 선정, 생산성경영시스템 인증 추진 및 우수공기업 달성
 - ⇒ 2011. 국가생산성 대상(대통령상) 선정 추진
 - ⇒ PMS(생산성경영시스템) 인증 취득(지식경제부 주최, 한국생산성본부 주관)
 - ※ PMS란? 기업이 지속적으로 생산성향상이 가능한 경영시스템을 구축할 수 있도록 경영진단, 컨설팅 및 교육 서비스를 One-Stop 제공하는 정부지원사업(근거법령 : 산업발전법 제30조)
 - ⇒ 경영효율화를 통하여 지방공기업 경영평가 우수공기업 달성

■ 기대효과

- 조직 구성원의 전문화 및 업무프로세스 개선 등을 통하여 경쟁력 있는 조직으로 육성
- 효율적인 사업운영 등을 통하여 국가생산성 대상 선정 및 우수 공단 달성

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

▣ 추진계획

- 사회적 약자 및 공익사업 실현을 위한 공익프로그램 시행
 - ⇒ 사회봉사 활동 확대를 통한 공익성 실현
 - 관내 복지시설과 자매결연을 통한 후원활동 지속적으로 실시
 - 사랑의 끝전 등 사랑 나눔 기금 모금 실시
 - 장애인, 저소득층, 모자 가정, 소년·소녀 가장, 노인 등 대상별 분류에 맞는 공익사업 실시
 - 1사 1촌 농촌사랑 봉사활동 지속적으로 실시
 - ⇒ 환경사랑 실천을 위한 녹색캠페인 실시
 - 저탄소 녹색성장 활동 적극 참여
 - 자연보호 활동(쓰레기 줍기 등), 1사 1산 가꾸기 운동 전개
- 신규사업 확대 등을 통한 사회적 일자리 창출 기여
 - ⇒ 염리생활체육관 운영·관리, 노고산동 종합복지센터 시설 관리, 공공청사 관리 등 신규사업 수탁 추진을 통한 일자리 창출
 - ⇒ 청년인턴제 참여를 통한 청년 실업 해소 기여

- 청렴하고 깨끗한 조직문화 조성으로 신뢰받는 공기업 구현
 - ⇒ 윤리경영에 대한 정기적인 교육 실시
 - ⇒ 공단 자체 감사활동을 통하여 비리 및 비윤리 행위 예방
 - ⇒ 서비스이행기준, 전화친절도 점검 등 고객 응대 상황 점검으로 고객서비스 품질 향상 도모
- 적극적인 홍보 실시로 공단 이미지 제고
 - ⇒ 이용자 및 관내 구민들을 대상으로 공단소식지 발간 및 매스 미디어 게재
 - ⇒ 일간지 및 지역언론에 정기적인 광고 및 홍보 활동
 - ⇒ 공단 홍보게시판 수시 업데이트로 오프라인 홍보활동 강화
 - ⇒ 공단 홍보 소식지 발행 및 홍보 영상물 제작으로 공단의 인지도를 향상 시킴으로써 공단 사업활성화에 기여

■ 기대효과

- 지역사회 공헌을 통한 공기업의 사회적 역할 제고
- 청렴하고 깨끗한 조직문화 조성으로 고객으로부터 사랑과 신뢰받는 공기업 구현
- 고객서비스 품질 향상으로 공단 이미지 제고
- 공단 이미지 제고를 통한 사업 활성화에 기여

Ⅲ. 사업별 주요업무 추진계획

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		

▣ 추진계획

- 방문고객 지향적 행정서비스 강화
 - ⇒ 명절(설, 추석) 성수기 월드컵공원 주차장 임차(210면) : 연 2회
 - ⇒ 내·외부 고객 차량 무상점검 실시 : 연 1회
 - ⇒ 수산동 선·패류 매장 Clean Day 실시 : 매월 마지막 화요일
 - ⇒ 원산지 표시 준수 및 호객행위 근절 캠페인 지속적 실시 : 연 6회
 - ⇒ 입주자 및 종사자 차량 등록제(DB) 시행 : 상반기
 - ⇒ 주차장 삼진아웃제 및 특정시간 차량진입 제한 지속적 시행 : 수 시

○ 열린시장 및 사회공헌 활동 강화

- ⇒ 작은실천 큰 나눔(엔앤데이 날) 물품 기증 : 매월 말일
- ⇒ 사랑의 김장 담그기 행사 개최 : 2011. 12월
- ⇒ 계절별 특산물 축제 및 이벤트 행사 개최 : 연 2회
- ⇒ 한강 마포나루 새우젓 축제 참여 : 2011. 10월

○ 입주자와 화합하고 협력하는 분위기 조성

- ⇒ 차 한잔의 기쁨 좋은 아침 플러스 원 실시 : 연 6회
- ⇒ 친목과 화합을 위한 대보름 맞이 척사대회 개최 : 2011. 2월
- ⇒ 행복 나눔 친선 체육대회 개최 : 2011. 4월
- ⇒ 우수입주자 선정 심사평가제 실시 : 2011. 6월, 12월
- ⇒ 입주자와 함께하는 화합의 송년회 개최 : 2011. 12월
- ⇒ 생일을 맞이하는 입주자 축하한데이 운영 : 수 시

■ 기대효과

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

2. 주차사업(공영주차장)

▣ 사업목표

- 쾌적한 주차환경 조성과 다양한 고객 서비스 제공으로 고객만족도 향상에 기여
- 주민편의를 위한 공익적 주차장 운영과 첨단 장비에 의한 주차요금징수로 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
	노상노외수입	4,069,499	예비비	18,000
	영업외수익	3,626	자본지출	32,649
	청사주차장	106,200		
합 계	6,861,410		3,361,129	

▣ 추진계획

- 공익적 주민 종합복리시설로 운영되는 공영주차장
 - ⇒ 염리주차장 3층 체육시설 설치로 주민 복합시설 주차장으로 운영
 - ⇒ 도화 현대아파트주차장 거주자우선주차장 및 노외주차장으로 운영
 - ⇒ 망원노상주차장 거주자 지정구획제로 운영
 - ⇒ 시설주차장 추가배정으로 주민에게 주차공간제공 확대
 - ⇒ 홍대, 용강, 월드컵, 양화진주차장 문화행사 장소로 제공
 - 연간 공익적 행사 장소제공 : 63회
- 다양한 고객서비스 제공으로 고객만족 증대
 - ⇒ 다양한 고객 Needs조사 : 홈페이지, 설문조사, 서포터즈, 콜-센터
 - ⇒ 고객 불편사항 개선을 위한 One-Stop 서비스 실시
 - 거주자우선주차 신청 한번으로 배정, 요금납부, 주차권 발행까지
 - ⇒ 거주자우선주차 배정결과 자동 개별문자 발송
 - ⇒ 노상주차장 계속주차 차량에 운영시간 종료 시 자동 문자 발송
 - 영업시간 종료, 발생요금, 납부방법 등

○ 고객편의를 위한 공영주차장 관리

- ⇒ 시설주차장 실내공기 질 측정 및 측정결과 고시
 - 항목별 기준치를 초과하는 경우 오염원인 분석 제거
- ⇒ 시설주차장 먼지 제거를 위한 바닥청소 증대
 - 주차장 바닥청소기 1대에서 6대로 증대 운영
- ⇒ 망원1-2주차장 지하출입구 투명천정 주변 안전펜스 설치
- ⇒ 공덕1-1주차장 외부 안전철망 설치 : 2011. 4월
- ⇒ 양화진, 망원2-1주차장 보안 CCTV 추가 설치 : 2011. 7월
- ⇒ 거주자우선주차 위험 철판안내표지판 제거
- ⇒ 공영주차장 주차구획선 재 도색 : 6,000면

○ 첨단 장비 및 프로그램에 의한 주차관리시스템 현대화

- ⇒ 통합주차관리시스템에 의한 거주자, 노상, 견인보관소 프로그램 운영
- ⇒ 거주자, 노상주차장 통합 주차요금 고지서 발급 시행 : 2011. 1월
- ⇒ 노상·노외주차장 정기권 카드결제 시행 : 2011. 1월
- ⇒ 노상주차장 스마트폰을 이용한 주차요금 징수 : 2011. 1월
 - 국내 최초 징수프로그램 개발 탑재 시행
- ⇒ 거주자 시설주차장 스마트폰을 이용한 방문주차요금 징수 : 2011. 6월
- ⇒ 노상주차장 미납주차요금 징수방법 다양화
 - 노상 미납고지서, 노상 현장징수, 거주자고지서, 견인보관소 징수 등

■ 기대효과

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

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)

구 분	수 입		지 출	
과 목	창업복지관	409,957	창업복지관	543,156
	마포문화재단	396,188	마포문화재단	396,188
	청소년수련관	82,400	종합행정타운	983,930
			청소년수련관	78,306
			배드민턴장	96,204
			마포종합복지센터	141,656
합 계		888,545		2,239,440

▣ 추진계획

- 효율적인 시설 관리 운영
 - ⇒ 시설장비 이력카드 구축(종합행정타운 외 16개소)
 - 장비에 대한 분야별 이력관리로 개선방안 등 조기발견 140건
 - ⇒ 시설장비 업무매뉴얼 구축
 - 공단 통합 시설업무 매뉴얼 구축(건축, 토목, 조경, 기계, 전기 등)
- 에너지 효율화를 위한 시스템 구축 경쟁력 강화
 - ⇒ 저탄소녹색성장 설비 지속적 도입
 - 농수산물시장 태양광발전 설비 설치 20kw/h(서울시 예산신청)
 - 소요예산 : 143,600천원(시비: 86,160천원, 구비: 57,440천원)
 - 농수산물시장 LED조명 시범설치 대상사업(서울시 예산신청)
 - 소요예산 : 83,930천원(시비)
 - 사업내용 : LED램프 110W(60개), 25W(100개)
 - ⇒ 에너지진단 지속적 실시
 - 에너지진단 T/F 팀 구성 진단 실시 에너지절감 지속적 추진

○ 선진 우수기업 벤치마킹을 통한 우수사례 도입

⇒ 연간 계획에 의한 벤치마킹

- 우수기업 신기술 도입(저탄소 녹색성장, 고효율 램프 도입 등)

⇒ 타 공단 우수사례를 통한 상호발전에 기여

- 분야별 시설운용 우수사례 전파

○ 시설물 안전성 확보를 위한 체제 구축

⇒ 사업장별 건축물 정기안전점검 실시

⇒ 계절별 재난안전관리체제 유지로 안전성 확보

○ 고객만족을 위한 시설환경 개선(소요예산 : 657,708천원)

항 목	소요예산	세부내용
아트센터 옥상방수 공사	20,000	- 문화동, 체육동, 테라스, 무대상부 등 옥상 패널방수 실시
아트센터 수영장 내부방수 및 보수 공사	57,640	- 수영장 내부 바닥재 및 벽체 노후부분 교체 샤워장 바닥 물고임 제거 등
센터 균열보수, 강재구조물 도장	24,000	- 건축물안전점검 결과 지적사항 처리
시장 청소원 대기실 환경개선	5,164	- 시장 청소요원 남자대기실 환경정비
장애인 편의시설 확충	11,204	- 장애인 이용이 많은 편의시설 개선
망원배드민턴장 환기시설 개선	2,580	- 무동력 벤틸레이터 설치
시장 방범, 방화셔터 설치	43,506	- 시장 방범 강화로 도난사고 방지
시장 하수도 준설	3,500	- 시장 악취오염 발생 원인제거
소 계	167,594	
시장 보수/보강(서울시 예산안)	490,114	- 지붕방수공사 외 7건(시장 안전성확보)
소 계	490,114	
합 계	657,708	

■ 기대효과

- 고객에게 쾌적한 시설 환경 개선으로 고객의 불편을 최소화함으로써 고객 만족도 증대에 기여
- 예방보전 및 안전사고를 미연에 방지하여 산업재해 방지에 기여
- 정부정책에 발맞추어 녹색성장설비 지속적 설비도입으로 에너지절감 일산화탄소 배출 감소에 기여

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	

▣ 추진계획

- 고객의 NEEDS 분석을 통한 고객만족도 향상
⇒ 고객만족도 향상 목표

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

- ⇒ 고객모니터링 제도 운영으로 고객의 직접적인 참여와 관심 유도로 고객의 입장에서 시설 개선을 통한 고객만족도 제고
- ⇒ Happy - Call 실시로 고객의 재 가입률 제고 및 Feedback 시스템 활성화
- ⇒ 주차장, 시설외부 등 취약지역 CCTV 추가 설치를 통한 고객의 이용편의 제공
- ⇒ 고객의 소리함 운영 및 월별 분석을 통한 고객 불편사항 발굴 개선

- 차별화된 프로그램 운영으로 경쟁력 제고를 통한 자립기반 확립
⇒ 수입목표

구 분	2011	2012	2013	비 고
수입목표액	1,178,133천원	1,237,049천원	1,298,901천원	연 5% 증가