

2019년도 주요업무 계획

1. 소통과 협력을 통한 고객서비스 제고	2
2. 농수산물시장 활성화 추진	3
3. 함께 쓰는 거주자우선주차장 운영	4
4. 고객서비스 증대를 위한 공영주차장 관리	5
5. 주민편익시설 수익성 및 공익성 제고 노력	6
6. 주민편익시설 이용환경 개선	7
7. 구민체육센터 전국장애인체전 대비 시설 개보수	8
8. 사업장의 시설 안전·환경 조성	9
9. 온실가스·에너지 목표관리제 추진	10
10. 봉사·나눔 공헌활동 지속전개로 지역사회 기여	11
11. 제공서비스 향상으로 고객 불편사항 적극 개선	12

1. 소통과 협력을 통한 시장 고객서비스 제고

시장 입주자와의 소통, 협력을 통한 유기적인 관계를 구축하여 고객 서비스 제고를 위한 다양한 사업을 추진하여 시장 활성화에 기여

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 마포농수산물시장(시장 입주자)

■ 세부추진계획

- 시설 개선 및 정비를 통한 고객편의시설 및 안전성 개선
 - 장애인 및 노약자 접근성 개선을 위한 승강기 설치(225,000천원, 시비)
 - 수산동 철구조물 보강 및 주차장 정비로 이용편의 개선(200,000천원, 시비)
- 고객이 안전하고 편안한 시장 운영
 - 건축물 정기 안전점검(19,520천원) 및 매장 정기소독 및 방역(12,150천원)
 - 전기 안전진단(7,492천원) 및 소방 법정점검(5,258천원)
 - 수족관 물 정기점검(4회) 보건환경연구원 의뢰(3,934천원)
 - 4대 기초질서 위반 지속적 단속(호객, 원산지, 고객선, 흡연)
 - 식당가 위생관리 강화(마포구 위생과 연계 및 자체 점검 실시)
- 시장 입주자와의 우호적인 관계 유지
 - 입주자 마인드 함양을 위한 우수 선진시장 견학(8,800천원)
 - 입주자 찾아가는 서비스 시행(2,400천원)
 - 입주자와의 화합과 친목을 위한 한마음 체육대회 개최(2,000천원)
 - 정월 대보름맞이 윷놀이 잔치 개최(1,000천원)
 - 우수입주자 포상(1,000천원)

■ 소요예산 : 486,920천원(구비 61,920천원, 시비 425,000천원)

■ 기대효과

- 입주자 만족도 제고로 고객서비스 제공 기반구축
- 고객서비스 위주의 시장운영으로 이용고객의 편익과 복지증진

2. 농수산물시장 활성화 추진

입주자 마인드 함양을 통한 기초 질서 확립으로 최상의 고객서비스 제공하고 정부정책 반영을 통한 쾌적하고 청결한 시장을 운영하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 마포농수산물시장(방문고객 및 시장 입주자)

■ 세부추진계획

- 정부정책 반영을 통한 공공시장으로의 역할 정립
 - 1회용품(비닐봉지 등) 포장지를 장바구니로 대체 추진
 - 입주자 단체 연계한 1회용품 사용 근절을 위한 장바구니 제작 지원
- 4대 기초질서 확립을 통한 고객 서비스 개선
 - 원산지, 고객선, 흡연, 호객행위 근절을 통한 고객서비스 개선
 - 입주자 단체와 연계한 캠페인 개최를 통한 기초 질서 확립
- 쾌적하고 청결한 시장 운영
 - 수산매장 배수로 월 1회 합동 점검 실시
 - 매월 마지막주 월요일 시장 환경정비의 날 지정 운영
- 입주자 마케팅 향상을 위한 다양한 교육 실시
 - 공단 CS자문기관 연계한 입주자 CS교육 실시
 - 마포구 전산정보과 연계한 온라인 마케팅 향상 교육 실시

■ 기대효과

- 고객 서비스 위주의 시장운영으로 이용고객의 편익과 복지 증진
- 입주자 마인드 함양을 통한 대 고객서비스 개선으로 시장 활성화

3. 함께 쓰는 거주자우선주차장 운영

정기권으로만 운영되는 거주자우선주차장 여유 공간을 방문자에게 개방하여 중소상인 자영업자 및 지역주민의 주차 공간 부족 해소

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 거주자우선주차장 2,361면
 - 거주자우선주차 노상주차장 : 16개동 1,978면
 - 거주자우선주차 시설주차장 : 5개소 383면
- 사업내용
 - 방문주차 이용 활성화 홍보 강화 : 거주자우선주차 일반 노상주차장
 - 공유주차장 운영 : 합정동 거주자우선주차 구간(시범운영)
 - 거주자 시설주차장 : 주간시간대 시간제 이용

■ 세부추진계획

- 거주자우선주차 일반 노상주차장 방문주차 이용 활성화
 - 운영방법 : 비어있는 주차장 월 방문주차 및 시간 방문주차로 개방
 - 홍 보 : 거주자우선주차 안내표지판에 방문주차 이용 QR코드 삽입
 - QR코드 삽입 안내표지판 제작 부착 : 600개
 - ※ 2018년 300개 부착 완료, 2019년 상반기 300개 부착 추진
- 거주자우선주차장 공유주차장으로 시범운영
 - 대 상 : 합정동 거주자우선주차 410면
 - 내 용 : 주차면 공유자에게 주차수입금 30% 지급
 - 운영업체 : (주)모두컴퍼니(서울시 지정업체)
- 거주자 시설주차장
 - 대 상 : 5개 시설주차장
 - 주간시간대(09시~18시) 방문주차 이용 : 1시간 600원

■ 기대효과

- 주간 시간대 비어있는 거주자우선주차장 이용 활성화

4. 고객서비스 증대를 위한 공영주차장 관리

이용고객에게 최적의 주차편의 및 쾌적한 주차공간을 제공하여 이용 고객 서비스 개선에 기여 하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 이용고객 서비스 개선을 위한 교육, 실태점검 및 현장근무자 격려
 - 고객 안전관리를 위한 노후 주차장 및 위험시설물 정비

■ 세부추진계획

- 서비스 개선을 위한 교육, 실태점검 및 현장근무자 격려
 - 교육실시 : 매월 1회 이상(개인별 연 30시간)
 - 교육내용 : 친절, 장애인 인식 개선, 산업안전, 청렴, 개인정보, 성희롱
 - 실태점검 : 연 12회(월1회)
 - 점검내용 : 이용고객 불편사항 및 운영개선 점검
 - 현장근무자 격려 : 힘내수데이(28회), 체육대회(1회)
- 고객 안전관리를 위한 노후 주차장 및 위험시설물 정비
 - 노후한 안내표지판, 주차부스 시설물 정비
 - 시설주차장 바닥 방수, 철골조, 소방·전기·승강기 점검 유지보수

■ 소요예산 : 59,677천원

- 노후 시설물 정비 : 22,225천원
 - 안내표지판(6,125천원), 주차부스 수선·교체 등(16,100천원)
- 주차장 현장 근무자 격려·지원 : 19,920천원
 - 현장 근무자 격려(13,200천원), 현장근무자 생수지원(6,720천원)
- 위험시설물 정비 : 16,732천원
 - 바닥방수(4,998천원), 주차관제 설비(6,732천원), 소방시설(5,000천원)
- 시설공영주차장(4개소) 운영개선 간담회 : 800천원

■ 기대효과

- 노후되고 위험한 시설물 사전 정비로 안정성 확보
- 지속적인 고객 서비스 불편사항 개선으로 고객만족도 제고

5. 주민편익시설 수익성 및 공익성 제고 노력

마포주민편익시설 프로그램 활성화 및 사회적 가치 증진을 위한 다양한 프로그램 운영을 통해 수익성과 공익성의 조화를 이루고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 신규 프로그램 개설 및 기존 프로그램 활성화
 - 사회적 가치 확립을 위한 다양한 프로그램 운영
- 추진방향
 - 수익성과 공익성의 조화를 이루는 다양한 프로그램 발굴·시행

■ 세부추진계획

- 신규 프로그램 개설 및 기존 프로그램 활성화를 통한 수익성 개선
 - 프로그램 개설에 대한 설문조사 실시를 통한 고객의 니즈 파악
 - 기존 프로그램의 온·오프라인 홍보를 통한 프로그램 활성화
 - 헬스장 노후 기구 및 열람용 컴퓨터 교체를 통한 고객만족도 제고
- 사회적 가치 증진을 위한 활동 및 프로그램 운영을 통한 공익성 제고
 - 저소득층, 지역아동센터 등 사회적 약자 지원 활동을 통한 지역사회 공헌
 - 무료 PT 강습을 통한 지역주민의 건강 증진 및 시설 이용 확대
 - 마포구 보건소, 국민체육진흥공단 등 유관기관과의 협력을 통한 무료 체력측정, 건강상담 및 운동 처방 등 지역주민을 위한 다양한 프로그램 운영

■ 소요예산 : 122,624천원(서울시 교부금)

- 헬스장 노후 기구 교체 : 108,104천원
- 독서실 열람용 컴퓨터 교체 : 14,520천원

■ 기대효과

- 공익성 제고를 통한 지방공기업 사회적 책임 이행
- 프로그램 활성화를 통한 경영수지 개선

6. 주민편익시설 이용환경 개선

장기간 사용에 따른 노후 시설 및 설비 시스템 개보수를 통한 안전하고 쾌적한 이용환경 조성으로 이용고객 만족도 제고

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용(연간 이용인원: 18,987명)
 - 설비 자동제어 시스템 개선 등을 통한 효율적인 시설물 관리
 - 사우나 및 안내데스크 바닥마감재 교체 등을 통한 안전하고 쾌적한 이용환경 조성

■ 세부추진계획

- 2019. 2분기 : 어린이집 지붕 방수 공사, 남자 탈의실 부분구획 이용환경 개선
- 2019. 2~3분기 : 방송장비 TTS 설비 증설 운용 및 설비제어 시스템 개선, 헬스장 바닥 마감재 오일스텐 도장 및 기계 설비 수리·신설
- 2019. 3분기 : 사우나 및 안내데스크 바닥마감재 교체

■ 소요예산 : 90,940천원(서울시 교부금)

- 효율적 시설물 관리 및 안전성 개선
 - 기계설비 수리 및 신설 : 27,000천원
 - 사우나 설비제어 시스템 개선 : 16,940천원
 - 어린이집 지붕 방수 공사 : 10,000천원
- 고객 편의를 위한 쾌적한 이용 환경 조성
 - 방송장비 TTS 설비(자동 방송 시스템) 증설 운용 : 4,000천원
 - 남자 탈의실 부분구획 이용환경 개선 : 3,000천원
 - 사우나 및 안내데스크 바닥마감재 교체 : 20,000천원
 - 헬스장 바닥 마감재 오일스텐 도장 : 10,000천원

■ 기대효과

- 시설 개보수를 통한 쾌적한 이용환경 제공과 시설 안전도 개선

7. 구민체육센터 전국장애인체전 대비 시설 개보수

전국·장애인체전 대비 시설 편의성 증진 및 이용 고객 증가의 따른
시설 개·보수로 고객 만족도 증진에 기여하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 2월
- 사업내용 : 샤워실 리모델링, 중앙계단 안전망 설치, 방음공사 등
- 시행주체 : 마포구청(생활체육과), 발주주체 : 마포구시설관리공단

※ 대회 개요

- 대회 일자: 2019.10.15 ~ 10.19(5일간)
- 장소 및 유치종목: 3층 종합체육관, 장애인 댄스스포츠

■ 세부추진계획

(단위: 천원)

공사내역			소요예산
연번	공사명	설치 내용	120,000
1	시설 개·보수 공사	- 2,3층 남·여 샤워장 개보수 공사	78,000
		- 부출입구 자동문 확장공사	
		- 중앙계단 안전망 설치공사	
		- 4층 관람석 안전난간대 보강공사	
2	체육관 LED등기구 설치	- LED투광등 5개 구매·설치	3,500
3	온수보일러 기동 환경 개선	- 공급가스배관 80A → 200A변경	3,200
4	체육관 내 관람석(의자) 교체	- 293천원× 30개 = 8,790천원	8,790
5	체육관(장애인편의시설) 리프트 설치	- 휠체어리프트 수직형, 7m/min, 1m	26,510

■ 소요예산 : 120,000천원(서울시 교부금)

■ 기대효과

- 쾌적한 환경 조성으로 성공적 대회 개최 기여

8. 사업장의 시설 안전·환경 조성

전문적인 시설관리로 이용고객에게 만족도 높은 공공서비스를 제공하고 실효성 있는 시설물 사전 예방활동을 통한 안전성을 확보하기 위함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 수탁 사업장 전체

■ 세부추진계획

- 건축물 안전성 유지노력

법령기준	대상시설(수)	대상시설	점검종류	기간
시설물의 안전관리에 관한 특별법 6조	5개소	마포농수산물시장, 종합청사, 중앙도서관, 우리마포복지관, 마포구민체육센터	정기안전점검(2회) 정기점검(상반기)1회 정밀점검(하반기)1회	상반기 (5~6월) 하반기 (11~12월)
건축법(제35조)	1개소	마포농수산물시장	유지·관리 점검	12월중
기타 일반시설물	10개소	창업복지관 외 9개소	자체점검	3월~11월

- 체계적인 시설환경관리 점검

점검종류	점검주기	점검근거	점검기관	사업장
전기정기검사	2년 1회	전기사업법	한국전기안전공사	8개소
소방종합정밀	연 1회	소방시설 설치유지 및 안전관리에 관한 법	소방서 및 전문기관	17개소
특정가스정기검사	연 1회	도시가스사업법	한국가스안전공사	8개소
승강기정기검사	연 1회	승강기 제조 및 관리에 관한 법	승강기안전관리원	8개소
정화조 청소	연 1회	하수도법	전문업체	13개소
저수조 청소	연 2회	수도법	전문업체	7개소
저수조 수질	연 1회	수도시설의 청소 및 위생관리 등에 관한규칙	전문기관	5개소
건물 소독	연 6회이상	전염병예방법	전문업체	7개소
실내공기질	연 1회	다중이용시설의 실내공기질 관리법	전문기관	7개소
안전점검(놀이시설)	2년 1회	어린이놀이시설 안전관리법	전문기관	1개소
태양광발전설비	4년 1회	전기사업법	한국전기안전공사	1개소

- 미세먼지 저감을 위한 노력

- 주기적 실내 공기질 측정, 공기순환필터 교체, 냉난방시스템 분해 청소 등

- 수영장 수질관리 철저

- 잔류염소, PH, 탁도, 수영풀 온도, 실내온도를 매일점검(365일)

9. 온실가스·에너지 목표관리 추진

공공기관 온실가스에너지목표관리 운영 등에 관한 지침에 따른
평균년(2007~2009) 대비 2020년도까지 온실가스 30% 감축

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 수탁 사업장 전체
- 2019년도 계획 : 전기, 가스, 상하수도 △(감), ▽(증)

구 분	전 력(KWh)			도시가스(Nm³)			상하수도(m³)		
	평균 년	19년 목표량	증감률	평균년	19년 목표량	증감률	평균년	19년 목표량	증감률
청사	1,742,848	1,254,851	△28	113,543	81,751	△28	19,102	13,753	△28
우리마포	696,091	501,186	△28	26,350	18,972	△28	8,328	5,996	△28
창업복지	287,134	206,736	△28	14,012	10,089	△28	2,155	1,552	△28
구민체육	302,630	217,894	△28	28,492	20,514	△28	4,796	3,453	△28
염리체육	172,795	124,412	△28	17,966	12,936	△28	1,875	1,350	△28
합 계	3,201,498	2,305,079	△28	200,363	144,262	△28	36,256	26,104	△28

※ (환경부) 공공기관 온실가스에너지 감축 목표: 2019년 △28%, 2020년 △30% 감축

- 2019년도 저탄소녹색설비 운용 계획 (2018년도 에너지생산량 적용)

시 설 명	에너지종류	생산량(KWh)	절감액(천원)	온실가스저감 (tCO ₂ /eq)
종합청사	태양광	104,682	15,702	44.39
	태양열	15,146	2,272	6.85
	지열	154,029	23,104	65.31
와우산	태양광	20,874	3,131	8.89
우리마포복지관	태양광	62,647	9,397	26.56
구민체육센터	태양광, 지열	207,683	31,152	88.06
합계		565,061	84,758	240.06

■ 세부추진계획

- 신재생에너지 적극 도입
- 저탄소녹색설비 전년도(18년) 대비 동일수준 유지
- 각사업소 led 등기구 100% 교체(2020년도 이내)

10. 봉사·나눔 공헌활동 지속 전개로 지역사회 기여

기술특화형 사회공헌, 나눔·상생 문화 확산, 다양한 대외협력을 통해 사회적 책임을 완수함으로써 구민에게 신뢰받는 공단으로 자리매김 하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1 ~ 12월
- 사업내용
 - 정기적인 사회공헌 활동 추진(매월 마지막 주 토요일 ‘자원봉사의 날’ 지정)
 - 지역공동체, 유관기관 등과 소통·협력 강화 및 파트너십 구축
 - ※ 봉사·나눔 공헌활동 MOU 체결 현황
 - 2017. 1. 23 마포구 자원봉사센터 · 2017. 3. 14 대한노인회마포구지회
 - 2016. 2. 23 성산종합사회복지관 · 2015. 10. 23 용달샘지역아동센터(상암동)
- 2019년 목표 : 3,560시간(1인당 40시간)

■ 세부추진계획

활동 제목	주요 추진내용
기술 봉사	- 독거노인, 저소득층, 경로당 등 기술봉사(전기, 건축, 보일러 등) - 경로당 환경·안전에 대한 정비·점검 활동(월 1회)
재능 기부	- 저소득 어르신 돕기 바자회 물품지원 및 행사 진행(수시) - 아동복지센터 및 경로당 등 직원 재능 기부(월 1회) - 시립서부노인전문요양센터 봉사 활동(월 1회) - 주민편익시설 무료 스트레칭 강습(월 3회) - 주민편익시설 상암동 주민 무료 대사증후군 검사 시행(연 1회)
나눔·상생	- 공단 직원 사랑의 헌혈 나눔 시행(수시) - 푸드마켓과 연계하여 사랑의 바자회 행사 추진(월 1회) - 관내 어려운 이웃을 위한 연탄 구매 및 배달(연 1회) (급여 중 ‘사랑의 끝전’ 모으기 운동으로 기금 마련) - 이웃사랑 실천을 위한 김장나눔 행사 참여(연 1회)
일손 돕기	- 농번기 1사1촌 봉사활동(연 1회)

■ 소요예산 : 3,400천원

■ 기대효과

- 사회적 가치 기조에 일조로 사회적 책임을 다하는 공기업 위상 제고

11. 제공서비스 향상으로 고객 불편사항 적극 개선

지역 주민의 요구를 경청하여 시스템을 운영하여 제공서비스 품질을 향상시키고 불편사항을 적극 개선하고자 함

■ 사업개요

- 사업기간 : 2019. 1월 ~ 12월
- 사업내용
 - 지역 주민의 요구를 경청하여 서비스 품질을 향상
 - 고객만족도 개선을 위한 외부 진단 추진

■ 세부추진계획

- 지역주민의 소리를 경청하는 시스템 운영
 - 주민이 직접 참여하는 실시간 불만제로 시스템 도입(3,300천원)
 - 주민이 참여하는 주민참여예산 편성, 주민평가 시스템 도입
 - 온/오프라인 고객의 소리 분석 및 불편사항 개선 보고회(분기 1회)
- 고객만족도 개선을 위한 노력
 - 시설별 5개 유형(15개 세부항목) 고객만족도 조사 외주(10,000천원)
 - 외부 친절교육 전문 강사의 강연을 통한 친절마인드 함양(1,600천원)
 - 고객모니터링 제도 강화 및 반기별 전화친절도 조사(1,400천원)
- 고객 알권리 보장 및 불편사항 개선 노력
 - 공단 홈페이지 민원 및 불편사항 처리 철저
 - 홈페이지 및 지방공기업 포털사이트 공시로 고객 알권리 보장
 - 임직원 행동강령 이행 실태 점검을 통한 청렴도 수준 고도화

■ 소요예산 : 16,300천원

■ 기대효과

- 고객서비스 품질 향상으로 공단의 이미지 제고 노력
- 불편사항 개선 노력으로 이용고객 재방문 유도