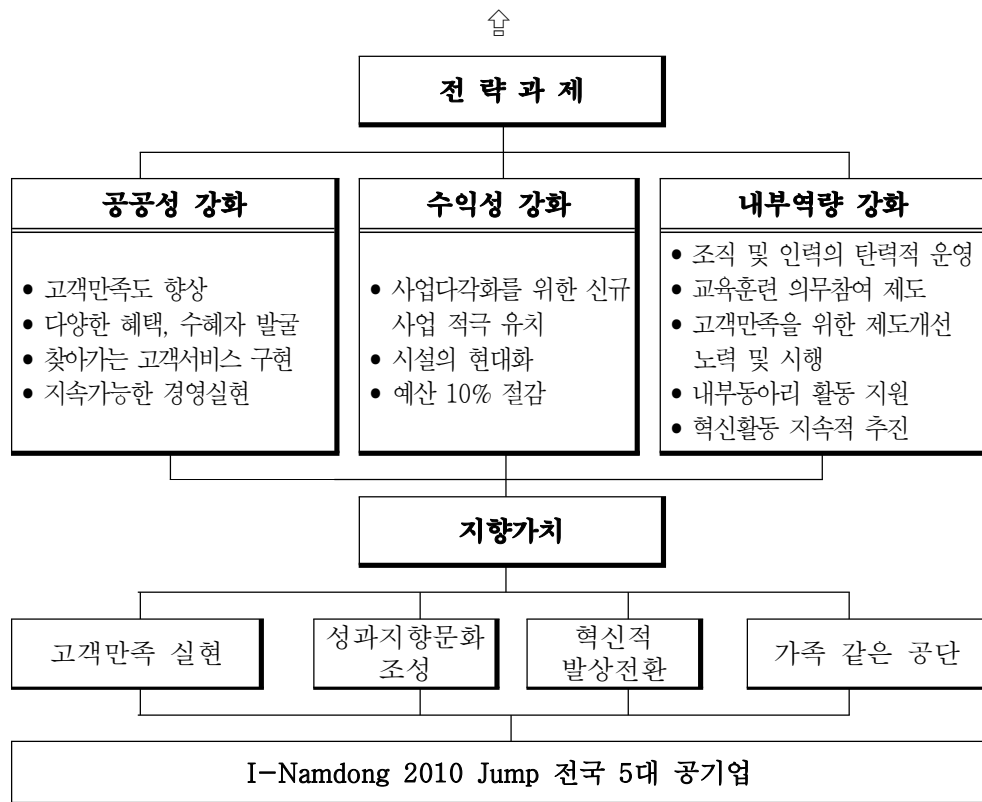


제2장 운영사업

1. 남동구 도시관리공단의 추진이념

추진 목표

안전하고 편안한 시설 관리로 顧客 中心의 경영실천
공익성과 수익성 모두를 충족하는 가치 경영 실현
인적 자원의 내부 역량 강화를 통한 경쟁력 확보



편안한 시설, 안전한 관리, 활기찬 도시를 가꾸는 남동구도시관리공단

2. 운영사업 현황

구 분	운영일시	사 업 규 모	사 업 내 용
공영주차장 관 리 운 영	2003.06.20	- 총 41개소, 2,545면 · 노외주차장 30개소 1,429면 · 노상주차장 11개소 1115	· 공영주차장 유료운영 · 시설물관리(유지관리)
쓰 레 기 봉투판매	2003.06.20	- 판매업소 980 개소 (배달업소 : 424개소)	· 쓰레기봉투 대행판매 · 쓰레기봉투배달(유료)
해수공급 시설운영	2003.12.16	- 공급업소 331개소	· 해수정화 및 유료공급 · 시설물관리(유지보수)
보 안 등 유지보수	2003.12.16	- 관리등수 6,757燈	· 민원처리(유지보수) · 시설물관리
남동국민 체육센터	2006.07.03	- 생활체육 16개 종목	· 수영, 아쿠아로빅, 헬스, 에어로빅, 댄스, 농구 등
공 원 등 유지보수	2007.09.04	- 80개소 관리등수 720燈	· 민원처리(유지보수) · 시설물관리
구·동청사 시설 및 환경미화	2008.03.01	- 구청사, 구의회, 보건소 차량등록민원실, 동주민센터 17개소	· 시설물 관리운영 · 동사무소 17개중 - 5개소 시설관리, - 17개소 청소관리
재활용선별 장관리운영	2008.09.01	- 선별능력 : 35 ton/일	· 재활용선별장, 주민홍보관 관리운영 · 시설물 관리(유지보수)
남동수영장 운영관리	2008.10.28	- 생활체육 2개 종목	· 수영, 아쿠아로빅
남동타워 운영관리	2008.12.26	- 총 연면적 999.54m² - 높이 122m	· 전망대, 일반음식점, 주차장

3. 2008년 주요업무 실적

가. 사업별 대행사업비 집행 현황

(단위 : 원)

사 업 명	예 산 액	배 정 액	집 행 액	잔 액
계	5,382,017,000	5,302,152,000	5,131,250,089	170,901,911
공단본부	665,933,000	654,937,000	634,163,700	20,773,300
남동국민체육센터	1,561,221,000	1,561,221,000	1,500,521,969	60,699,031
남동수영장	71,113,000	71,113,000	58,030,320	13,082,680
구청사 관리	679,163,000	679,163,000	658,552,090	20,610,910
동청사 관리	205,472,000	205,472,000	201,033,200	4,438,800
재활용선별장	42,537,000	42,537,000	39,889,140	2,647,860
쓰레기봉투판매	112,586,000	112,586,000	106,824,690	5,761,310
해수공급시설	381,748,000	381,748,000	368,288,260	13,459,740
보안등관리	159,997,000	159,997,000	154,588,570	5,408,430
공원등관리	11,000,000	11,000,000	10,841,230	158,770
공영주차장	1,491,247,000	1,422,378,000	1,398,516,920	23,861,080

나. 사업수익에 관한 사항

(단위 : 원)

구 분		2008	2007	비 고	
		결산액	결산액	증 감	비 율
		(A)	(B)	(A-B)	(A/B×100)
사 업 수 익		5,341,120,215	3,615,837,326	1,725,282,889	147.7%
구 분	영 업 수 익	5,302,152,000	3,603,816,000	1,698,336,000	147.1%
	영업외 수익	38,968,215	12,021,326	26,946,889	324.2%
	특 별 이 익	0	0	0	0

다. 세부사업별 업무실적

1) 해수공급시설 관리운영

- 수 입 액 : 397,562천원
- 공급업소 수 : 331개
- 해수 공급시간 : 24시간

- 근무형태 : 3교대 근무
- 일일 생산량 : 700톤

○ 경영수익 극대화 노력

- 보일러 연료방식 변경을 통한 경영수익 개선
 - 보일러 연료를 경유에서 등유로 변경하여 ℓ 당 400원 절감효과
- 자체적 보수 작업에 의한 예산절감 노력
 - 여과기 오존순환펌프 벤추리관 분해 청소
 - 냉각기 콘덴서 전열핀 세척작업
 - 오존 솔밸브 전선 하우징 작업
 - 냉각기 순환배관 보온작업

○ 안정적이고 원활한 해수 공급을 위한 노력

- 1,500톤 담수용 저장탱크 설치
 - 충분한 물생산 및 공급원활
 - 1차 침전을 통한 수질개선 효과
 - 유지관리비용 절감
- 노후시설 안전관리를 위한 사전정비
 - 인버터 센서 교체
 - 취수용 수중펌프 수리 3회

2) 공영주차장 운영

- 수 입 액 : 2,275,282천원
- 주차장 현황 : 41개소 2,672면
- 주차 관리원 : 55명

- 상위급지 공영주차장 신규위탁 운영 : 소래공영주차장외 5개소
- 무료개방 주차장 유료화 전환 운영 : 대 상 16개소 396면 /
수입액 60,000천원
- 단체이용 고객 할인제 시행
 - 추진기간 : 연중
 - 대 상 자 : 10대이상 이용시 10%할인

3) 쓰레기봉투 판매

- 수 입 액 : 5,056,254천원
- 쓰레기봉투 판매업소 수 : 809개 업소 (주문배달 385개소)

4) 남동국민체육센터 운영

- 무료대관 이벤트 추진(농구동아리 초청 친선경기 등)
- 댄스프로그램 발표회 및 무료 공개강좌 실시

- 스킨다이빙 무료강좌 실시
- 체육자원지도자 육성 및 청소년 직장체험 프로그램 운영
- 대고객 아침인사 실시
- 시설 환경개선
 - 수영장꺠러리창, 주차장 소음방지시설, 온수탱크·보일러 추가 설치

5) 남동수영장 운영

- 남동수영장 무료개장 실시
- 수영장 음악체조(준비운동)실시
- 수영장 진·출입 계단 미끄럼방지 시설 설치
- 남녀 샤워실 건식 사우나 운영
- 회원접수시 원활한 질서유지를 위한 대기표 설치
- 홍보예산 절감을 위한 LED전광판 설치

6) 區·洞청사 관리운영

- 시설관리의 투명성 확보를 위한 정기 자료관리 실시
- 시기별 일정별 중점 점검 및 관리실시
- 재활용품 매각 수익처리 : 3,266천원(30,360Kg)
- 직원 및 미화원 대상 정기 안전교육 실시
 - 매월 정기 안전교육 실시
- 전문 인력 활용 자체 안전관리자 선임 운영
 - 분야별 전문인력 선임을 통한 업무의 전문성 확보
 - 자체 인력 활용을 통한 예산 절감 추진
- 야간 시설 관리
 - 시 간 : 당일18:00~익일09:00
 - 인 력 : 야간 시설물 관리 인력 2인(전기1, 기계1)

7) 보안등 유지관리

- 총 보안등 수 : 6,757개(실적 : 3,290건)
- 인력 및 장비 : 전기직 2명, 일용 1명, 차량 1대

- 보안등 민원 1일 이내 처리
- 보안등 민원처리결과 SMS(406건문자서비스)통보 실시
- 보안등 자체 야간 일제정비(5회 62건 처리)
- 학교주변 주택 밀집 지역 보안등 야간 점검 실시
- 보안등 폐자재 처리의 투명화

- 보안등 민원처리 후 발생된 폐자재 수거 모집
- 폐기물 전문 처리업체 위탁 처리 실시
- 2008년 소래포구 축제 대비 일제 점검 실시

8) 공원등 유지관리

- 총 공원등 수 : 80개소 720개(실적 : 257건)
- 인력및 장비 : 전기직 2명, 일용 1명, 차량 1대

- 공원등 민원 1일 이내 처리
- 공원등 자체 야간 일제정비(4회 76건 처리)
- 우범지역 공원등 특별 야간점검 실시
- 공원등 폐자재 처리의 투명화
 - 보안등 · 공원등 민원처리 후 발생된 폐자재 수거 모집
 - 폐기물 전문 처리업체 위탁 처리 실시

9) 재활용선별장 운영

- 재활용품 반입 : 6,797톤, 재활용 선별매각 : 3,240톤
- 재활용선별장 주민홍보관 견학 : 206명(9월 이후)
- 대상 시설물 유지관리 실시
 - 기계시설물 유지관리 및 하자보수 처리
 - 전기시설물 정기점검 실시
 - 기타 위탁 시설물 관리
- 환경개선 및 인프라 구축
 - 주민홍보관 시설 보강(방송시설, 안전설비등)
 - 작업장 근무환경 개선(환기시설 설치등)
 - 전염병예방등을 위한 자체 방역활동 실시
- 작업장내 재난안전관리(재난안전교육 실시)
- 야간 반입 · 반출 차량 및 시설 관리
 - 시 간 : 24:00~09:00
 - 인 력 : 야간 시설물 관리 인력 1인

4. 2009년 주요업무 계획

가. 경영환경의 효율적인 관리

1) 경영환경분석 및 대응체제 유지

- 내·외적요인(SWOT)정기적 분석 실시 : 2회

- 시사 및 경영전문가 초청 강연회 : 2회
- 공단 중장기 계획 적시적 수정 및 보완 : 필요시
- 분기별 성과분석 및 추진계획 수립 : 정기적 점검

2) 관련 법령 및 규정·각종 매뉴얼 등의 최신내용 유지

- 관련 법령의 입법예고 및 개정사항 확인 (법제처, 구의회) 및 조치
- 고객응대 및 업무 매뉴얼 수정·보완
- 시설관리 매뉴얼 제작
- 내부규정 제·개정을 위한 비 상설 T/F팀 구성 및 운영 (분기1회)

3) 운영관계자와의 유대관계 강화

- 환경변화 요인에 관한 직·간접 의사소통 체계 유지
- 정기적 간담회(반기별 1회) 실시 → 공감대 형성
- 포괄적 의견수렴을 통한 발전방향 모색·적용 → 피드백

4) 2009년도 선진공단 시찰

- 경영평가 결과 “우수” 및 신규사업 수탁 운영 공단 선정
- 규모가 유사한 우수 공단과의 비교·분석으로 향후 경영추진방향 수립
- 선진 우수 지방공기업으로 도약하는 기반 조성

나. 고객중심의 서비스 제공 및 만족도 제고

1) 친절마인드 내재 및 생활속 실천으로 정다운 공단 이미지 실현

- 고객만족(c/s) 전문강사 초청 강의 : 2회
- 공단 이용자 및 회원에 대한 아침맞이 인사 실시 : 분기별
- 고객감동실천서비스 실천 결의대회 : 반기별
- 고객응대매뉴얼을 활용한 직원 친절교육실시
- 사업별 고객서비스이행기준 보완
- 외부기관 위탁을 통한 고객서비스현장 이행실태 점검
 - 공단의 서비스 질을 제고하는데 근거로 활용 (우수자 포상실시)

2) 고객니즈 수렴, 만족도 조사로 경영환류 체계 구축

- 부서별 고객만족도 실시 및 대책방안 강구(자체/분기별)
- 리서치전문회사를 통한 공단 고객만족도 실시
 - 고객만족 수준을 제고시켜 나가기 위한 제반 정책 수립에 활용
- 고객니즈 수렴 창구 다양화
 - 고객모니터 제도 시행, 고객 불편함 추가설치
 - 민원전담직원 지정 및 이행실태 수시점검(경영지원팀 감사담당)

3) 편의시설 보완, 쾌적한 환경조성으로 고객 불편 최소화

- 환경관리·정비 종합계획 수립 및 시행
- 환경관리 전문 업체와의 법정 활동 계약
- 각사업소 편의시설 및 환경관리실태 점검 (수시)

다. 경영수익 극대화

1) 신규사업 적극 발굴 및 수익 극대화 방안 마련

- 관내 타 공단과의 비교·분석을 통해 사업 현황을 제고하여, 적합한 사업을 선정, 타당성 검토 시행
- 신규사업수탁관련 구청 소관부서와의 사전 의사교환 (타당성검토前)
- 공익성과 수익성이 조화된 사업운영
- 공격적 마케팅을 통한 경영수익 극대화
- 특성화된 강습 프로그램 신설과 최적의 시설환경 조성

2) 홍보활동 강화

- 2009년 홍보종합계획 수립
- 홍보방법 다양화

구 분	내 용	시 기
인터넷 홍보	• 홈페이지 리뉴얼 • Webzine 및 E-Brochure제작	2009년 9월
미디어 홍보	• 지역신문 보도자료 게재 (문화홍보실 사전 협조)	2009년 (연중)
홍보물 제작·배포	• 브로셔 제작 : 1000부 • 분기별 사보제작 : 각1000부 • 홍보물 제작 : 볼펜, 장바구니 등 12,000개	2009년 2월

3) 예산 10% 절감 노력

- 2009년 공공요금절약을 위한 에너지 절약 추진계획 수립
- 조달사업에 관한 법률시행령 제14조의 원칙적 준수
- 예산낭비요인 발굴 T/F팀 구성
 - 낭비적·비효율적인 요인 발굴, 토론을 거쳐 대안 제시

라. 공단 운영의 내실화

1) 지방공기업 경영평가 보고서 작성

- 3개 분야의 평가지표로 구성 (리더십/전략, 경영시스템, 경영성과)

- 경영평가 실적보고서 작성 위한 T/F팀 구성
(우수사례 발굴 및 평가점수에 반영될 자료 취합·보완 병행)
- 최종 경영실적보고서 작성 제출

2) BSC(Balanced Scorecard) 성과관리시스템 운영

- 성과위주의 기관운영
- 공정하고 합리적인 성과관리 및 보상체계 마련
- 기초 설문조사를 바탕으로 BSC 운영계획수립
- 2009년 근무 평정시 활용
- BSC 시행 우수기관 방문 벤치마킹

마. 지역공동체의 구성원으로써의 역할 수행

1) 사회복지시설과의 자매결연 체결

- 경제 및 인원 지원의 사각지대에 놓여있는 불우시설 선정
- 지속적이며 정기적인 봉사활동
- 충분한 의사교환으로 지원 및 봉사활동 효과 극대화

2) 불우이웃 돕기 활동 정례화

- 정기적으로 생활필수품을 시설에 기탁 또는 직접 전달
- 성적이 우수하나 경제적인 이유로 학업에 어려움을 겪는 학생들에게 장학금 전달 (분기별)
※ 대상자 선정 : 인근 교육청 및 학교, 동사무소 자료 확인·협조
- 지역주민(단체)과의 연계된 봉사활동 실시
→ 독거노인 무료 점심식사 제공, 청소년 가장 격려 행사 참여

3) 취약지역 시설물에 대한 야간특별점검 실시(구민의 안전 및 불편최소화)

- 명절(추석, 구정) 및 연말연시 시설물 점검·보수 → 생활불편 최소화
- 학교주변, 주택 밀집지역, 우범지역에 대한 시설물 점검·보수
→ 구민의 안전보장

4) 환경정화 및 교통안전 활동

- 분기별 공단(사업소포함)주변 환경정화활동 실시
- 공단(공단본부, 남동국민체육센터) 주변 교통안전 활동
→ 기초질서 지키기 캠페인 실시