

2016년도 행정사무감사 조치사항

(2017. 1. 4.)

☐ 시설관리공단 본부

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|---------------------|--|---|------|
| 1 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 사회적 약자 프로그램 운영 사회적 약자를 위한 공익프로그램이 전년 도에 비해 운영실적이나 방향이 인원수가 적어서 폐강되지 않도록 홍보를 통하여 수 강생 모집에 철저를 기하여 추진 바람 | ○ 체육시설 인근 지역의 사회적 약자 분 포 분석과 지역아동센터, 주민자치센터, 주변 학교 등과 협력 강화를 통해 사회적 약자를 위한 프로그램을 지속적으로 운영 하도록 하겠음 | 추진 중 |
| 2 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 시설물 보수 분기별 발주 요청 시설물 보수 및 교체 공사를 빈번하게 수시로 실시하여 이용객들이 불편하므로 분기별로 일시에 공사를 실시하여 주민불 편이 해소되도록 추진 하기 바람 | ○ 시급을 요하는 공사를 제외하고는 사 업장별 정기 휴관일 또는 이용회원 적은 시기 및 시간에 맞춰 일괄 공사를 진행하 여 이용고객들의 불편을 최소화하도록 하 겠음 | 추진 중 |

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|--------------------|--|--|-----------------------------|
| 3 | 시정 및 처리요구 사항 | <p>○ 노상주차장 급지 조정 요청</p> <p>서울시에서 이관한 양천공원 주차장이 3급지인데 적당하다고 생각되는지와 구청 내방 민원인들이 대부분 구청 주차장이 부족해서 이용하고 있는데 급지가 높다고 생각되니 급지 조정을 검토하기 바람</p> | <p>○ 서울시에서 이관된 양천공원 주차장은 기존 이용주민의 혼란을 예방하기 위해 서울시에서 운영할 때와 동일한 3급지를 적용하였음</p> <p>○ 급지를 5급지로 조정할 경우 낮은 주차요금으로 인해 이용자들이 더욱 많아져 구청 내방 민원인들의 주차불편이 예상되고, 인근 주차장과의 형평성을 고려해야 하므로 현재로써는 급지 하향 조정에 어려움이 있어 중장기적으로 검토할 사항임</p> | 기 타 (구청 건의 대상 / 중·장기 검토) |
| 4 | 시정 및 처리요구 사항 | <p>○ 공영주차장 관리 철저</p> <p>주민들이 주차공간으로 사용해야 할 공영주차장이 주변 상인들에게 임대되어 다른 용도로 사용되어 민원이 야기되어 경고 조치 정도만 되어있는데 차후에는 사전에 이런일이 발생하지 않도록 관리에 철저를 기하기 바람</p> | <p>○ 향후 동일한 사안이 발생되지 않도록 현장 관리감독에 철저를 기하겠음</p> | 완 료 |
| 5 | 시정 및 처리요구 사항 | <p>○ 양천공원 옆 월 정기권 관련</p> <p>양천구청 옆 공영주차장 옆 주차구획이 80면 정도 되는데 월 정기회원권이 대부분이라 구청이나 보건소를 방문하는 민원인이 주차할 공간이 적어서 불법주차가 발생하지 않도록 월 정기권을 50% 정도로 조정하도록 검토 바람</p> | <p>○ 해당 주차장은 민간위탁으로 운영 중인 주차장으로 수탁자와 협의하여 2017. 1월부터 월정기권을 50% 이하 (57대 ⇨ 35대)로 조정하였음</p> | 완 료 |

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|--------------------|---|--|------|
| 6 | 시정 및 처리요구 사항 | ○ 센터별 개별통장 관리 요청 통장을 전체적으로 컨트롤하기 위해 본 부에서 관리하고 있는데 100만원 이하 집 행과 위기상황 발생시 신속하게 대처하여 처리가 되도록 센터별 또는 팀별로 나눠서 관리가 되도록 검토하기 바람 | ○ 2011년 경영평가 시 관리계좌가 많 다는 지적사항과 회계 투명성 제고 및 인 력 운영의 효율성 제고를 위해 지출을 일 원화에 따라 통장관리를 하고 있어, 센터 별 개별통장 관리의 추진이 어려운 상황 임 | 추진불가 |

☐ 시설관리공단 목동문화체육센터

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|--------------------|---|---|------|
| 1 | 시정 및 처리요구 사항 | ○ 체육센터 시설 공공요금 비교 공공요금 중에서 전기요금이 많이 절약 된 것으로 보이는데 향후 전기 및 공공요 금 절약을 위해서 실천운동이나 노력을 기 울여 추진하기 바람 | ○ 에너지절약 실천을 위한 에너지절약 경진대회 개최, 적정실내온도 준수, 우수 사례 도입 등을 통해 공공요금(상하수도, 전기, 열, 도시가스)을 줄이고, 지역주민 들의 자발적인 에너지절약 실천운동 분위 기 확산에 기여하고자 함 | 추진 중 |
| 2 | 시정 및 처리요구 사항 | ○ 시설물 내의 문짝 하자보수 요청 센터 시설물을 살펴보니 올해 교체한 화 장실 및 대부분 문짝 아래쪽이 녹이 슬어 부식되었으니 하자 보수 관리에 철저를 기 하기 바람 | ○ 각 층 화장실 문짝 아래쪽의 녹슨 부 분에 대하여 녹 제거 및 코팅 처리를 완 료(2016.12.07.)하였고, 향후 공사완 료에 따른 하자보수 확인, 청구 등의 관 리에 철저를 기하겠음 | 완 료 |

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|---------------------|--|--|------|
| 3 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 행정사무감사 사전 준비 철저 감사장 안의 스피커 상태를 미리 테스트 하여 확인하기 바라며, 센터장이 신규로 부임하였으면 사전에 이력서를 위원들 자 리에 올려 놓지 않았고, 요구한 이력서의 정확한 이력(주소, 연락처 등)사항이 미 기재되어 있으므로 개선하기 바람. | ○ 행정사무감사 준비 및 의전에 소홀함 이 없도록 더욱 각별한 관심과 노력을 기 울이겠으며, 요구하신 자료의 미흡한 부 분에 대해서는 보완하겠음 | 완 료 |
| 4 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 신규 센터장 이력서 자료 요청 센터장의 사회복지사 자격증 사본과 전 경력사항에 대한 소득원천징수 서류를 제 출하여 주시고 제대로 된 이력사항 제출과 의전에 신경써 주기 바람 | ○ 행정사무감사의 원활한 진행을 위해 자료 제출과 의전에 소홀함이 없도록 노 력하겠음 | 완 료 |
| 5 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 센터 이용요금 환불 관련 센터 이용요금 환불액수가 어느 정도이 고, 환불조치를 하지 않고 다른 프로그램 으로 연장해서 할 수는 방법에 대한 대책 을 세우기 바람 | ○ 준예산 사태에 따른 목동센터 환불액 은 4,747천원이고 기타 환불액은 87,240천원임 ○ 환불의 대부분은 개인사정으로 프로그 램 개강 전 이루어지고 있어 다른 프로그 램으로의 연장은 프로그램별 정원이 정해 져 있어 한계가 있음. 현재 프로그램 수 강을 잠시 중단해야 할 필요가 있는 회원 을 위해 추후 다시 수강할 수 있는 연기 제도를 실시하고 있음. 앞으로 환불이 최 소화 될 수 있도록 최선을 다하겠음 | 완 료 |

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|---------------------|---|--|------|
| 6 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 직원 및 강사들에 대한 친절교육 실시 민원 접수대장을 살펴보니 직원들 불친 절에 대한 민원이 많고 두 번째는 수강중 강사가 자주 바뀌거나 폐강이 되는 부분과 시설물 이용 불편사항이 대부분이니 직원 들과 강사들에 대한 정기적인 친절교육을 실시하기 바람 | ○ 직원 및 강사들의 친절마인드 확립을 위해 다양하고 지속적인 노력을 기울이겠음 ○ 아울러 고객감동경영 실천과 고객서비 스 품질 향상을 위한 고객감동 CS 경영 전략(2016.12.20.)을 수립하였으며, CS 리더, CS 혁신전략위원회, 서비스품 질 평가단, CS 개별 역량카드제 등의 운 영을 통해 고객만족도를 제고하도록 하겠음 | 추진 중 |
| 7 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 강사진에 대한 계약기간 준수와 입사 서류 구비 철저 1개월 계약이면 1개월 전에 언제 통보 하고 행정상의 집행과정에서 문제점이 있 는바 종합적으로 검토해서 시정 개선을 요 구함 | ○ 강사의 모집 및 계약, 운영 관리에 필 요한 체육센터 강사 운영 매뉴얼 (2016.09.20.)을 마련하여 운영 중에 있으며, 계약해지와 관련된 사항에 대해 서는 법률 자문 등을 통해 문제의 소지가 있다고 판명된 경우 개선하도록 하겠음 ○ 입사서류 제출 미비문제는 향후 동일 한 문제가 지적되지 않도록 관리에 철저 를 기하겠음 | 추진 중 |
| 8 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 민원처리 소홀 대책 마련 민원접수 처리 건수가 2015년 9건, 2016년 현재 7건으로 민원건수가 적은 것은 직원분들이 현장에서 열심히 일해서 그런 것인지 확인하고, 민원접수가 소홀한 것에 대한 대책을 마련 | ○ 이용고객들의 소소한 민원에 대해서도 직원 모두가 적극적으로 대처하여 민원 건수가 줄었으며, 이용고객의 불편민원 등 다양한 의견을 수렴하여 개선하기 위 해 민원게시판, NFC, 키오스크 등 다양 한 채널을 통해 고객의 소리를 접수하고 있으며 정기적인 민원분석도 실시하고 있음 | 완 료 |

| 연번 | 구 분 | 지 적 사 항 | 조 치 사 항 | 조치결과 |
|----|---------------------|--|---|------|
| 9 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 민원처리 내용 상세히 기재 민원처리 조치사항에 대하여 미래 지향적으로 조치보다는 언제, 어디서, 무엇을 했다는 상세하게 처리 내용이 기재되도록 작성하기 바람 | ○ 민원처리 조치사항 기재 시 민원고객 의 입장에서 보다 구체적이고 명확하게 작성하겠음 | 완 료 |
| 10 | 시정 및 처리요구 사 항 | ○ 신규 프로그램 안내 철저 프로그램 폐강시 적어도 2개월 전에는 홈페이지 공지와 이용 주민들이 많이 다니 는 복도나 프로그램 강좌 입구에 폐강 이 유를 상세하게 기재하여 안내하고 신규 프 로그램은 설문을 통하여 개발하고 홍보에 철저를 기하기 바람 | ○ 프로그램 신설 또는 폐지 시 온·오프 라인을 통해 충분한 홍보를 실시하겠으 며, 프로그램 개발을 위한 설문조사를 통 해 맞춤형 프로그램을 제공하도록 노력하 겠음 | 완 료 |