

(주차관리부)

공영주차장 관리의 선진화

□ 사업개요

- 공영주차장 운영 업무의 실시간 관리시스템 및 주차 정보의 상호 호환성 프로그램 구축으로 주차요금 관리체계의 투명성 증대
- 고객친화적인 공영주차장 설비개선으로 내·외부 고객만족 증대
- 주차업무의 고도화를 위한 업무 전산화 확대

□ 추진계획

- 공영주차장 실시간 통합관리 시스템 구축 : 2009. 2월
 - 공영주차장의 수입금·월정기권 및 선납권 구매·미납 등을 통합 관리하는 시스템 구현
 - 공단 홈페이지와 연계, 주차장 운영 정보 모니터링 및 상시관리 가능
 - 소요예산 : 68백만원
- 노상주차장 태양열 주차안내소 설치 : 2009. 2월
 - 노후된 주차안내소를 태양열 자가발전 시스템으로 교체
 - PDA 및 프린터 충전 용도의 220V 전력 제공으로 근무환경 개선
 - 사업규모(소요예산) : 15개소 / 72백만원
- 노상주차장 PDA¹⁾(개인휴대용단말기) 확대 구입 : 2009. 1월
 - 공영주차장 통합관리 시스템 구축에 대비한 설비 강화
 - 내구연한이 경과된 노후된 PDA 기기 교체를 통한 운영 효율 극대화
 - 사업규모(소요예산) : 43대 / 77백만원

□ 기대효과

- 공영주차장 운영관리의 경쟁 우위 확보와 내·외부 고객만족도 증대를 위한 주차관리의 선진 시스템 구축으로 고객 친화적 이미지 증대

1) PDA : Personal Digital Assistant, 개인 휴대용 정보 단말기

고효율적인 주차정책 추진

□ 사업개요

- 경영수지가 악화되고 있는 저수의 공영주차장의 운영방법 개선
- 지역특성에 맞는 주차제도 도입 및 확대 운영
- 공영주차장 수지분석을 통한 이용률 증대 방안 수립

□ 추진계획

- 공영주차장의 블록화 거주자우선주차장 전환 : 2009. 4월
 - 사업내용 : 적자 노상주차장의 블록화 거주자우선주차장으로의 전환을 통한 인건비 절감
 - 대상시설 : 북초등학교, 춘의복개천 노상주차장
 - 사업규모 : 2개소 118면
- 거주자우선주차제 확대 시행 : 연중
 - 사업내용 : 불법주정차 및 주차난 해소를 위한 거주자우선주차제 확대 시행
 - 사업규모 : 15개소 1,000면 증설(원미구 400면, 소사구 300면, 오정구 300면)
- 공영주차장의 경영수지 분석에 따른 운영방법 개선
 - 사업내용 : 이용률 및 대행사업 수입증대를 위한 운영방법 개선
 - 대상시설 : 노상주차장 전체, 노외주차장 일부
 - 개선방안
 - 노상주차장 : 하절기 업무 종료시간 조정으로 수지 개선(19:00 ⇨ 18:00)
 - 노외주차장 : 법정 근로시간 이외 무료개방으로 고객편의성 증대

□ 기대효과

- 고비용·저수의 사업구조의 능동적인 개선을 통한 경영 효율성 강화
- 거주자우선주차제 확대 시행을 통한 고객 편의 증대
- 운영방식 변경 및 무료개방을 통한 공영주차장 수지개선 및 이용률 제고

주차관리 업무 「민원 최소화」

□ 사업개요

- 민원발생시 민원인을 응대한 해당 직원이 문제상황 해결 시까지 책임질 수 있는 완결형 업무 프로세스 구현
- 고객서비스 수준의 상향 표준화를 통해 고객만족도 개선
- 주차장 관리상태 최적화 유지 및 이용고객 만족도 극대화

□ 추진계획

- 공영주차장 「민원책임관리제」 실시 : 2009. 3월
 - 민원발생 시, 당해직원이 민원 해소 시까지, 완결형 책무 부여
 - 민원발생의 개인별·유형별 관리를 통해 인사 자료로 활용
- 「민원업무매뉴얼」 자체 제작 : 2009. 2월
 - 거주자우선주차장 및 견인차량보관소 운영매뉴얼 자체 제작·배포
 - 업무개요, 업무절차, 고객서비스헌장, 서비스이행표준 등 수록
- 거주자우선주차장 「현장기동반」 운영 내실화 : 연중
 - 사무실 민원상황실(휴일) 및 당직실(평일 일과 후) 운영
 - 지속적인 순찰과 계도 병행 실시
 - 계도 전담반 : 견인기사, 사무실 직원 2인 1조 운영
- 분임조 활동을 통한 자발적인 의식 개혁 유도 : 연중
 - 노외주차관리원 자체 분임 교육조(Best P.M.G.) 운영 : 10개조(98명)
 - 노상주차관리원 구역별 분임조 운영 : 6개조(92명)
 - 견인직원 고객 불만 사례 『역할연극』 을 통한 의식 개선 유도

□ 기대효과

- 정차기에서 성숙기로 접어드는 거주자우선주차제의 안정적인 운영과 능동적인 계약자 보호를 통한 쾌적한 주차 환경 조성
- 민원발생 최소화를 목표로 「고객의 입장에서 생각하고 판단」 할 수 있도록 의식전환 유도