

(시설관리공단주차사업팀)

고객만족을 통한 이용률 제고 및 주차질서 확립

- 주차사업 운영의 선진화 구축 및 이용률 증대를 통한 경영합리화 도모
- 수준 높은 주차서비스 제공으로 이용고객 만족도 제고

□ 사업개요

- 고객만족 주차서비스 제공
- 주차수입 목표 달성
- 주차시설의 안전관리 체계 확립
- 주차관리원 사기 진작

□ 추진계획

1. 고객만족 주차서비스 제공

- 깨끗하고 쾌적한 주차장 관리
 - 주차관리원 출·퇴근 전후 매일 10분간 청소 실시
 - 주차장 대청소의 날 지정 운영 : 매월 넷째주 월요일
 - 주차장 안내표지판 보수 및 교체 : 수시
 - 주차구획선 재도색 및 지장물 제거 : 상설 기동반 운영(1개조 3명)
- 고객에 대한 친절서비스 생활화
 - 친절한 말씨, 반갑게 인사하기 : 외래강사 특별교육(분기1회)
 - 직무 및 친절교육 : 월1회
 - 영수증 100%주기 실천 : 연중
 - 고객의 Needs를 파악·분석 : 능동적 서비스 제공
- 주요 민원의 고객 지향적 관리
 - 주요 민원 처리실적에 대한 분석 및 평가 실시

- 중점관리 항목(불친절, 부당대우, 부정행위, 근무태도, 청소 상태, 장비상태 등)을 선정하여 중점 추진 및 이행상황 점검
- 관내 거주 시민에게 우선권 부여 : 월정기권을 관내 시민에게 우선 배정

2. 주차수입 목표 달성

(단위 : 백만원)

구 분	계	노 상 주차장	노 외 주차장	거주자 주차장	견인사업	교통나라
주 차 사업팀	8,541	2,970	4,509	362	680	20

- 주차장별 수입금 분석 : 월1회
 - 현재의 여건 및 향후 변동요인 분석으로 주차장 운영 여건에 맞는 능동적 개선을 통한 수입금 증대 및 경쟁력 강화
- 선납주차권 및 월정기권 판매 확대 : 연중
 - 차별화된 서비스 제공 및 핵심역량 강화로 고객(월정차량)관리 강화
- PDA(90대)운영 정착 및 통합주차관리시스템 구축
 - 노상, 노외, 거주자, 견인 프로그램 통합 운영
- 주차장 운영의 전문성 확보 : 연중
 - 주차장별 자료 Data Base를 통한 수입금, 여건분석 및 계약자 관리, 민원서비스 대응체제 구축 등 주차장 운영 효율성 증대
- 이용률 저조(비용>수입)한 주차장 운영 개선
 - 주차관리원을 상용직에서 시간제 관리원으로 배치(인건비 절감)
 - 공익성이 낮고 비용지출이 큰 주차장은 무료 개방
 - 이용시간 조정 및 노외주차장 주변 불법주정차 단속으로 이용 유도

3. 주차시설의 안전관리 체계 확립

- 시설장비 점검·정비 강화
 - 특별(4, 10월) 및 정기(월1회), 일상(1일 1회)점검·정비 확행
 - 중점 점검내용

- 전기·기계·보일러 시설, 난방과열 등
- 주차장 진출입로 침하, 굴착, 유실, 결빙, 지하주차장 결로 등
- 안내표지판 탈착·추락 및 주차장 인접 담장·옹벽붕괴 가능성 등
- 자연재해(수해, 설해)특별 대책 수립 추진 : 2005. 5, 11월
 - 수해 예방 ⇨ 비상단계별 대책반 운영
 - 설해 예방 ⇨ 결빙구간 순찰강화 및 염화칼슘 비치(500포/20kg)
- 안전관리시설 중점 관리주차장 : 8개소
 - 심곡·원미지하주차장 및 상동 기계식 주차장 ⇨ 3개소
 - 철골주차장(시민회관, 원미, 상동, 원종, 심곡본동) ⇨ 5개소
 - 전기, 기계, 보일러, 소방설비, 구조물 등 안전점검 실시

4. 주차관리원 사기 진작

- 주차관리원 순환 배치 : 분기 및 반기별 1회
- 주차관리원 화합행사(야유회, 등산) : 2005. 4월
 - 작지만 피부로 느낄 수 있는 화합행사 실시로 자긍심 고취 및 소속감, 애사심을 제고시켜 밝고 활기찬 직장문화 조성
- 동호회 가입 유도 : 4개 동호회
 - 산악회, 낚사회, 마라톤, 축구 동호회
- 간담회(고충상담) 실시 : 연중
 - 근무관련 고충, 애로사항, 건강, 신상문제, 주변 문제등
- 근무복 지급
 - 계절별로 매년 또는 격년 지급으로 고급화 추진
 - 피복제작 전문업체 선정 및 사전의견수렴
- 우수직원 표창(포상휴가, 상품권) : 분기 1회
 - 근무태도가 성실하고, 근무성적이 우수한 직원
 - 고객의 불편사항을 적극적으로 해결한 직원
 - 고객으로부터 칭송을 많이 받은 직원

□ 기대효과

- 고객만족을 통한 이용률 제고 및 경영합리화 도모
- 능동적 서비스 제공으로 고객이 다시 찾는 편안하고 쾌적한 주차 환경 제공 및 주차질서 확립

시민이 이해하는 합리적인 견인업무 추진

- 市 『주차단속 매뉴얼』에 의한 시민이 공감하고 이해할 수 있는 합리적인 견인으로 시민 기초질서 확립

□ 사업개요

- 市 『주차단속 매뉴얼』에 의한 시민이 이해하는 합리적인 견인
 - 불법 주·정차 견인차량에 대한 Data Base 구축으로 교통소통 및 지역 여건에 맞는 탄력적 견인업무 실시
- 견인차량 운영 업무 전산화 정착
 - 신속하고 정확한 업무 처리로 업무효율성 제고 및 민원인 신뢰도 증진

□ 추진계획

- 견인차량 : 8대
- 견인구간 : 45개노선 132블럭(주·정차금지구역 : 235개소 165Km)
- 견인형태 : 주간 및 야간 견인, 주말 및 휴일 견인
 - 불법주정차위반차량 견인 : 원미구 - 공단, 소사구·오정구 - 민간위탁
 - 거주자우선주차장 부정주차 차량 견인 : 차량이전 메일발송 후 견인 실시
- 집중시간대 견인 시행
 - 견인업무의 효율성을 높이기 위하여 교통소통 안전, 경제활동에 심각한 위협을 주는 시간대에 견인차량을 집중하여 견인 실시
- 운행 중 고장신고차량 무료견인 봉사 : 연중

□ 기대효과

- 차량 통행로 및 보행공간 확보 등 도로의 본래 기능 확보
- 시민이 이해하는 합리적인 견인으로 시민 교통불편 최소화 및 주차 문제 해결에 대한 시민 공감대 형성

거주자 우선주차장 운영의 내실화

- 4년간의 실시결과 도출된 문제점 분석 및 개선방안 마련하여 거주자 우선주차장 운영 효율성 제고
- 거주자우선주차장 운영 확대 및 市 전역 시행을 목표로 추진

□ 사업개요

- 거주자우선주차장 운영 효율성 제고 및 시민 이용편의 도모
- 거주자우선주차장 운영 확대

□ 추진계획

- 거주자우선주차장 이용률 제고
 - 미지정 주차면 인근 주택, 점포를 방문하여 운영목적 설명 및 사용권유
 - 미납, 이사, 사용포기 등 예측이 가능한 사용자 사전 파악 주차면 대체 지정
- 시민 이용편의 도모
 - 방문증 교부로 주차장 이용률 제고
 - 부정주차 차량에 대한 계고 및 신고에 의한 신속한 견인 처리
 - 시설물 유지보수반(1개반 3명)운영 : 청소 및 구획선 재도색, 안내판 정비 등
- 거주자우선주차장 운영 확대
 - 현재 37개소 1,468면 → 75개소 2,319면(증 38개소 851면)
 - 주차난이 심각한 지역을 중심으로 블록화 및 광역화 추진

□ 기대효과

- 주택가 이면도로의 비상차량 통행 불능 및 이웃간 주차분쟁으로 인한 주민 갈등 해소 기여
- 도로의 공동개념 정립과 수익자 부담원칙을 적용함으로써 주차질서 확립 및 안정적 주차 공간 제공

어린이교통나라 운영 활성화

- 교통현장 직접 체험으로 교통안전사고 예방 및 올바른 교통질서 확립
- 어린이 교통안전 의식 고취로 교통사고 발생 사전 대처능력 배양

□ 사업개요

- 홍보 및 프로그램 다양화로 교육인원 증대
- 시설물 관리 철저

□ 추진계획

- 홍보 및 프로그램 다양화로 교육인원 증대
 - 부천 및 인접지역 홍보 : 유치원, 어린이집, 초등학교 및 인접지역 (시흥, 광명, 김포, 안산, 인천, 서울남서부지역)홍보 ⇨ 연 2회
 - 찾아가는 어린이교통나라 운영('04. 12. 1 ~ '05. 2. 28)
 - 교육인원이 저조한 비수기(동절기)에 관내 유치원을 방문하여 영 상교육 및 어린이 교통사고 유형별 사례 교육
 - 저소득층 자녀 무료 교육 : 관내 동사무소와 협의하여 무료 교육(연2회)
 - 녹색어머니회 교통안전교육 : 관내 초등학교 녹색어머니회 회원 교육(분기1회)
- 시설물 관리 철저
 - 교육 중 일어날 수 있는 각종 안전사고 대비 각종 교육 시설물 점검 및 정비 ⇨ 일일점검 및 월1회 중점점검 실시

□ 기대효과

- 어린이 교통안전 의식 고취 및 교통 현장 체험을 통한 어린이 교통 안전사고를 미연에 방지
- 건전한 교통질서 확립과 미래 교통문화의 방향 제시를 위한 어린이 들만의 학습공간 제공으로 올바른 교통문화 정착