

# 차례

<b>I</b>	<b>연구의 개요</b>	<b>2</b>
1	연구의 배경 및 목적	2
1 1	연구의 배경	2
1 2	연구의 목적	3
2	연구의 내용 및 방법	3
2 1	연구의 범위	3
2 2	연구의 방법	4
<b>II</b>	<b>서울시 콜센터 조직혁신화 방안</b>	<b>8</b>
1	서울시 콜센터 연구의 개요	8
1 1	연구의 목적	8
1 2	연구의 범위 및 방법	9
2	서울시 콜센터 기초현황	9
2 1	공공콜센터 기본현황	9
2 2	콜센터 주요 운영현황: 다산콜센터와 장애인콜센터	12
3	콜센터 운영의 주요 현안문제	14
3 1	상담사 근로여건과 직고용	14
3 2	콜센터 업무의 적정범위와 사무의 직영화	19
4	콜센터 운영의 개선방안	23
4 1	공공콜센터 사무의 기능재정립 방안	23
4 2	공공콜센터 사무의 직영화	25
4 3	공공콜센터의 통합화	28

<b>III</b>	<b>서울시 체육시설 관리·운영체계 혁신화 방안</b>	<b>32</b>
1	서울시 체육시설 연구의 개요	32
1 1	연구의 목적	32
1 2	연구의 범위 및 방법	32
2	서울시 체육시설의 주요 현황	33
3	서울시 체육시설 관리·운영방식의 주요 현안문제	36
3 1	분산화된 시설관리에 따른 다양한 불합리성 존재	36
3 2	체육시설 관리기관들의 전문성 부족과 자립적 기반 취약	37
3 3	증장기 재정부담의 심화와 이에 대응하는 합리적 예산체계 미비	38
3 4	시설운영의 위탁을 둘러싼 다양한 불합리성 존재	38
3 5	다양한 이용주체의 참여기회 부족에 따른 운영활기 저조	39
4	서울시 체육시설 관리·운영 혁신화 방안	40
4 1	혁신화의 기본 방향	40
4 2	전략적 대응체제 확립 방안	41
4 3	체육시설 (위탁)운영체계의 합리화	44
4 4	운영활성화를 위한 풀뿌리형 거버넌스 구축	47
5	시설(유형별) 맞춤형 관리운영체계 구축 방안	49
5 1	맞춤형 관리운영체계 구축의 기본방향	49
5 2	독립형 체육시설의 통합관리 방안	50
5 3	부속형 체육시설의 유연적관리 방안	56
<b>IV</b>	<b>서울시 지하상가 관리·운영 개선방안</b>	<b>60</b>
1	서울시 지하상가 연구의 개요	60
1 1	연구의 목적	60
1 2	연구의 범위 및 방법	61
2	서울시 지하상가 기초현황	61
2	주요 공공시설 관리운영체계 합리화 방안	

2 1	지하상가 관리 개요	61
2 2	지하상가 관리운영체제: 조직구조	62
2 3	지하상가 관리·운영을 둘러싼 계약방식	63
3	지하상가 관리·운영상의 주요 현안문제	64
3 1	비효율적이고 전근대적인 관리체제 운영	64
3 2	임대차 계약의 불합리성과 불법전대	65
3 3	다원화·과다분할된 지하상가 관할권 체계	67
3 4	지하상가 관리의 전문성과 자율성 부족	69
4	지하상가 관리운영 개선방안	71
4 1	지하상가 관리운영 개선의 기본방향	71
4 2	다원화된 관리운영 방식의 일원화	73
4 3	권역설정에 기초한 관리운영체제 구축·운영	75
4 4	상가관리의 전문성 및 독립성 강화	77
4 5	통합적 관리운영체제(조직)의 구축	80
<b>V</b>	<b>서울시 도로 및 교통시설 관리의 합리적 개선</b>	<b>84</b>
1	서울시 도로 및 교통시설 연구의 개요	84
1 1	연구의 목적	84
1 2	연구의 범위 및 방법	85
2	서울시 도로 및 교통시설 기초현황	85
2 1	서울시 도로 및 교통시설 개요	85
2 2	서울시 도로 및 교통시설 주요 현황	88
2 3	서울시 도로 및 교통시설 관리주체	93
3	서울시 도로 및 교통시설 현안문제	103
3 1	현장관리 주체 간 업무배분의 불합리성	103
3 2	도로 관리와 교통 관리로 양분된 본청 관리운영 체계의 한계	105

33	도로관련 안전진단 환류체계 및 증장기 예산시스템 미비	106
4	도로 및 교통시설 관리운영체계 개선방안	108
41	혁신적 도로·교통 관리운영시스템 구축	108
42	도로 및 교통관련 시설의 통합적 관리체계 구축	110
	<b>참고문헌</b>	<b>118</b>



## 표차례

표 2-1	시 및 산하기관의 콜 업무	11
표 2-2	다산콜센터 상담사 구성현황(2013년 6월 기준)	12
표 2-3	다산콜센터 연도별 상담유형	13
표 2-4	서울시 고용개선 대책의 정규적 전환 대상	17
표 2-5	CRM업무수행의 적정성 검토	22
표 2-6	주요 공공콜센터 업무 비교	29
표 3-1	서울시 체육시설의 유형과 특성	34
표 3-2	서울시 체육시설 관리주체 및 운영방식	35
표 3-3	특별회계 및 기금의 주요 특징 비교	42
표 3-4	체육시설 유형별 대상시설	50
표 3-5	조직형태별 항목별 비교우위	52
표 3-6	공사전환과 행정재산 관리위탁 비교	53
표 3-7	부속형 체육시설의 종류	56
표 3-8	유연적 관리방안의 대상시설 및 관리주체	56
표 4-1	서울시 지하상가 관련 법제도 및 그에 따른 관리운영형태	62
표 4-2	서울시설공단 및 양 공사의 지하상가 관리체계 및 인력 (2013년 기준)	63
표 4-3	서울시설공단의 지하도상가 단위상가 임대차 방법	64
표 4-4	기관별 상가관련 매출액 비교(2011년 기준)	70
표 5-1	도로시설 및 교통시설의 종류	88
표 5-2	서울특별시도 현황(2012년 12월 서울시 도로통계 기준)	89

표 5-3	특별시도 중 자동차전용도로 현황(2013년 서울시설공단 자료)	89
표 5-4	서울시 내 구도 현황(2013년)	90
표 5-5	특별시도 상 도로시설물(구조물) 현황(2013년)	90
표 5-6	서울시 관할 공영주차장 현황(2013년 3월 기준)	92
표 5-7	특별시도 상의 교통(안전)시설물 현황(2013년)	92
표 5-8	도로 및 교통시설의 관리주체	94
표 5-9	도로종류별 관리주체	95
표 5-10	도로사업소 인력 현황(2013년 기준)	95
표 5-11	서울시설공단 인력현황(2013년 기준)	97
표 5-12	서울시설공단 관리관할 자동차전용도로 현황(2013년 기준)	97
표 5-13	시설별 현장관리주체의 업무구분	99
표 5-14	서울시 자동차전용도로상 주체별 역할 및 기능 구분	100
표 5-15	서울특별시도 상 교통시설의 주체별 역할 및 기능 구분	101
표 5-16	교통정보시설 관련 관리주체 업무분장	102
표 5-17	도로관리와 교통관리의 본청 및 현장관리 조직	105
표 5-18	서울시 도로시설물(구조물) 노후도 현황(2012년 12월 기준)	107
표 5-19	특별회계와 기금의 특징 비교	109
표 5-20	통합관리조직의 신설에 따른 업무범위 설정	111
표 5-21	도로 및 교통시설 합리적 관리범위 재설정	113

# 그림차례

그림 2-1	콜센터의 기능 및 업무범위	10
그림 2-2	다산콜센터 상담사 고용여건 비교	19
그림 2-3	다산콜센터 기능 및 업무 범위	20
그림 2-4	다산콜센터 단계별 상담체계	25
그림 2-5	다산콜센터 조직편제와 인력구성 변화	27
그림 2-6	다산콜센터와 뉴욕311 콜량 추세 및 예측치	28
그림 3-1	조직형태별 장단점	51
그림 3-2	통합관리의 기대효과	55
그림 4-1	서울시 지하도상가 관리연혁	65
그림 4-2	지하상가 중복관리 역사 현황	68
그림 4-3	지하상가 관리·운영 개선의 방향	72
그림 4-4	단기 4대 관리권역체계에서 중장기 8대 관리권역으로 전환	77
그림 5-1	도로시설 및 교통시설	87
그림 5-2	서울시 도로 및 교통시설 관리주체	94
그림 5-3	관리주체별 관리업무 사례(동부간선도로)	98
그림 5-4	서울시설공단 교통정보처 업무분장체계	102
그림 5-5	동부간선도로(강북구간) 구간별 업무담당 예시	104
그림 5-6	자동차전용도로 범위 재설정 (안)	110
그림 5-7	도로교통공단 신설(안)	114

# I 연구의 개요

- 1 연구의 배경 및 목적
- 2 연구의 내용 및 방법

