서울시설공단 시민서비스헌장

목 차

▢ 전 문(前 文)

▢ 공통이행기준

1. 시민을 맞이하는 자세
2. 시민의 알권리 충족과 비밀 보장
3. 불만족 서비스에 대한 시정 및 보상
4. 시민참여 및 의견제시
5. 서비스 평가 및 사후관리

▢ 분야별 서비스 이행기준 및 시민협조사항

지하도상가, 서울글로벌센터, 시립추모시설(시립승화원, 추모공원), 장애인콜택시, 체육시설(월드컵경기장, 장충체육관, 고척스카이돔), 서울어린이대공원, 청계천, 자동차전용도로(관리), 자동차전용도로(도로시설물), 자동차전용도로(환경), 교통정보시스템, 도심지공사감독, 수도계량기 검침 및 교체, 공영주차장, 혼잡통행료, 공공자전거

서울시설공단 시민서비스헌장

제 정	1999년	11월	6일
1차개정	2001년	10월	25일
2차개정	2003년	8월	5일
3차개정	2007년	2월	26일
4차개정	2011년	5월	23일
5차개정	2012년	4월	17일
6차개정	2013년	5월	30일
7차개정	2015년	2월	17일
8차개정	2017년	3월	일

전 문 (前 文)

서울시설공단 임직원은 시민중심의 도시기반 서비스를 제공하고, 사람과 도시, 공간과 문화, 참여와 소통이 공존하는 더 나은 서울을 만들기 위하여 다음과 같이 시민에게 약속하고, 실천하겠습니다.

1. 기본과 원칙에 충실하고 작은 위험도 소홀히 하지 않도록 하겠습니다. 보이지 않는 곳까지도 세심하게 시민의 안전을 챙기며 공단이 제공하는 공공서비스가 시민들의 신뢰를 받을 수 있도록 노력하겠습니다.
1. 책임있는 자세로 맡겨진 임무에 정성을 다하겠습니다. 시민의 입장에서 더 나은 공공서비스는 무엇일까를 늘 고민하며, 더 좋은 서비스를 위해 낡은 것은 새롭게 하고 새로운 것은 익숙하도록 끊임없이 전문성을 키우고 노력하겠습니다.
1. 열린 자세로 소통하고 협력하겠습니다. 다양한 가치를 인정하고 수평적으로 소통하여 다양한 주체들이 공공서비스를 기반으로 새로운 가치를 창출하는 기회를 마련하기 위해 노력하겠습니다.
1. 잠시의 안락함을 위해 스스로를 속이지 않겠습니다. 실수를 인정할 줄 아는 용기와 어떠한 유혹에도 흔들림 없는 마음가짐, 누구에게나 투명하고 공정한 태도로 공단의 명예를 지키고자 노력하겠습니다.

2017년 3월

서울시설공단 임직원 일동

공 통 이 행 기 준

1. 시민을 맞이하는 자세

직접 방문하시는 경우

☞ 사무실 입구에 직원 사진이 부착된 좌석배치도와 책상 앞에 이름표를 비치하여 방문하시는 시민이 담당직원을 쉽게 찾을 수 있도록 하겠습니다.

☞ 시민이 방문하면 먼저 "안녕하십니까? 무엇을 도와드릴까요?" 라고 인사를 하겠습니다.

☞ 방문한 시민에게 편안한 의자를 권한 후, 용무에 대해서 경청하겠습니다.

☞ 담당자 부재 시 옆 직원이 처리하고, 대신 처리 할 수 없는 경우, 담당자에게 용건을 전달하여 즉시 시민에게 전화를 걸어 응대하도록 하겠습니다.

☞ 타 부서업무 소관사항일 경우에는 상황을 시민에게 설명하고, 업무 부서와 담당자를 친절히 안내해 드리겠습니다.

☞ 시민의 용무가 끝난 후에는 "다른 궁금하신 사항은 없으십니까?" 라고 추가적인 문의사항을 확인하겠습니다.

☞ 추가 문의사항이 없을 시 "안녕히 가십시오."라고 끝인사를 정중히 하겠습니다.

전화로 시민을 맞이할 경우

☞ 전화로 업무처리를 요청하실 때는 벨소리가 3회 이상 울리기 전에 전화를 받겠으며, "안녕하십니까? OOO처 OOO입니다." 라고 인사하겠습니다.

☞ 벨소리가 3회 이상 울린 후 전화를 받은 경우, "늦게 받아 죄송합니다." 라고 양해 인사를 하겠습니다.

☞ 담당자가 없을 경우에는 전화를 받은 직원이 처리하고, 대신 처리할 수 없는 경우에는 반드시 메모를 남겨 담당자가 시민에게 전화 등으로 연락할 수 있도록 하겠습니다.

☞ 다른 직원이나 타부서 소관업무의 전화를 받은 경우 "OOO처 (담당자에게) 연결하겠습니다. 혹시 연결 중에 전화가 끊어지면 0000-0000번으로 다시 걸어 주시기 바랍니다." 라고 담당자 이름과 전화번호를 안내한 후 연결하겠습니다.

☞ 업무처리 후 전화를 끊기 전에 추가 문의사항은 없는지 확인한 후, "감사합니다." 라고 인사하고, 시민이 먼저 전화를 끊으면 수화기를 내려놓겠습니다.

● 우편, Fax, 인터넷 등으로 민원처리를 요구하시는 경우

☞ 홈페이지에 게시한 민원사항 및 건의사항은 유형별 처리기한에 따라 그 처리결과를 전화, 서면, 전자우편 등으로 알려드리겠습니다.
(문의·긴급요청 1업무일 / 불만·칭찬·유실물신고 2업무일 / 건의 3업무일 / 고충 7업무일)

☞ 우편, Fax, 전자우편으로 민원처리를 요구하신 경우, 수령 후 민원이 정상 접수되었음을 즉시 통보해드리고 처리관련 절차 및 결과 확인방법 등을 알려드리겠습니다.

☞ 민원 유형별 처리기간 지연시에는 처리상황을 전화 또는 전자우편 등으로 시민에게 알려드리겠습니다.

2. 시민의 알권리 충족과 비밀 보장

☞ 경영정보 공개제도를 충실히 운영하여 시민의 알권리를 보장하고 행정의 투명성을 확보하겠습니다.

☞ 공단 경영에 따른 제반사항을 언제 어디서나 편리하게 보실 수 있도록 정해진 기한 내에 충실히 홈페이지에 게시하겠습니다.

※ 공단 홈페이지를 통해 공단 경영정보를 확인하실 수 있습니다.

☞ 주소창에 http://www.sisul.or.kr 입력 후, "정부3.0 정보공개" 메뉴 클릭

※ 세부사항은 지방공기업경영정보시스템(클린아이)에서 확인하실 수 있습니다.

☞ 주소창에 http://www.cleaneye.go.kr 입력

☞ 민원처리 실명제를 통하여 모든 민원에 대해 담당자를 지정하고 처리부서 및 전화번호를 명시하겠습니다.

☞ 시민이 홈페이지에 게시한 민원에 대해서 처리과정을 홈페이지에 공개하겠습니다.

☞ 시민이 제출하신 민원에 대해서 비밀을 보장하겠습니다.

3. 불만족 서비스에 대한 시정 및 보상

☞ 공단이 제공하는 서비스에 대하여 아래와 같은 사유로 불만족을 느끼셨을 때에는 사실여부 확인 후 정중한 사과와 함께 1만원 상당(문화상품권 등)의 보상을 하겠습니다.

- 직원의 잘못이나 착오로 인하여 시민이 동일사안에 대하여 2회 이상 방문하시는 경우
- 처리기한 내에 민원에 대한 답변 또는 처리상황을 통보해 드리지 않은 경우

☞ 시민에게 불편을 드린 직원에 대해서는 주의조치와 함께 직무교육, 친절서비스 교육 등을 철저히 실시하여 개선토록 하겠습니다.

4. 시민참여 및 의견제시

☞ 시민이 언제, 어디서나 편리하게 공단관련 문의, 건의, 불만 고충 등 의견을 제시하고, 소통할 수 있도록 홈페이지, 전화, 우편, SNS 등 다양한 창구를 운영하겠습니다.

〈시민 참여 창구〉

구 분	연락처/위치
온 라 인	홈페이지 : www.sisul.or.kr 내 '시민광장' SNS채널 : www.facebook.com/seoulsisul
전화/팩스 ※ 운영 : 09시~18시	대표전화 : 2290-6114 / 핸드폰 문자접수 : #6114 감 사 실 : 2290-6898 / Fax : 2290-6238
우 편	(우편번호) 04704 서울특별시 성동구 청계천로 540 서울시설공단

5. 서비스 평가 및 사후관리

☞ 본 헌장을 홈페이지 및 각종 홍보물 등에 게재하여 시민들이 쉽게 보실 수 있도록 하겠습니다.

☞ 시민서비스헌장 미준수 사항에 대해 홈페이지(www.sisul.or.kr) 또는 유선(2290-6114)으로 민원을 제기하시면 확인 후, 그 내용을 7일 이내에 통보하여 드리겠습니다.

☞ 시민과 약속한 분야별 서비스 이행기준이 잘 이행되고 있는지 연 1회 이상 점검하여 홈페이지에 게시하겠습니다.

☞ 시설물 이용시민을 대상으로 시민접점 사업에 대한 고객만족도 조사를 연 1회 이상 실시하고 그 결과를 지방공기업 경영공시항목에 포함하겠습니다.

☞ 고객만족도 조사 결과를 경영평가에 반영하여, 미흡한 점에 대해 개선계획을 수립하고 조치하여 시민 중심의 서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

분야별 서비스 이행기준 및 시민협조사항

지하도상가

〈서비스 환경〉

▹ 지하도상가를 이용하는 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- 바닥청소 및 쓰레기 집하관리 등을 청결하게 유지
- 화장실은 운영시간 중(08:00~22:00) 수시로 청소
- 공기오염도를 상시 측정하여 상가에 비치된 모니터상 표출하고, 정확한 측정을 위해 연1회 이상 전문기관에 의뢰하여 실내 공기질 측정 결과를 공개

▹ 시민들이 편리하게 지하도상가를 이용할 수 있도록 노력하겠습니다.

- 시민 통행에 불편을 주는 불법 적치물 등 위해요소 제거를 통한 지하보행로 관리 철저
- 긴급한 상황이 발생한 경우 장애인, 노인, 임산부 등의 이용에 지장이 없도록 편의시설 운영

▹ 지하도상가를 안전하게 관리하겠습니다.

- 수시 순찰을 통한 주요시설물 안전 점검 및 유지보수
- 노후 된 지하도상가에 대해 지속적인 보수 실시
- 시설물에 대한 보수 공사 진행시 이에 대한 안전표지판 3개 이상 설치 및 공사담당자 명시
- 상가별 법정안전관리자(소방, 전기, 기계, 승강기 등)를 지정하여 각 상가 내 게시판에 명기

〈서비스 과정〉

▹ 지하도상가를 이용하기 위한 접근성을 개선하겠습니다.

- 상가 출입구 위치, 편의시설 등에 대한 안내표지판 설치
- 운영시간 중 장애인 이동시설(휠체어리프트, 엘리베이터 등) 및 에스컬레이터 항시 가동

▹ 시민의 문의사항에 대해 신속하게 대응하고, 정확한 안내를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

- 민원응대 등 서비스과정에 대한 정기적 교육 실시

〈서비스 결과〉

▷ 유휴공간을 활용한 다양한 문화공간과 프로그램을 개발하여 시민친화적 지하공간을 구현하겠습니다.

- 전시 및 문화공연 등을 운영하여 문화와 예술이 있는 여가공간 제공

▷ 지하도상가 상인들과 협력하여 3불(교환·환불·카드 거부) 해소를 통한 시민편의질서 확립을 위해 노력하겠습니다.

▷ 시민이 요구하는 기대에 대한 신뢰성을 강화할 수 있도록 지하도상가를 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 지하도상가를 이용하시는 시민들은 질서를 유지하고 안전수칙을 지켜주시기 바랍니다.

▷ 지하도상가는 「국민건강증진법」에 의하여 금역구역으로 지정되어 있으니 흡연을 삼가 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 지하도상가 시설물 이용 안내 및 문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) 상단 '복지경제-지하도상가' 메뉴 클릭
- 전화 및 팩스(FAX)

구 분	전 화	팩 스(FAX)
본 사	2290-7286	2290-7299
을지로지하도상가관리소	2290-6314	755-6160
종로지하도상가관리소	2290-6523	733-6160
명동지하도상가관리소	2290-6043	3789-6027
강남지하도상가관리소	2290-6598	3481-6013
터미널지하도상가관리소	2290-6536	533-6268
영등포지하도상가관리소	2290-6459	2633-6163

서울글로벌센터

〈서비스 환경〉

▹ 서울글로벌센터를 이용하는 시민들에게 편리하고 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.
- 청소 전담인력 청소관리 실시(2회/일)
- 화장실은 운영시간 중(09:00~18:00) 수시청소 및 공동작업

▹ 서울글로벌센터를 안전하게 관리하겠습니다.
- 안전 위해요소 사전 제거토록 시설물 개선
- 순찰(6회/일)과 출입자 실시간 모니터링으로 빌딩 내 질서 및 보안 유지
- 시설물 보수공사 및 점검 시 1일 전 안내방송 및 안내표지판 설치

〈서비스 과정〉

▹ 서울글로벌센터를 이용하기 위한 접근성을 개선하겠습니다.
- 운영시간 중 이용객, 장애인 등을 위하여 편의시설(엘리베이터 등) 운영

▹ 시민의 문의사항에 대해 신속하고 수월한 안내를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.
- 빌딩 종합안내데스크 운영(09:00~18:00)

〈서비스 결과〉

▹ 서울글로벌센터 내·외곽 안내 사인물을 정비하여 서비스 편익을 향상시키겠습니다.

▹ 서울글로벌센터 국제회의장을 편리하게 사용할 수 있도록 관리하겠습니다.
- 국제회의장 이용관련 사항 안내절차 상세 제공 : 리플릿 비치 및 배부
- 국제회의장 대관 시민이 충분히 만족할 수 있도록 서비스 제공

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 빌딩을 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▹ 서울글로벌센터를 이용하시는 시민들은 질서를 유지하고 안전수칙을 지켜주시기 바랍니다.

▹ 서울글로벌센터는「국민건강증진법」에 의하여 금연구역으로 지정되어 있으니 흡연을 삼가 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▹ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▹ 서울글로벌센터 이용 안내 및 문의
- 전화 및 팩스(FAX)
  · 종합안내데스크 문의 : 739-6810
  · 국제회의장 대관관련 문의 : 739-6805 · 팩 스 : 739-6811

시립추모시설(시립승화원, 추모공원)

〈서비스 환경〉

▹ 화장예약시스템 운영으로 시민들에게 편의성을 제공하겠습니다.

- 화장일로부터 5일전, e-하늘시스템(www.ehaneul.go.kr)에서 24시간 화장예약 가능

▹ 추모시설을 이용하는 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- 화장실 및 유족대기실 담당자 지정 매일 청소 실시
- 불결해지기 쉬운 시설(화장실, 쓰레기통 등) 관리상태 수시 점검

▹ 추모시설을 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

- 안전위해요소 사전 제거 위해 시설물의 지속적 점검 및 정비 실시

〈서비스 과정〉

▹ 추모시설을 이용하기 위한 접근성을 개선하겠습니다.

- 운영시간 중 엘리베이터 및 에스컬레이터 등 노약자 및 장애인 이동시설 항시 가동
- 시립승화원 설·추석 명절 기간 셔틀버스 편의 제공

▹ 유족의 마음을 위로할 수 있도록 경건한 마음으로 정성을 다하겠습니다.

- 고객응대매뉴얼 구축, 정기 CS교육 실시 등

▹ 응급상황 발생 시 신속하게 대응하기 위하여 노력하겠습니다.

- 심장 제세동기 등 구급장비 지속적 관리 및 화장실 도움벨 운영

▹ 시민의 문의사항에 신속·정확하게 응대할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

〈서비스 결과〉

▹ 공정하고 투명하게 화장예약이 이루어질 수 있도록 하겠습니다.

- 온라인 화장예약시스템을 통한 예약 진행

▹ 시민의 지속적인 자연장 수요를 충족하기 위해 노력하겠습니다.

- 자연장의 정착·확산 추세에 따라 추가적인 자연장지 확보를 위한 지속적 노력
- 유족의 다양한 욕구충족을 위한 지속적인 자연장법 개발·제공

▹ 다양한 행사 및 서비스를 통해 시민의 화장시설 친근화를 위해 노력하겠습니다.

- 문화가 흐르는 추모힐링투어 운영
- 「장사문화제」·「장례문화의날」 등 장례문화개선 캠페인 개최

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 추모시설을 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▹ 추모시설을 이용하실 시민들은 예약 시간보다 30분 일찍 도착해 주시기 바랍니다.

▹ 추모시설 영내에서 차량 운행은 20km미만으로 서행 운전하여 주시기 바랍니다.

▹ 추모시설 영내에서 정숙하고 경건한 자세를 유지하여 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▹ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▹ 추모시설 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 "복지경제-장사시설" 메뉴 클릭
  또는 주소창에 http://memorial-zone.or.kr
- 전화 및 팩스

구 분	전 화	팩 스
시립승화원	031-960-0235~7	031-964-8772
추모공원	1577-2082(3498-2581)	3498-2550

※ 화장예약 : 보건복지부 e-하늘시스템 연계(www.ehaneul.go.kr)

장애인콜택시

〈서비스 환경〉

▹ 장애인콜택시 이용시민의 편의성 향상을 위해 노력하겠습니다.

- 전화/문자, 인터넷, 모바일 앱 등 장애인콜택시 이용신청 채널 다양화

▹ 장애인콜택시를 이용하는 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- 운행 전후 차량 내·외부 정리 및 세차 실시

▹ 시민이 장애인콜택시를 이용하시는 동안 안전에 최선을 다하겠습니다.

- 리프트, 슬로프, 전동의자, 안전바 등 차량 내부 설비 상시 점검 및 수리
- 속도, 신호 등 교통법규 준수 철저

〈서비스 과정〉

▹ 시민이 보다 쉽게 장애인콜택시를 이용하실 수 있도록 운영 시스템을 개선하겠습니다.

- 차량 회전률 증대로 시민 탑승기회 확대, 정기이용 시민에 대한 정기 접수제 실시 등

▹ 시민의 문의사항에 신속하고 정확한 안내를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

- 24시간 콜센터 운영, 홈페이지 등 장애인콜택시 이용관련 사항 안내절차 상세 제공
- 대기시간 지연 시 안내 문자 전송

▹ 장애인콜택시를 이용하시는 시민에게 친절한 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.

- 운전원 및 상담원 대상 민원응대 매뉴얼 구축, 직원 CS교육 실시
- 이용시민에 대한 친절한 탑승보조 서비스 및 전화응대 서비스 제공

〈서비스 결과〉

▹ 시민의 대기시간 최소화하고, 차량가동률을 제고하여 이용에 편익을 도모하겠습니다.

- 대당 탑승건수 책임운영제 실시로 차량 회전율 증대

▹ 장애인콜택시에 대한 신뢰성 및 공익성을 강화하기 위하여 노력하겠습니다.

- 이용시민과의 소통 및 대외관계 개선을 위한 관련단체와의 협력
- 시민참여형 행사 및 이벤트 운영

▹ 장애인콜택시 이용시민의 불편을 해소하기 위해 노력하겠습니다.

- 이용시민 설문조사를 통한 의견 수렴, 설비 개선 등을 통한 만족도 향상 등

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 장애인콜택시를 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▹ 장애인콜택시를 이용하시는 시민들은 안전을 위해 이용수칙을 반드시 지켜주시기 바랍니다.

- 비장애인 이동목적으로 콜택시 이용금지
- 안전운행에 방해되는 행동(욕설, 폭행 등) 금지
- 차량탑승 시 복지카드 제시
- 차량 내 흡연, 음식물 섭취, 애완견 동반탑승 금지
- 보호자는 2인 이내 동승

〈이용문의〉

▹ 시민의 문의 사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▹ 장애인콜택시 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) 상단 "복지경제-장애인콜택시" 메뉴 클릭
  또는 주소창에 http://calltaxi.sisul.or.kr 입력
- 전 화 : 2290-6511 / FAX : 2290-6518

※ 콜신청 : 1588-4388(전화 또는 문자 접수), 인터넷(http://calltaxi.sisul.or.kr)
장애인콜택시 모바일 앱

체육시설(월드컵경기장, 장충체육관, 고척스카이돔)

〈서비스 환경〉

▹ 체육시설을 이용하시는 시민의 편의성 증진을 위해 최선을 다하겠습니다.

- 편의시설 및 노후시설 정기/수시 점검 및 유지관리

▹ 시민들이 쾌적하게 이용할 수 있는 체육시설을 만들겠습니다.

- 개장 전 매일 청소 실시
- 불결해지기 쉬운 시설(화장실, 쓰레기통 등) 관리상태 수시 점검

▹ 체육시설을 안전하게 관리하겠습니다.

- 정기점검, 긴급점검, 수시점검 등을 통한 시설물 유지보수
- 수시 순찰 및 방재실을 통한 24시간 모니터링 강화

〈서비스 과정〉

▹ 체육시설을 이용하기 위한 접근성을 개선하겠습니다.

- 내·외곽 이용안내도, 출입구표지판 등 설치
- 운영시간 중 장애인 이동시설(휠체어리프트, 엘리베이터 등) 항시 가동

▹ 시민에게 친절한 서비스를 제공하겠습니다.

- 민원응대 매뉴얼 구축, 직원 CS교육 실시 등

▹ 시민의 문의사항에 대해 신속하고 정확한 안내를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

〈서비스 결과〉

▹ 체육시설을 더욱 다양한 활동으로 시민들에게 개방하겠습니다.

- 다양한 스포츠행사 및 문화공연 등 유치, 시민참여프로그램 활성화

▹ 주차면수 부족을 적극적인 대중교통 이용홍보, 인근 주차장 안내로 극복하겠습니다.

- 홈페이지 내 이용가능 주차장 정보 제공

▹ 체육시설 대관운영에 공정을 기하겠습니다.

- 대관심사위원회 구성을 통한 정기대관업무 진행

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 체육시설을 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 체육시설을 이용하시는 시민들은 질서유지를 위해 다음 이용수칙을 지켜주시기 바랍니다.

- 실내 흡연금지, 음식물 등 투척 금지
- 경기시작 전·후에 입·출구 동선에서 줄서서 이동
- 불법 관람티켓 및 이동상인 상품 구매 금지

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 서울월드컵경기장 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 '문화체육-서울월드컵경기장' 메뉴 클릭
- 전 화 : 2128-2000 / FAX : 2128-2969

  ※ 분실물 안내 : 2128-2976

▷ 서울월드컵경기장 보조경기장, 풋살구장 대관예약

- 인터넷 : 서울시공공예약서비스 (http://yeyak.seoul.go.kr)
- 전 화 : 2128-2973

▷ 장충체육관 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 '문화체육-장충체육관' 메뉴 클릭
- 전 화 : 2128-2800 / FAX : 2128-2819

  ※ 분실물 안내 : 2128-2800

▷ 고척스카이돔 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 '문화체육-고척스카이돔' 메뉴 클릭
- 전 화 : 2128-2341 / Fax : 2128-2339

  ※ 분실물 안내 : 2128-2300

서울어린이대공원

〈서비스 환경〉

▹ 서울어린이대공원을 이용하는 시민들에게 내 집처럼 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.
- 공원 전 구역 매일 07~16시 청소 실시
- 화장실, 쓰레기통 등 시설 관리상태 수시 점검
- 관람동선에 대한 순찰 실시 및 공원 이용수칙 등의 충분한 안내로 질서유지

▹ 모두가 편안하게 서울어린이대공원을 이용할 수 있도록 편의성을 개선하겠습니다.
- 몸이 불편한 어린이들도 맘껏 즐길 수 있는 무장애 놀이터 운영

▹ 서울어린이대공원을 안전하게 관리하겠습니다.
- 정기점검, 긴급점검, 수시점검 등을 통한 시설물 유지보수
- 고객센터 내 의무실 운영, 구급상자 비치

〈서비스 과정〉

▹ 서울어린이대공원을 이용하는 시민들을 위해 접근성을 개선하겠습니다.
- 공원 내 안내표지판 설치 및 정비
- 성수기 주차장 안내, 만차 등에 대한 홍보 등 강화
- 휠체어, 유모차 이용시민 위한 데크로드, 승강기 등 운영 관리

▹ 어린이대공원을 이용하는 시민에게 친절한 서비스를 제공하겠습니다.
- 민원응대 매뉴얼 구축, 직원 CS교육, 직원서비스 평가 등

▹ 시민의 문의사항에 신속·정확하게 응대할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- 전화·FAX 안내 및 홈페이지 내 관련정보 상세 제공

〈서비스 결과〉

▹ 다양한 체험프로그램을 지속적으로 개발·운영하여 방문시민들에게 즐거움을 제공하겠습니다.
- 자연생태 체험프로그램(텃밭가꾸기 등), 동물학교(나도 사육사 등)

▹ 동물원 내 동물의 건강유지 및 안전한 시설관리로 방문목적을 충족하는 관람환경을 제공하겠습니다.
- 동물 건강상태 수의사 수시 검진 체크, 각 동물사별 담당 사육사 지정 운영

▹ 어린이대공원 내 대관시설의 이용방법을 상세히 안내하고 대관일정을 업데이트하여 편리하게 이용하실 수 있도록 하겠습니다.
- 대관일정 확정 시 홈페이지 일정표 수시 업데이트

〈시민협조사항〉

▹ 서울어린이대공원을 이용하시는 시민들은 질서를 유지하고 안전수칙을 지켜주시기 바랍니다.

- 차량, 오토바이, 자전거, 킥보드, 인라인스케이트, 전동차 등 출입금지
- 공원 내 반려동물, 주류, 취사도구 반입금지

  ※ 반려견 동행 시 구의문 인접 반려견놀이터 이용가능(이용시간 등 문의 2133-7656)
- 공원 내 흡연금지

  ※ 2011.9월부터 금연공원으로 지정, 위반 시 과태료 10만원

〈이용문의〉

▹ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▹ 서울어린이대공원 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 “문화체육-서울어린이대공원” 메뉴 클릭
- 전　화 : 450-9311 / Fax : 450-9688

청 계 천

〈서비스 환경〉

▹ 청계천을 이용하는 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- 산재된 쓰레기 일일1회 이상 수시청소 실시
- 청계천 봉사활동 등 시민참여형 환경정비 활동 추진

▹ 청계천을 편리하게 이용할 수 있도록 편의성을 개선하겠습니다.

- 산책로 등 보행환경 개선, 조명등 설치, 리플릿 제공 등

▹ 청계천을 안전하게 관리하겠습니다.

- 정기점검, 수시점검, 긴급점검 등을 통한 시설물 안전점검 및 유지보수
- 청계천 종합상황센터 24시간 운영

〈서비스 과정〉

▹ 청계천을 방문하는 시민들을 위해 접근성을 개선하겠습니다.

- 계단, 경사 진·출입로, 엘리베이터 등 설치·운영, 안내표지판 강화

▹ 시민의 문의사항에 대해서는 신속하고 친절하게 답변하겠습니다.

- 청계천 시설사용절차와 사용료 등 이용안내 홈페이지 게시
  (청계광장, 생태교실, 청혼의 벽, 광교갤러리, 수변무대 등)
- 청계천 안내센터(청계광장) 및 자원봉사자 운영으로 시민의 신속하고 수월한 안내 제공

〈서비스 결과〉

▹ 시민이 청계천에서 다양한 경험을 할 수 있도록 볼거리, 즐길거리를 확대하겠습니다.

- 청계광장, 청혼의벽, 광교갤러리, 수변무대 등을 통한 행사 활성화
- 유치원, 초, 중, 고 일반인 대상으로 체험프로그램(생태교실) 운영

▹ 청계천의 수질 및 악취관리로 도심속 생태하천으로서의 역할을 강화하겠습니다.

- 하상청소, 수질관리 전문기관에 의뢰하여 정기검사 및 수시검사(월1회)등

〈시민협조사항〉

▹ 청계천 시설을 이용하시는 시민들은 질서를 유지하고 안전수칙을 지켜주시기 바랍니다.

- 청계천은 비가오면 수위가 급상승하여 산책로가 갑자기 물에 잠기는 특성이 있으므로 강우시에는 안내방송 및 안전요원의 안내에 따라 가까운 출입구를 통하여 하천 밖으로 신속히 대피

▹ 쾌적하고 안전한 환경을 제공하고자 다음의 사항을 금지하고 있으니 시민 여러분의 협조를 당부 드립니다.

- 청계천에서 낚시하는 행위 및 유어행위
- 수영·목욕이나 이와 같은 유사한 행위
- 야영행위 및 취사행위
- 흡연행위 및 음주 행위
- 노숙행위 및 영업행위
- 음식쓰레기 등 폐기물 투기행위 및 방뇨행위
- 자전거·인라인스케이트 이용행위
- 동물동반 출입행위(다만,장애인을 보조하는 장애인 보조견은 예외)

〈이용문의〉

▹ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▹ 청계천 관련 안내 및 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 “문화체육-청계천” 메뉴 클릭
- 전화 : 2290-7111~3 / Fax : 2290-6808

자동차전용도로(관리)

〈서비스 환경〉

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들에게 쾌적한 도로환경을 제공하겠습니다.

- 터널 및 지하차도, 도로부속시설물을 연 2회 이상 세척
- 자동차전용도로 난간 등 불법광고물 정비

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들에게 편안한 주행환경을 제공하겠습니다.

- 자동차전용도로 포트홀 6시간 이내 응급복구 실시

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들에게 안전한 주행환경을 제공하겠습니다.

- 자동차전용도로 순찰대 24시간 점검
- 도로부속시설물 정기/수시 점검 실시, 사고다발구간 개선
- 교통안전표지판 정비를 통한 시인성 강화, 운전자를 배려하는 도로시설 개선 등

〈서비스 과정〉

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들의 불편사항을 신속하게 처리하여 원활한 도로기능을 제공하겠습니다.

- 자동차전용도로 24시간 종합상황실 운영, 민원에 대한 신속한 안내 조치

▹ 자동차전용도로 공사 및 정비 시 안내서비스를 실시하겠습니다.

- 도로부속물 파손 시 보수예고깃발을 부착
- 야간공사 시 전방에 안내표지판, 공사장 앞에는 과속방지턱 및 완충 장치를 설치하고 교통신호수 배치

〈서비스 결과〉

▹ 자동차전용도로 관리·운영 상 투명성과 공정성을 강화하겠습니다.

- 도로시설물 공사 단계별 설계검토시스템 운영
- 보수공사 공법 및 자재선정 시 시민참여 (시민옴브즈만)

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민의 지속적인 만족도 향상을 위해 최선을 다하겠습니다.

- 시민이 참여하는 도로사랑 서포터즈 운영
- 친환경적 공사 현장 관리로 시민 불편 최소화
- 다양한 문제점 및 사안에 대한 맞춤형 교육 프로그램으로 직원 전문 역량 강화

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 자동차전용도로를 관리하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 자동차전용도로를 이용하는 시민들은 도로 공사로 인한 교통통제 시 우회도로를 이용하여 주시고, 공사구간 통행 시에는 속도를 줄여 안전 운전하여 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 자동차전용도로 부속시설물 관리 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 “도로교통-자동차전용도로” 메뉴 클릭
- 전화 : 2290-6112 / FAX : 2290-6454

자동차전용도로(도로시설물)

〈서비스 환경〉

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들에게 안전한 주행환경을 제공하겠습니다.

- 안전점검(정기, 수시, 긴급) 및 정밀안전진단 실시
- 터널 내 화재자동경보체계 유지 및 24시간 모니터링
- 야간공사장 전방 안내표지판, 공사장 앞 과속방지턱, 완충장치 설치 및 교통신호수 배치

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들에게 쾌적한 도로환경을 제공하겠습니다.

- 터널 및 지하차도의 조명등 시설물 연 2회 이상 세척

〈서비스 과정〉

▹ 도로 이용 불편사항은 신속히 시정하겠습니다.

- 가로등 파손 시 3시간 이내 철거 및 10일 이내 복구,
  구간 부점등 시 4시간 이내(단순 보수) 복구 및 1일 이내 복구(보수공사 필요시)

▹ 시민의 민원사항에 대해 신속하고 정확한 안내를 제공하겠습니다.

- 도로시설물 담당자 현장 확인 후 불편 이용 시민에게 직접 신속 답변
- 공단 홈페이지 내 '시민의 소리' 및 서울시 응답소 민원사항 신속 답변

〈서비스 결과〉

▹ 도로시설물 관리상의 적절하고 효율적인 예산집행으로 신뢰성을 제고하겠습니다.

- 도로시설물 공사 단계별 설계검토시스템 운영
- 가로등 부하설비 분석을 통한 계약전력 최적화 추진

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민의 지속적인 만족도 향상을 위해 최선을 다하겠습니다.

- 친환경적 공사 현장 관리로 시민 불편 최소화
- 주요 행정 절차 등 업무 매뉴얼로 행정오류 최소화
- 다양한 문제점 및 사안에 대한 맞춤형 교육 프로그램으로 직원 전문 역량 강화

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 자동차전용도로 도로시설물을 관리하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 쾌적한 도로 환경 조성을 위한 공사 시 교통통제에 따라주시고 공사 구간 통행 시에는 속도를 줄여 안전 운전하여 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 자동차전용도로 도로시설물 관리 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 “도로교통-자동차전용도로” 메뉴 클릭
- 전　화 : 2290-7169 / FAX : 2290-6557

자동차전용도로(환경)

〈서비스 환경〉

▹ 자동차전용도로의 청결하고 쾌적한 환경을 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

- 24시간 관리체계로 매일 청소 실시

▹ 사계절이 살아있는 아름다운 녹지대 경관을 조성하겠습니다.

- 연중 녹지관리(풀깎기, 풀뽑기, 병충해 방제 등)를 실시
- 녹지대 조망개선 작업 실시(수목·초화류 식재, 저촉수목전지)

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들에게 안전한 도로환경을 제공하겠습니다.

- 교통시설물의 시야저해 가로수 및 위험수목 등 정비
- 365일 24시간 낙하물 처리로 교통체증 및 안전사고요인 사전제거

〈서비스 과정〉

▹ 자동차전용도로를 이용하는 시민들의 교통 불편을 신속하게 처리하겠습니다.

- 자동차전용도로 상황실 24시간 운영, 민원 안내 및 대기직원 상주

▹ 시민의 민원사항에 대해 친절하고 정확한 안내를 제공하겠습니다.

- 도로의 낙하물 신고시 현장 확인 후 신속한 제거 및 답변 철저

〈서비스 결과〉

▹ 수방·제설 비상근무를 철저히 하여 자동차전용도로의 피해를 사전에 예방하고 이용시민의 교통편익을 도모하겠습니다.

- 수방 : 기상청 발표 서울·경기지방 일 강우량 30mm이상 호우 예상 시 비상근무를 실시하고 취약구간 순찰점검 조치(서울시 비상근무 발령)
- 제설 : 기상청 발표 서울·경기지방 강설확률 30%이상 적설량 1cm 미만 시 비상근무를 실시하고, 강설시 제설작업 시작(서울시 비상근무 발령)

▹ 자동차전용도로 녹지공간 조성을 위해 노력하겠습니다.

- 도로변 유휴공지, 불량 경관지역에 대한 경관개선

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 자동차전용도로 환경을 제공하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 자동차전용도로를 이용하시는 시민들은 안전하고 쾌적한 도로환경조성을 위한 청소 및 작업 시 안내에 따라 속도를 줄여 안전 운전하여 주시기 바랍니다.

▷ 자동차전용도로상 부속시설물 파손을 발견하신 경우 적극적인 신고 부탁드립니다.

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 자동차전용도로 환경관리 관련 문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) 상단 "도로교통-자동차전용도로" 메뉴 클릭
- 전　화 : 2290-6470 / FAX : 2290-6495

교통정보

〈서비스 환경〉

▷ 자동차전용도로 교통사고 등 돌발상황 발생 시 관련 정보를 도로전광표지, 홈페이지 등을 통해 신속히 제공하고, 경찰서, 도로관리기관 등 유관기관과 협력하여 신속히 처리하여 안전한 교통환경 조성을 위해 노력하겠습니다.

- 돌발 상황 감지 시 10분 이내에 관련 정보제공 및 유관기관 상황 전파

▷ 교통관리센터 및 현장 교통정보시스템에 대한 예방점검을 철저히 하여 장애를 예방하고 교통정보 이용시민의 편익 증진을 위해 노력하겠습니다.

- 월간, 분기별 시설점검 및 특별점검 실시

▷ 교통정보 제공시설을 이용하는 시민들에게 쾌적한 교통정보 이용환경을 제공하겠습니다.

- 도로전광표지 주기적 표출 점검 실시(주 2회 이상) 및 LED 표출면 세척(연 1회 이상)

〈서비스 과정〉

▷ 장애로 인한 교통정보 제공중단 발생시 신속히 복구하여 안정적인 교통정보 서비스를 위해 노력하겠습니다.

- 일상 장애 발생 시 근무일 기준 3일 이내 복구, 중대장애 발생 시 2주 이내 복구
  ※ 손괴, 하자 및 기타 외부적 요인으로 인한 복구지연은 제외

▷ 자동차전용도로 소통상황 등에 대한 시민의 문의사항에 대해 신속하고 수월한 안내를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다.

- 교통정보 홈페이지 운영, 24시간 교통상황실 운영(소통상황 문의)

〈서비스 결과〉

▷ 수집 · 제공 교통정보의 신뢰성을 강화하기 위하여 노력하겠습니다.

- 수집장비에 대한 성능평가 실시 : 매년 100개소 이상

▷ 교통정보시스템에 대한 시민의 이해증진 및 안전한 교통문화 정착을 위하여 견학 프로그램을 개발하여 시민의 알권리를 충족시켜 드리겠습니다.

- 자동차전용도로 교통관리시스템 견학 무료운영

▷ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 교통정보를 제공하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 쾌적하고 안전한 자동차 전용도로 운영을 위해 시민들은 교통질서를 유지하고 안전수칙을 지켜주시기 바랍니다.

▷ 자동차전용도로 이용 시 교통사고, 고장차량, 낙하물 및 도로전광표지 등 교통정보 제공시설 고장을 발견하시면 교통관리센터로 제보해 주시기 바랍니다.

· 제보전화(수신자 부담) : 080-2001-114

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 교통정보 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr)상단 "도로교통-자동차전용도로-교통정보 SMARTWAY"메뉴 클릭
  또는 주소창에 http://smartway.seoul.go.kr 입력
- 전 화 : 2290-7979 / FAX : 2292-6860

▷ 자동차전용도로 교통관리시스템 견학문의

- 인터넷 : 교통관리센터(http://smartway.seoul.go.kr) 사이트 상단 "소개 및 안내-견학안내" 메뉴 클릭
- 전 화 : 2281-1104

도심지공사감독

〈서비스 환경〉

▷ 시민이 도심지공사 업무처리현황을 언제 어디서나 쉽고 편리하게 확인하실 수 있도록 하겠습니다.

- 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) 우측 상단, “정부3.0정보공개-업무정보공개-공사업무처리정보”에서 서울시 각 구 내 공단에서 관리(감독)하는 공사현황 확인
- 공공데이터포털(www.data.go.kr) 사이트에 공사관리현황 정보 제공

▷ 공사현장을 내 집처럼 깨끗하게 관리하여 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- 방음판, 저소음 컷팅기를 적극 사용하여 소음공해 저감
- 비산먼지 억제를 위한 진공흡입기, 분진망, 세륜시설(공사장 출입 장비의 흙 세척기) 설치

▷ 공사를 진행하면서 시민들에게 피해가 발생하지 않도록 철저한 안전관리를 하겠습니다.

- 도심지 건설현장 특성에 맞는 안전관리체계 도입으로 위험요인 발굴 및 사전예방

〈서비스 과정〉

▷ 시민들이 현장주변을 이용하실 때 공사현장으로 하여금 통행의 불편함이 없도록 접근성을 개선하겠습니다.

- 보도공사장 보행안전도우미, 임시보행로 확보, 차량 교통신호수 배치

▷ 시민의 궁금증 해소와 수월한 안내를 위하여 친절하게 대응하겠습니다.

- 건설전문용어 사용을 지양하고 현장상황을 알기 쉽게 설명

▷ 모든 현장에 대한 문의사항은 신속하고 즉각적으로 답해드리겠습니다.

- 모든 현장 공사안내표지판, 공사안내현수막에 공사감독 전화번호 기재로 Hot-Line 구축(1:1 대응)

〈서비스 결과〉

▷ 4不(부실공사, 부조리, 시민불편, 안전사고) 제로화로 시민들에게 신뢰받는 공사감독이 되겠습니다.

- 공사감독이력시스템 활용으로 공사감독 전문성 강화 및 부패요인 사전 제거
- 공동(그룹)감독제, 현장 출·퇴근제로 현장관리 강화

▷ 철저한 현장관리와 예산낭비를 방지하여 시민 만족도를 충족시켜 드리겠습니다.

- 체계적인 공정관리로 공사기간 내 공사완료
- 설계용역 준공전 참여로 설계변경 최소화

▷ 안전하고 튼튼한 도시기반시설 조성으로 시민 삶의 편익을 도모하겠습니다.

- 공사 착수 전 철저한 현장조사 실시
- 시민 참여형 옴부즈만제도 도입으로 의견 반영

▷ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 도심지공사감독 업무를 수행하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 공사현장 주변을 지나시는 시민들은 안전사고 예방을 위해 현장 접근을 자제하여 주시기 바랍니다.

▷ 도로공사 현장을 지나시는 운전자는 안전사고 예방을 위해 서행, 신호준수 등 안전운전 하여 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 도심지공사감독 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) 상단 “시설안전-도심지 공사감독 및 공동구 관리” 메뉴 클릭
- 전 화 : 2290-6907 / FAX : 2290-6942

수도계량기 검침 및 교체

〈서비스 환경〉

▹ 수도계량기 검침·교체 서비스를 이용하는 시민의 편의성 증진을 위해 노력하겠습니다.
- 옥내수전 예약 방문제 실시
- 생활지원이 필요한 취약계층 보고

▹ 수돗물 사용과 요금납부에 불편함이 없도록 쾌적한 수도 이용을 보장하겠습니다.
- 동절기 동파 계량기 발생 대비 비상근무, -10℃ 미만으로 기온 하락시 24시간 동파신고 접수 및 계량기 교체
- 요금고지서 및 정수처분 예고서, 각종 안내문 등의 정확한 송달

▹ 계량기 검침·교체 근로자와 계량기 교체 작업의 안전 보장에 최선을 다하겠습니다.
- 상황별 행동 매뉴얼 제작 및 영상검침 도입, 안전지원반 운영
- 검침업무 중 피해 발생시 배상심의위원회 개최, 교체작업 중 피해 발생시 영조물 보험 사고 접수

〈서비스 과정〉

▹ 계량기 검침·교체 업무에 있어 시민의 접근성을 보장하고 불편사항은 신속히 시정하겠습니다.
- 정기 요금고지서는 납부월 21일까지 송달, 재송달 요구시 즉시 재송달
- 동파·폐전계량기 발생시 즉시 접수 및 현장 출동

▹ 시민의 불편사항에 대해 신속하고 정확한 안내로 민원에 대응하겠습니다.
- 검침·송달·교체 담당자 현장 확인 후 불편 이용 시민에게 직접 연락
- 공단 홈페이지 내 '시민의 소리' 및 서울시 응답소 민원사항 신속 답변
- 전 직원에 대해 민원응대 및 친절 교육을 월 1회 이상 실시

〈서비스 결과〉

▹ 정확한 계량기 검침과 고지서 송달로 올바른 수도요금의 산출 및 납부가 이루어질 수 있도록 수도요금에 신뢰성을 제고하겠습니다.
- 전회 사용량 대비 ±30%이상 변동된 수용가는 원인조사 후 PDA에 사유 기재 및 수용가 통보
- 미검침 수전은 PDA에 사유 입력 및 검침협조 안내문 부착
- 고지서 송달 일시 및 장소 등을 PDA에 입력하고 다툼 발생시 증명

▹ 계량기 기준 연수 경과시 일괄 교체하여 공정하고 안전한 수도계량기 교체를 하도록 노력하겠습니다.
- 소형 계량기(8년), 대형 계량기(6년)의 검정 유효기간 준수

〈시민협조사항〉

▷ 옥내수전의 경우

- 문자로 안내한 검침 당일 부재중인 경우 방문 가능시간 협의

▷ 동파·폐전 계량기 발생시

- 동파·폐전 계량기 발생시 신속한 신고
- 솜·이불 등으로 수도 계량기 주변을 보온하여 동파 방지 노력

▷ 수도요금 할인

- 전자고지서비스(각 수도사업소 또는 120다산 콜센터) : 200~1,000원 감면
- 계량기 자가 검침(http://i121.seoul.go.kr 또는 1588-5121) : 600원 감면

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 수도 검침 및 교체관련 안내 및 문의

- 인터넷 : 서울시 상수도사업본부(http://arisu.seoul.go.kr/ 상단 '온라인고객센터-온라인민원' 메뉴 클릭
- 전화 및 팩스(FAX)

구 분		전 화	팩 스(FAX)
본 사		2128-2058	2128-2059
중부수도관리소	중부수도사업소 (종로구·중구·용산구·성북구)	2290-7903	2238-7903
	서부수도사업소 (은평구·서대문구·마포구)	2290-7912	723-7912
동부수도관리소	동부수도사업소 (성동구·광진구·동대문구·중랑구)	2290-7920	2292-7920
	북부수도사업소 (강북구·도봉구·노원구)	2290-7929	981-7929
강서수도관리소	강서수도사업소 (강서구·구로구·양천구)	2290-7937	861-7937
	남부수도사업소 (금천구·관악구·동작구·영등포구)	2290-7946	833-7954
강남수도관리소	강남수도사업소 (서초구·강남구)	2290-7956	529-7957
	강동수도사업소 (송파구·강동구)	2290-7965	482-7965

공영주차장

〈서비스 환경〉

▹ 시민들에게 첨단 시스템으로 편의를 제공하겠습니다.

- 대형 주차장 자동화정산 시스템 구축으로 입출차 편의 제공
- 관련법령 및 조례에 따른 다양한 주차요금 감면혜택 제공

▹ 시민에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- 시설 주차장 화장실 등 청결한 환경 제공
- 시설물 관리 이력제 도입 및 시설물별 관리담당자 연락처 게시

▹ 시민들이 공영주차장을 안전하게 이용하실 수 있게 관리하겠습니다.

- 소방 설비를 년1회 이상 자체점검 시행으로 안전관리 강화
- 지하 주차장 치안관리 철저(수시순찰, 비상벨 운영 등)
- 폭설 등 재해 발생 시 담당자 즉응태세 유지
- 지반침하, 붕괴위험 시설물 등 시설물 하자 여부 수시 점검

〈서비스 과정〉

▹ 시민의 불편사항을 항상 현장에서 해결하여 드리겠습니다.

- 24시간 운영 주차장 상시 원격 지원 시스템 구축으로 불편 해소
- 서면민원 접수 시 최대한 빠른 검토 및 적극 회신

▹ 주차요금의 징수는 투명하게 하겠습니다.

- 자동화 정산기 구축으로 주차요금 자동정산 및 카드결제
- 근무자가 직접 징수하는 주차장의 경우 스마트폰 등을 이용한 징수시스템 구축

▹ 시민이 주차장에 접근하는 데 어려움이 없도록 하겠습니다.

- 공영주차장 디자인 표준화 설계기준을 마련하여 시민의 편의성과 이해도 증진

〈서비스 결과〉

▷ 정기주차권 발급에 공정성을 기하겠습니다.

- 월 정기권 인터넷 선착순 판매를 기본으로 하고, 일부 추첨제주차장은 전산추첨 실시

▷ 교통약자를 배려하겠습니다.

- 장애인 전용구획 및 여성우선구획 운영(필요에 따라 비상벨 설치)
- 관련법령 및 조례에 따라 장애인은 주차요금 감면 혜택 부여

▷ 시민 누구나 동등한 수준의 서비스를 이용할 수 있도록 하겠습니다.

- 수탁업체와의 SLA협약 체결을 통해 공단직영 주차장과 동등한 수준의 서비스 제공

▷ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 공영주차장을 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 쾌적한 공영주차장이 될 수 있도록 아래 행위를 삼가주시기 바랍니다.

- 주차장 내 노숙 및 음주, 고성방가 행위
- 주차시설물 파손 행위
- 장기간 차량 무단 방치 행위

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 공영주차장 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) “교통사업-공영주차장” 메뉴 클릭
  또는 주소창에 http://parking.sisul.or.kr 입력
  ※ 모바일 홈페이지 : http://m.sisul.or.kr (모바일에서도 월정기권 신청가능)
- 전 화 : 2290-6449 / 2290-6316, 주차장 통합센터(24시간 운영)
- 주차장 현장 관리사무소 방문

혼잡통행료

〈서비스 환경〉

▹ 남산1·3호터널 혼잡통행료 요금소를 통행하는 시민들에게 편의성을 제공하겠습니다.

- 현금 및 카드 미소지 운전자에게 7일 이내 요금납부 가능 사실 안내

▹ 혼잡통행료요금소 시설물 정기점검을 통하여 남산 1.3호 터널 이용시민 안전을 확보하겠습니다.

- 매월 점검 시설 : 구조체 변형 및 균열 등 건축시설 / 가로등, 분전함 등 전기시설 / 냉.난방 설비, 배수펌프 등 기계시설 / 비상소화기 등 소방설비
- 분기별 시설물 안전점검 실시

▹ 남산1·3호터널 혼잡통행료 요금소를 통행하는 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하도록 노력하겠습니다.

- 시설물 도장공사 및 요금소 건물 고압세척 년 1회 실시
- 요금소 주변 환경 정비 : 분기별 1회 실시 (꽃, 나무 식재 및 보식 등)
- 요금소 계단, 징수부스, 청소 : 매일 근무 시작 전 청소 실시

〈서비스 과정〉

▹ 시민의 안전하고 신속한 터널 통과를 위해 혼잡통행료 징수방법을 다양화하겠습니다.

- 납부방법 : 현금, 신용카드, 스마트카드

▹ 시민 문의사항에 대해 신속하게 답변하겠습니다.

- VOC 및 홈페이지 민원에 대한 답변은 민원답변 기간 준수

▹ 친절한 안내와 정확한 혼잡통행료 징수로 시민들께 신뢰를 드리겠습니다.

- 관리소 근무자 정기 CS 교육 실시: 매월 1회
- 혼잡통행료 징수원 모니터링 실시 : 연 2회

〈서비스 결과〉

▹ 혼잡통행료 징수업무 자체점검을 통한 시민 신뢰성을 강화하겠습니다.

- 혼잡통행료 징수실태 점검 : 연 1회

▹ 혼잡통행료 과태료 부과시기를 단축 시내교통량 감소라는 공익성 실현에 기여하겠습니다.

- 최초 고지(사전통지)시기 : 차량 통과 후 2개월 이내

〈시민협조사항〉

▷ 각종 면제대상 차량의 경우 직원들에게 꼭 사전확인 후 이용하시기 바랍니다.

▷ 혼잡통행료 및 과태료에 대한 이의제기 시 감정적 언어사용(욕설 등)을 자제해 주시기 바랍니다.

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 혼잡통행료 관련 이용문의

- 인터넷 : 공단 홈페이지(www.sisul.or.kr) 상단 "도로교통-기타도로교통업무" 메뉴 클릭
- 전화(남산1호터널) : 2290-6462 / FAX(남산1호터널) : 2263-9574
  전화(남산3호터널) : 2290-6463 / FAX(남산3호터널) : 756-1398

공공자전거

〈서비스 환경〉

▹ 공공자전거의 편리한 이용을 위해 항상 노력하겠습니다.

- 자전거 및 거치대, 대여소 확충 및 대중교통과 연계 노력
- 공공자전거 홈페이지 및 스마트폰 앱 운영

▹ 공공자전거 이용 도중 상해가 발생하지 않도록 안전한 환경을 제공하겠습니다.

- 안전위해 요소 사전 제거를 위한 자전거 및 대여소 안전점검 및 사고 보상체계 확립

▹ 공공자전거를 이용하는 시민들에게 쾌적한 환경을 제공하겠습니다.

- "환경지킴이"을 통한 자전거 및 거치대, 대여소 환경 정비

〈서비스 과정〉

▹ 많은 시민이 공공자전거를 이용할 수 있도록 접근성을 강화하겠습니다.

- 홈페이지 및 앱을 통한 이용안내, 대여소조회 등 서비스 지속 개선

▹ 공공자전거 따릉이를 이용하는 시민에게 친절한 서비스를 제공하겠습니다.

- 고객 응대 매뉴얼 구축 및 정비, 지속적인 직원 CS교육 실시 등

▹ 시민의 문의사항에 신속·정확하게 응대할 수 있도록 최선을 다 하겠습니다.

- 콜센터 운영(07:00 ~ 22:00) 및 홈페이지 내 관련 정보 상세 제공

〈서비스 결과〉

▹ 시민이 보다 즐겁게 공공자전거를 이용할 수 있도록 편의 정보를 제공하겠습니다.

- 홈페이지에 추천코스 등 정보 게시

▹ 공공자전거에 대한 신뢰성 및 공익성을 강화하기 위하여 노력하겠습니다.

- 시민과 지속적으로 소통하여 시민 경험 중심의 시스템 운영
- 전문기관과 협업, 빅데이터 및 시스템 분석 등을 통한 시스템 개선

▹ 공공자전거의 지속적이고 안정적인 서비스 제공을 위해 노력하겠습니다.

- 24시간 모니터링을 위한 야간 패트롤 운영

▹ 시민이 요구하는 기대와 실제 수준과의 차이가 없도록 공공자전거를 운영하겠습니다.

〈시민협조사항〉

▷ 공공자전거를 이용하는 시민의 안전을 위해 안전수칙을 반드시 지켜주시기 바랍니다.

- 이용 전 브레이크, 타이어, 체인, 안장 조임 반드시 확인
- 교통법규 준수, 과속 금지
- 자전거 도로가 따로 있는 곳에서는 자전거 도로로, 자전거 도로가 설치되지 않은 곳에서는 도로 우측 가장자리에 붙어서 통행
- 2대 이상 나란히 차도 통행 금지
- 보행자의 통행에 방해가 될 때에는 일시정지, 횡단보도에서는 자전거를 끌고 보행
- 주행 시 핸들을 놓거나 이어폰, 핸드폰 사용 금지
- 음주운전 금지
- 짐받이 바구니에는 과다한 중량을 싣지 말아야 합니다.

▷ 대여 및 반납에 관한 의무와 책임사항을 준수하여 주시기 바랍니다.

- 반드시 따릉이 대여소에 반납(임의의 장소 · 관할 외 지역 불가)
- 기본 대여 시간이 초과되면 추가요금이 발생하오니 기본대여 시간 내에 자전거 반납
- 대여소가 아닌 곳에서 정차 및 주차시 반드시 자전거에 부착된 장치를 이용하여 도난에 주의
- 서울자전거 시설물의 고의적 훼손 또는 서울자전거 분실 및 절도시에는 관련 규정에 따라 정한 요금을 부과
- 자전거 이용 중 위법, 부당한 행위로 발생한 손실 및 비용은 대여자가 부담

〈이용문의〉

▷ 시민의 문의사항에 친절하게 답변하겠습니다.

▷ 공공자전거 관련 이용문의

- 인터넷 : 공공자전거 홈페이지(www.bikeseoul.com)
- 전　화 : 콜센터 1599-0120