

시설물 유지보수 실태점검표

□ 시설물 유지보수 (송파센터)

○ 점검항목

점검항목	점검세부내용	점검결과
계 량	단가보수 처리율 - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [처리소계/접수소계] 비율	58.65% [처리소계(122)/접수소계(208)]
	단가보수 처리여부 확인율 - 대상기간 FMIS 접수건에 대한 [확인소계/처리소계] 비율	76.23% [확인소계(93)/처리소계(122)]
	단가보수 처리지연율 - 15일 이후 처리건수 / 전체처리건수 [15일이후처리건수(15) / 처리소계(122)]	12.30%
	해피콜 실적 - 유지보수(연차하차제외) “확인” 건수 대비 해피콜 만족도 (불만족, 매우불만족 비율)	추후 점검예정 (콜센터 개소이후)

○ 종합의견

항목별	종합의견
FMIS 개선 소액보수 동네기업 센터 건의사항	FMIS개선사항 안내 ▶ FMIS 입력 시 ‘신규단가’ 탭을 추가로 생성해 타 센터의 신규단가를 공유하도록 개선할 예정 ▶ 각 센터의 신규단가를 공유해 신규단가 관리가 용이하며, 낙찰율을 자동으로 적용해 업무간소화 예상 ▶ ‘보수처리결과’에 ‘보수확인서(입주민서명)’이 있으므로 기성서류 간소화를 위해 ‘내역서작성결과’탭의 ‘보수확인서(관리사무소용)’ 삭제 ▶ 시설민원콜센터에서 민원접수 시 공중분류와 단가보수 지시까지 수행 ▶ 센터별 검토자 1명을 지정해 반려와 업체변경 등 권한 부여 소액보수 단가현실화 ▶ 현실은 폼셈을 쓰는 것이 아니라 견적을 뽑아 일식으로 처리하기 때문에 단가의 할증이 의미가 없어짐 ▶ 또한 최대 50%까지 할증시킨다고 해도 소액보수 자체가 기준단가를 정할 수 없는 전문적인 부분이 있어 불가능 할 것으로 예상 ▶ 만일 단가가 통일 발주되어도 기존업체에 다시 협의를 해야하므로 어려움이 발생 ▷ 소액보수단가를 지정한다면 과거 소액보수내역을 바탕으로 소액보수단가 기준을 잡아 발주를 시키는 방법이 좋아보임 동네기업 ▶ 수의계약으로 진행되기 때문에 준비서류나 과정이 번거로움 ▶ 단가의 차이가 크고, 행정능력이 떨어지는 업체는 이용제한이 있음 ▶ 의무감과 책임감이 떨어지는 업체들이 많아 보수처리에 어려움이 있음 ▷ 동네기업 시행 계약방법에 대한 검토 진행

항목별	총 합 의 견	
FMIS 개선 소액보수 동네기업 센터 건의사항	FMIS개선 관련 센터 건의사항 ▶ 센터별 한명의 검토자가 콜센터에서 접수된 모든 보수접수를 담당자를 지정하고 보수지시를 검토하기는 힘들다는 의견 ▶ 보수접수는 현장 확인이 필요한 경우가 많기 때문에 단지담당자의 1차 검토가 있어야한다는 의견 ▶ 한명의 검토자가 보수지시부터 보수확인까지 담당한다면 업무편중 뿐만 아니라 검토자의 권한 자체가 부담으로 다가옴 ▷ 콜센터에서 단지명을 입력할 때 단지담당자가 자동으로 입력되는 시스템이 구축된다면 좋겠다는 의견 ▷ 담당자의 부재가 잦아 겪게 되는 민원응대와 접수의 어려움을 콜센터가 해결해주는 것만으로도 콜센터의 역할은 충분하다는 의견 ▷ 단지담당자가 접수를 누락시키는 경우를 줄이기 위한 시스템(예: 24시간 이내에 접수조치를 안하면 경고메세지가 뜨는)을 고려해달라는 의견	
사진		

점검일시 : 2019. 8. 13.

점검해당기간 (2019.04.01. ~ 2019.07.29.)

검토자 : 전기 3급 성명 이치균 (인)

작성자 : 토목 6급 성명 김동필 (인)