

★ ◎

사장 방침 제98호

| | |
|------|------------|
| 문서번호 | 시설계획부-380 |
| 보존기간 | 1년 |
| 결재일자 | 2016.02.17 |
| 공개여부 | 비공개(5) |
| 일상감사 | 대상아님 |

| | | | | |
|-----|------------|--------|---------|-----------------|
| 파트장 | 파트장 | 시설관리처장 | 주거복지본부장 | 기획경영본부장 |
| 박우석 | 박우석 | 정갑수 | 이종언 | 대결 02/17 김우진 |
| 협조 | 경영지원처장 문완식 | | | |

시설민원 총괄(TF)구성 운영방안

서울특별시 SH공사
(주거복지본부 시설관리처)

시설민원 총괄(TF)구성 운영방안

우리공사에서 건설·공급하여 관리하고 있는 아파트 및 부대시설물에 대한 효율적인 관리운영 및 시설민원상담실, 소규모 매입주택 유지보수를 전문으로 담당하는 총괄조직(TF)을 구성하여 시설민원 분야업무를 주관하고 입주자들의 시설민원에 적극대응 하고자 함.

I 목적 및 배경

- 우리공사에서 건설공급한 아파트 및 부대시설에 대하여 4개 주거복지단 산하 11개 주거복지센터에서 이행하고 있는 주요업무 중 시설부분에 대한 각종 민원사항을 통합 관리할 수 있도록 시설민원상담실 운영, 소규모 매입주택의 유지보수부분을 총괄부서에서 관할토록(중부주거복지단 산하시범실시)하여 효율적인 업무의 신뢰성 제고
- 2015.12.31.현재 11개센터에서 약17만(임대8.9, 재개발5.7, 기타2.3)세대를 관리하고 있으며, 입주민들의 시설보수 관련 민원의 증대
- 주택 및 기타건물 준공 후 각 주거복지센터와 시설물인수·인계 이후 발생하는 시설민원에 대하여 시공 및 관리에 따른 업무한계를 구분하여 시설민원에 적극 대응하고 적절한 책임의식 부여

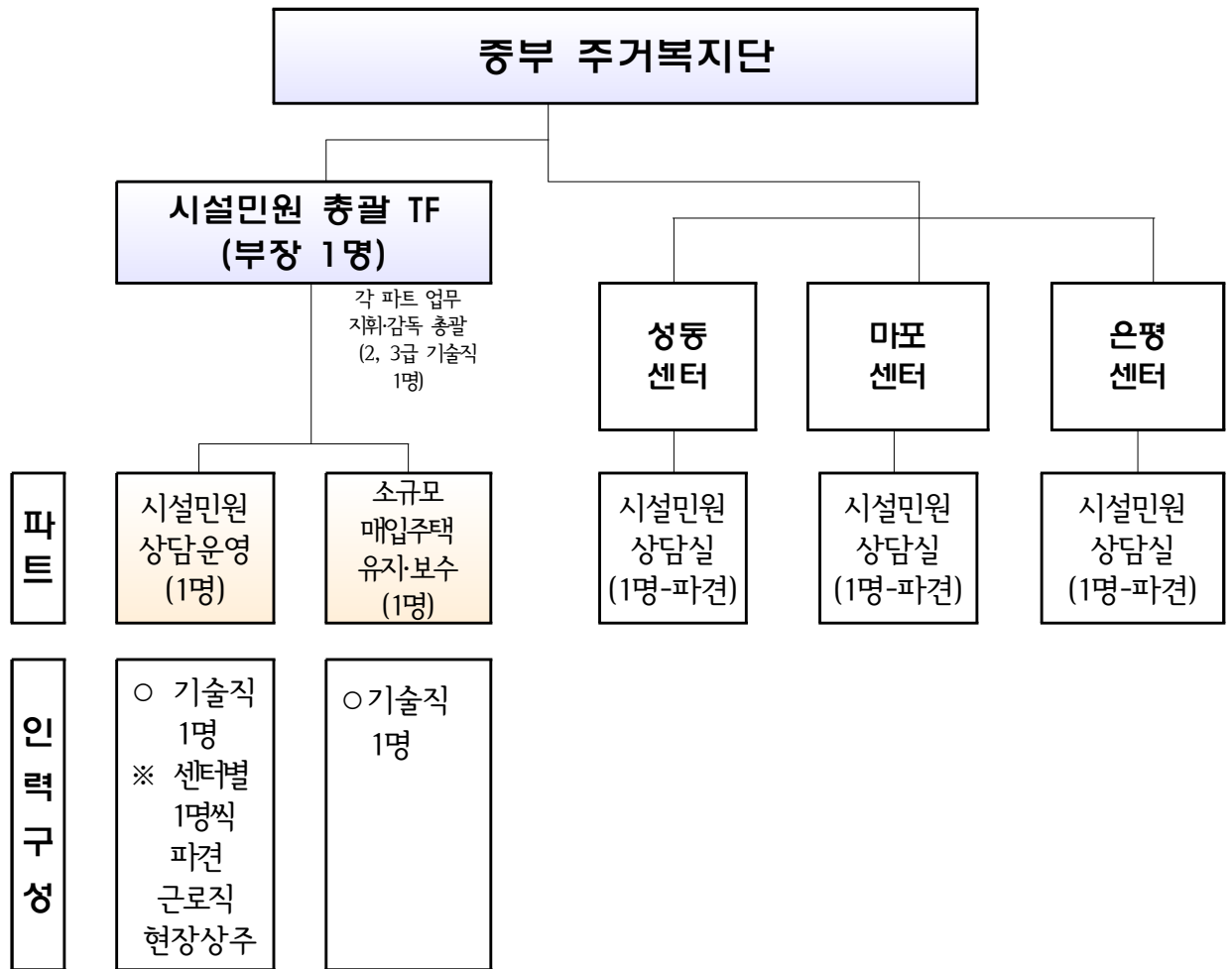
II 추진경위

- 넓은지역 산재 소규모 주택 시설관리방안 마련
 - 소규모주택 효율적 하자통합 민원 처리방안(사장방침 제1054호('15.12.7))
- 각 주거복지센터의 시설민원에 대한 전문담당자 상주하여 민원대응
 - 시설민원상담실 설치운영(안)(시설관리처 업무보고('16. 2.12))

주요업무

| 시설민원 총괄 TF (중부주거복지단 산하) | | |
|-----------------------------------|--|---|
| 파트 | 시설민원 상담운영 | 소규모 매입주택 유지·보수 |
| 주요 업무 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 각 센터별내 신설된 시설민원상담실 운영·관리업무 총괄 지휘.감독 ○ 센터별 상주 실장이 시설민원 상담·기록·관리(FMIS)확인 및 보고 ○ 센터와 업무처리 협조체계 구축 ○ 주거복지센터 FMIS 시설물 기록관리 일일 확인 의무화로 정확한 민원통계 체계 확립 | <ul style="list-style-type: none"> ○아파트와 별도로 소규모 매입주택에 대한 시설물 유지보수 전문 단가보수 업무 전담(센터별) ○서울지역 산재 다가구주택 시설민원 접수·처리·상담을 위한 1일 바로민원 처리 ONE STOP 콜센터 운영 ○자재창고 등 별도 현장사무실을 시설민원 상담실설치와 연계 관리 운영 |
| 업무 범위 | <ul style="list-style-type: none"> ○ SH공사 관리·운영하는 아파트·다가구·맞춤형주택과 부대복지시설 일체 - 공사부서로부터 시설물 인수 인계 이후 - 인수인계 이전은 공사부서 및 입주지원센터 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 아파트 및 부대시설을 제외한 다가구·맞춤형주택 등 소규모 주택에 한함 ○ 아파트(부대시설 포함)는 현 주거복지센터에서 관리·유지·보수업무 수행중 (공사부서·매입부서 시설물 인수인계 이후) |
| 인적 · 행정 사항 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 센터별 1명씩 현장 상주(파견근로) (광역센터는 2명까지 가능) ○ 시설민원상담실 총괄운영·관리·보조·지원 (기술직 1명) | <ul style="list-style-type: none"> ○ 상주 감독 1명 |

조직구성



IV 개선 효과

- 시설민원에 대한 총괄업무 수행으로 제반업무 상세 현황 파악 가능
 - 각 센터별 민원 및 주요이슈현황 파악용이
 - 반복민원 사항에 대한 공사차원의 대응방안 및 전략설정
- 소규모주택 시설관리 문제점 해소
 - 넓은지역 산재에 따른 기존 단가보수 업체의 시설물 보수의 미흡적 대처에 대한 해결방안으로 별도발주 시행
 - 소규모주택 단가보수 별도발주 및 비용보존으로 민원해소 위한 투입시간 단축위한 보수업체의 Active(능동)적 업무수행 가능
 - 주거복지센터(FMIS활용)보수완료에 따른 문자메시지 발송

- 시설물 인수·인계에 따른 업무구분 설정에 대한 적극중재
 - 시설물 인수 · 인계 후 사업부서 및 시공사 연계 약화로 시설물 보수처리 지연 사례 해소위한 적극적 중재역할
 - 시공부서 및 시공업체와의 긴밀한 연계 통한 업무의 효율성 극대화
 - 주거복지센터, 시공부서 및 시공업체간의 신속한 협의 체제를 구축, 시설보수 부분의 지연 및 집단 민원발생 사전 예방

V

향 후 계 획

- 시설민원상달실 운영현황 점검 및 현황보고
 - 일일, 주간, 월간에 대한 시설민원 상황판 점검실시
- 소규모 매입주택 유지보수 시행
 - 다가구등의 소규모 주택에 대한 시설물 보수 적극 시행참여 유도
 - 넓은지역 산재에 따른 실질적 필요부분 수시점검 반영조정

VI

행 정 사 항

- 중부주거복지단 산하에 시범적용 실시
- 시설민원 총괄(TF) 사무실 공간 배치(중부주거복지단)
- 시설민원 총괄TF팀장 및 직원 인사발령(인사노무부)
- 중부주거복지단 산하에 시설민원총괄TF 직원결재 가능하도록 전자결재망 구성(정보시스템부)

붙임 : 업무분장표[시설민원총괄(TF)]

업무분장표

| 구분 | 업무내용 |
|---------------------------------|--|
| 시설관리처 시설 민원 총괄 (TF) | <ul style="list-style-type: none">· 각 주거복지센터별 시설민원상담실 운영 관리·감독· 시설물분야 각종 지침수립(민원해소 저감 및 관리매뉴얼등) 및 시달· 고질, 반복적인 민원, 집단민원 처리방안 수립협조· 시설물관리정보시스템(FMIS) 관리·운영· 시설물민원발생 원인 파악 및 재발방지 대책 수립 및 통보· 센터의 연차별 하자 및 하자종료 처리확인 관리감독 |