

★ ◎

사장 방침 제97호

문서번호	시설계획부-379
보존기간	1년
결재일자	2016.02.17
공개여부	공개
일상감사	대상아님

파트장	시설계획부장	시설관리처장	주거복지본부장	기획경영본부장		
박우석	천영범	정갑수	이종언	대결 02/17 김우진		
협 조	공동체지원부장	정영석	주거복지부장	박인	정보시스템부장	홍점선
	인사노무부장	이상석	주거복지처장	서종균	경영지원처장	문완식

효율적 시설민원 상담을 위한 고객센터지원

## 시설민원상담실 운영방안(안)

서울특별시 SH공사  
(주거복지본부 시설관리처)

# 시설민원상담실 운영방안(안)

주거복지센터의 시설상담 기능을 전문화한 「시설민원상담실」을 설치·운영하여 시설물 이용에 대한 입주민의 각종 불편사항 접수 및 시설물 관리정보 시스템의 효율적 운영을 도모하고 전문 상담원에 의한 친절함 상담 및 시설보수의 신속한 처리유도로 입주민 주거만족도를 향상 하고자 함.

## I 검토배경

- 우리공사는 2015. 12. 31. 현재, 약17만(임대8.9, 재개발5.7, 기타2.3)세대의 임대아파트 및 기타 시설을 관리하고 있으며, 입주민들의 시설물 보수 관련 불편 및 요구민원 발생 증가에 따른 대안필요
- 아파트를 포함한 각종 관리 대상 시설물에 대한 입주민의 상담요구 및 불편사항 발생시 센터나 사업소를 직접 내방하는 민원인에 대한 전문 민원맞이 응대 서비스 제공
- 각 주거복지센터 또는 사업소에서 시설물 민원에 대한 고객 문의시 시설민원에 대한 상담장소 및 전문담당자 안내를 통한 적극적인 대응 및 고객 눈높이 서비스제공으로 고객만족도 향상

## II 추진경위

- 하자저감, 건설비리 척결위한 SH종합대책보고(2015. 7. 27.)
- 하자관리 관련 회의결과보고(2015. 9. 1.)
- 「하자접수 및 관리체계 개선」 사장보고 회의(2015. 12. 2.)
  - 입주민의 시설 민원에 대한 체계적이고 전문적인 관리 및 운영을 위한 각 주거복지센터별 시설민원상담실 마련

### III

## 기본 방향

- 각 주거복지센터에 시설민원 상담실 구성하여 운영
  - 입주민 시설물 불편사항에 대한 총괄 접수 및 상담
- 시설물 보수부분에 대한 세부운영 과정 관리
  - 시설물관리정보 시스템(FMIS)을 통한 시설물보수 과정 현황 파악
  - 보수과정상 발생하는 문제점 및 불편사항에 대한 현황관리

### IV

## 관리대상 현황

### ● 주택관리 현황

(2015. 12. 31. 현재)

센터	계	영구임대		공공임대		재개발		주거환경		국민장기		기타임대			
		단지수	세대수	단지	세대	단지	세대	단지	세대	단지	세대	단지	세대		
총계	405	169,217	17	22,672	17	17,432	180	56,800	13	1,963	170	47,341	8	23,009	
중부	마포	31	11,565	1	1,807	1	820	19	4,614	1	178	8	3,046	1	1,100
	성동	32	12,144	-	-	-	-	28	11,184	-	-	4	508	-	452
	은평	53	15,212	-	-	-	-	27	6,263	1	153	25	5,819	-	2,977
서부	강서	29	18,841	5	7,441	3	2,870	-	-	-	-	21	6,834	-	1,696
	양천	43	19,047	-	-	5	4,901	11	4,310	2	175	23	6,461	2	3,200
남부	강남	46	15,645	3	4,417	-	1,230	1	81	-	-	39	8,998	3	919
	관악	32	13,545	-	-	-	-	23	11,055	6	653	3	34	-	1,803
	송파	35	15,434	-	-	2	1,258	4	728	1	25	27	10,933	1	2,490
북부	노원	25	19,389	5	6,196	5	5,492	8	2,825	2	779	5	1,286	-	2,811
	동대문	41	15,304	3	2,811	1	861	25	5,881	-	-	11	3,089	1	2,662
	성북	38	13,091	-	-	-	-	34	9,859	-	-	4	333	-	2,899

### V

## 문제점 및 대책

### ● 문제점

- 각 센터별 주요직원들의 업무구분상 시설민원 전문 담당자는 구분 되어 있지 않음

- 담당자의 관리대상 시설물의 범위(수량)가 과다하여 잦은 출장과 이에 따른 민원대응의 공백발생
- 시설물관리정보 시스템(FMIS)에 시설물불편 사항에 대한 입주민의 요구사항이 기록에 남아야 하나 접수사항의 등록관리 미흡
- 시설물 보수사항에 대한 중간 진행과정 관리 미흡
  - 보수사항에 대한 처리 진행과정 및 각 사안별 총괄관리 미흡

## ● 대책

- 각 센터별 시설민원 담당자(1명:상주)를 배치하여 시설물에 대한 불편 접수 민원인 최초 방문시 응대하여 상담
  - 해당단지 담당자 근무시 : 함께 상담 후 기록관리
  - 해당단지 담당자 비 근무시(출장, 휴가등) : 상담 후 담당자 전달
- 시설물 보수 민원에 대한 일일 일지 작성하고 세부내용 및 특이사항 기록·관리 및 총괄보고
- 시설물관리정보 시스템(FMIS)에 입주민의 민원접수 중 보수가 필요한 부분에 대한 기록·관리
- 시설물 민원사항에 대한 상담 후 보수관련 진행현황 파악 및 보고
- 각 주거복지센터장의 시설물관리정보 시스템(FMIS)일일 기록·관리 확인 의무화

## VI

### 민원상담실 근무자의 업무내용 및 범위

- 시설물관리정보 시스템 (FMIS) 현황판 관리 및 보고(붙임1)
  - 시설민원 종합현황(일일, 주간, 월간)보고
  - 센터별, 단지별 민원현황
  - 주요 시설민원 이슈현황
- 주요민원 단지 임차인 대표회의등에 대한 민원대응
  - 센터별 주요 민원단지에 대하여 임차인 대표회의등 회의요청시 시설민원 전문상담인이 해당 대표회의등과 회의참석, 민원대응
  - 해당센터 단지 담당자, 센터장등과 민원처리 방안강구 협의
  - 해당단지 세대 및 공용부등의 공동 자료조사 및 기록, 관리

- 다가구등 상대적인 민원 취약시설에 대한 상담
  - 시설물에 대한 설명 부족으로 민원해소가 어려울 수 있는 취약계층 (고령자 및 장애인등)이 거주하는 다가구 시설물에 대한 상담
  - 해당 시설민원 관련 세대 또는 단지 자료조사 및 기록, 관리
- 보수업체와의 긴밀한 연계 통한 효율성 극대화
  - 센터, 시공업체, 단가보수업체간의 신속한 협의 체제를 구축하고 시설물 보수처리의 지연 및 집단 민원발생 사전 예방

※ 부서별 하자 시설민원 업무처리

<하 자 민 원>	<시 설 민 원>
공사부서 (입주지원센터)	주거복지센터 (시설민원상담실)
(준공 및 접수)	(시설물 인수인계) (입주민거주)

## VII 행정 사항

- 주거복지센터 또는 사업소에 사무실 공간 배치 (각 주거복지센터)
  - 사무실 공간, 집기류, 사무기구(책·결상,컴퓨터,전화 등)
- 시설민원상담실 근무인력 충원방안 수립 (인사노무부)
  - 인력충원방식, 계약방안 및 예산 조치 등
    - ※ 2016. 3월 이내 운영 개시토록 조치 요망
- 시설민원상담실 전자결재망 구성 (정보시스템부)

- 붙임 1. 시설민원 종합현황판(예시)  
 2. 업무분장표(시설민원상담실). 끝.