


함께 꿈꾸는 마포,  교육문화도시로 가자!

- 재위탁·재계약 -  
**민간위탁 보고서**

2016. 1.



**안전행정국**



(붙임 2)

## 청사 민원안내 도우미 재위탁 운영 보고

부서명	팀명	담당자	전화번호
총무과	총무팀	오은미	3153-8206

### 1. 위탁 목적

청사를 방문하는 내방객에게 친절하고 편안한 민원안내를 하기 위해 민원안내 도우미를 전문적이고 체계적인 우수업체에 위탁 운영하여 최상의 고객중심 서비스를 제공하고자 함

### 2. 위탁 내용

가. 사업내용 : 청사 민원안내 도우미 위탁 운영

나. 위탁기간 : 2016. 1. 1 ~ 12. 31(12개월)

다. 위탁내용

- 근무인원 : 3명
- 근무시간 : 평일(월~금) 09:00부터 18:00까지
- 근무장소 : 구 본청 및 보건소 안내데스크
- 근무내용
  - 구청 내방 민원인 맞이 및 전송 인사
  - 청사 내 부서안내 및 업무 담당직원 안내
  - 우리 구정 홍보물 안내 및 배부
  - 각종 주요행사 내빈 안내 및 관련 시설 안내
  - 보건소 내방 민원인 층별 시설 안내

라. 현 수탁자명(현 위탁기간 포함) : (주)윌앤비전

### 3. 소요예산 : 73,591천원

가. 산출내역 : 2,044,207원 × 3명 × 12개월

나. 예산과목 : 총무과, 창의·혁신의 조직문화 조성, 쾌적하고 편리한 근무환경 조성, 청사유지관리, 민간위탁금

# 망원정터 및 풀무골대장간 민간위탁 재위탁 보고

부서명	팀명	담당자	전화번호
문화관광과	문화기획팀	유호선	8354

## 1. 위탁 목적

보존과 관리가 중요한 문화재와 향토문화시설을 향토문화 전문기관에 관리운영 위탁 함으로써 효율적 시설 관리 및 연계 활용프로그램 운영에 만전을 기함

## 2. 위탁 내용

가. 사업내용 : 망원정 터 및 풀무골대장간 시설관리 및 운영

나. 위탁기간 : 2016. 1. 1. ~ 2020. 12. 31[5년]

다. 위탁시설명 : 망원정 터, 풀무골대장간

라. 현 수탁자명(현 위탁기간 포함) : 마포문화원(2016. 1. 1 ~ )

마. 추진일정

- 2015. 11. 25. : 「망원정 터 및 풀무골대장간」 관리위탁 계획 수립
- 2015. 12. 16. : 수탁기관선정심사위원회 개최
- 2015. 12. 21. : 위탁기관 선정결과 공고
- 2015. 12. 28. : 위탁계약 체결
- 2016. 1. 1. : 위탁 실시

바. 관계법령

- 「서울특별시 마포구 문화예술진흥에 관한 조례」 제6조 및 제8조

## 3. 소요예산 : 42,500천원

가. 산출내역

- 경비인력 인건비(4대보험 및 퇴직급여 포함) : 31,416천원
- 일반운영비(수리비, 공공요금, 소모품비, 홍보비) : 9,964천원
- 관리직원 출장여비 : 720천원
- 경비인력 격려 업무추진비 : 400천원

※ 위탁사업비는 인건비 상승 및 사업내용 추가 등에 따라 변동될 수 있음

# 마포구 종합관광안내소 민간위탁 재위탁 보고

부서명	팀명	담당자	전화번호
문화관광과	관광진흥팀	김유미	3153-8363

## 1. 위탁 목적

관광안내에 특화된 전문기관 위탁 운영을 통한 고품질의 관광안내 서비스 제공으로 마포를 찾는 관광객의 관광 편의 증진 및 만족도 제고

## 2. 위탁 내용

가. 사업내용 : 마포구 종합관광안내소(2개소) 통합 운영 및 외국인 관광객 환대주간 기획·운영

나. 위탁기간 : 2016. 1. 1. ~ 2018. 12. 31. (3년)

다. 위탁시설명 : 마포관광정보센터 및 차량이동관광안내소(홍카)

라. 현 수탁자명 : (주)프리미엄패스인터내셔널

마. 추진일정

- 2015. 9. 24. 마포구 관광산업 활성화 조례 개정 공포 및 시행  
※ 마포구 종합관광안내소 민간위탁 기간(3년), 수탁자 선정 절차 등 위탁 세부 기준 마련
- 2015. 11. 13. 마포구 종합관광안내소 위탁운영 방침
- 2015. 11. 16. ~ 12. 6.(20일) 위탁운영체 모집 공고
- 2015. 12. 7. 위탁운영체 신청서 접수 (1개 업체)
- 2015. 12. 10. 수탁자선정심사위원회 개최 (적격여부 심사)
- 2015. 12. 14. 위탁업체 선정결과 공고
- 2015. 12. 28. 마포구 종합관광안내소 운영 위탁 협약 체결

바. 관계법령 : 「서울특별시 마포구 관광산업활성화 조례」 제22조 (업무의 위탁)

## 3. 소요예산

가. 산출내역

- 사업운영비(차량유지비, 공공요금, 차량보험료, 환대주간 운영) : 15,000천원
- 인건비(관광통역안내사 4인, 운전기사, 환대주간 전담인력 직·간접인건비) : 125,000천원
- 기본경비(복리후생비, 소모품비, 교육훈련비, 피복비 등) : 7,000천원
- 위탁운영 수수료, 부가가치세 등 : 10,000천원

# 성미산체육관 및 염리생활체육관 운영 재계약

부서명	팀명	담당자	전화번호
생활체육과	체육시설팀	임은희	9872

## 1. 위탁 목적

- 체육시설의 전문적인 관리·운영을 통한 효율성 제고
- 양질의 프로그램 운영으로 이용 주민의 만족도 향상 및 체육활동 증진에 기여
- 민간의 자율적인 행정참여기회 확대

## 2. 관계법령

- 체육시설의 설치·이용에 관한 법률
- 서울특별시 마포구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례
- 서울특별시 마포구립 체육시설의 설치 및 운영조례, 동 조례 시행규칙

## 3. 위탁 내용

가. 사업내용 : 체육관 위탁운영

나. 위탁기간 : 2016. 9. 1. ~ 2019. 8 31.(3년간)

다. 위탁시설명

구분	성미산체육관		염리생활체육관	비고
위 치	마포구 월드컵북로 15길 31-11(성산동)		마포구 큰우물로 61(염리동)	
조 성 연 도	2014년		2011년	
연 면 적	1,723.52㎡		1,811㎡	
주 요 시 설	1층	배드민턴코트 8면, 배구코트 1면, 농구코트 1면, 무대 1개소, 사무실, 매점, 탈의실, 샤워장, 화장실	종합체육관, 다목적체육실, 사무실, 탈의실, 샤워장, 화장실, 락커룸 등	
	2층	다목적체육실, 다용도실, 관람실 등		

라. 현 수탁자명 : 마포구생활체육회 회장 김 희 태(2014. 9. 1. ~ 2016. 8. 31)

마. 추진일정

- 2016. 5. : 위탁운영기간 연장신청(수탁자)
- 2016. 7. : 선정심사위원회 개최(재위탁 결정)
- 2016. 8. : 마포구의회 상임위원회 보고

4. 소요예산 : 940,719천원 (성미산체육관 : 386,552천원, 염리생활체육관 554,167천원)

(보조자료)

## 청사 민원안내 도우미 위탁 운영 실적

### 1. 위탁내용 : 청사 민원안내도우미 위탁 운영

- 운영인원 : 3명
- 운영시간 : 평일(월~금) 09:00부터 18:00까지
- 운영장소 : 구 본청 및 보건소 안내데스크

### 2. 수탁자명 : (주)인사이드잡(대표 : 최윤석)

### 3. 위탁기간 : 2015. 3. ~ 12. (10개월)

### 4. 추진실적

- 민원안내도우미 우수인력 운용 관리
  - 구정이미지에 적합한 우수인력 선발(3명)
  - 결원발생시 경험자 충원으로 업무공백 최소화(2명)
  - 중도퇴사자 발생 방지를 위한 인력 안정화 지속 관리
- 민원안내도우미 전문적인 교육 훈련
  - 전문 CS 강사의 사전교육을 통한 친절마인드 함양(2회)
  - 분기별 정기 교육 시행으로 안내업무의 전문성 확보(4회)
  - 내부 모니터요원의 체크리스트 평가를 통한 서비스 향상(10회)
- 민원안내도우미 안정적 근무여건 제공
  - 구청 분위기에 맞는 유니폼(동복/하복) 및 소모품 지원
  - 경조사 휴가 및 보상제도 등 직원 사기진작 방안 강구
  - 업무시 발생하는 고충해결을 위한 간담회 개최(4회)

(보조자료)

## 망원정터 및 풀무골대장간 민간위탁 추진실적

### 1. 위탁내용

- 망원정터 및 풀무골대장간 시설 일체 유지 관리 및 보호
- 망원정터 관리인력 운영 및 근무 실태 감독
- 향토문화 교육 등의 연계 사업 추진

### 2. 수탁자명

- 마포문화원 (대표 : 최병길)

### 3. 위탁기간

- 2015. 1. 1 ~ 2015. 12. 31 (1년)

### 4. 추진실적

- 해빙기 등 취약시기 및 상시 시설물 관리로 문화유산 보존·보호
- 망원정터 및 풀무골대장간 활용 연계사업 운영
  - 초등학생 내 고장 탐방 운영
    - 관내 22개 초등학교 3학년생 전원을 대상으로 마포의 문화유적 및 명소, 공공시설 등을 문화해설사의 설명을 들으며 탐방
  - 마포리더 내 고장 탐방 운영
    - 관내 16개동 지역리더들을 대상으로 마포의 문화유적과 명소, 공공시설 등을 문화해설사의 설명을 들으며 견학
- 망원정터 홍보 리플릿 제작·비치로 관람객에게 문화유산 정보 제공
  - 제작 부수 : 약 4천부
- 방문일지를 비치하여 방문객 현황 파악 및 통계관리
  - 방문객 수 : 연간 약 5천여명

(보조자료)

## 마포구 종합관광안내소 민간위탁 추진실적

### 1. 위탁내용

- 위탁대상 : 마포관광정보센터, 차량이동관광안내소(홍카)
- 위탁사무 : 마포구 관광안내소(2곳) 통합 운영
- 운영인력 : 5명 (관광통역안내사 4명, 홍카 운전기사 1명)

### 2. 수탁자명

- (주)프리미엄패스인터내셔널

### 3. 위탁기간

- 2015. 3. 1. ~ 2015. 12. 3.1

### 4. 추진경위

- 2012. 11. ~ 2014. 2. 기간제 근로자(관광통역안내사) 활용 구 직영 운영
- 2014. 3. 관광안내소 민간위탁 시행 (단년도 계약)
- 2015. 9. 관광산업활성화 조례 개정으로 다년도(3년) 위탁 근거 마련

【구 직영 시 문제점 및 개선방안】

- 관광통역안내사를 기간제 근로자로 채용하는 관계로 최장 9개월만 채용 가능  
⇒ 우수 인력 지속 근무 불가능으로 인한 관광안내소 운영 노하우 축적 어려움  
⇒ 업무 연속성 단절 및 안내소 간 정보공유 제한으로 맞춤형 관광정보 제공 한계  
※ 관광안내소 운영 전문성이 있는 민간 전문기업에 위탁하여, 관광안내 서비스 품질 향상 도모 필요 (2014년 3월부터 민간위탁)

#### ※ 타 공공기관 관광안내소 현황

구 분	서울특별시	한국관광공사	종로구청	서대문구청
현 황	관광안내소 8개소, 관광정보센터 3개소	관광안내소 3개소	관광안내소 4개소	관광안내소 1개소
운영방식	위탁 운영	위탁운영	위탁운영	위탁운영

## 5. 추진실적

### - 2015년 관광안내 실적

구 분	총 계	이용객 수		상세 안내 내역			
		내국인	외국인	마포 관광 (홍대 포함)	서울 관광	교통 안내	기타
관광정보센터	68,279	24,010	44,269	25,276	9,621	20,595	12,915
홍 카	23,683	9,179	14,504	5,427	10,083	4,622	3,546
총 계	91,962	33,189	58,773	30,703	19,704	25,217	16,461

※ 메르스 여파에도 불구하고, 관광안내소 이용 관광객 전년 동기간 대비 약 8% 증가

- 메르스 불황극복을 위한 관광객 맞이의 날 행사 운영 (2015. 9. 2.)  
(관광SNS 홍보 이벤트, 홍카 운영, 관광객 대상 엽서쓰기 이벤트, 포토존 운영 등)
- 홍대, 상암DMC 등 관내 관광명소이외에도 서울의 대표 관광명소(ex. 북촌한옥마을, 경복궁, 이태원 등)로 홍카 운영 장소를 확대하여, 찾아가는 관광홍보를 통해 외국인관광객 유치 및 마포 관광 인지도 제고 기여
- 글로벌 서포터즈를 활용한 상·하반기 관광안내서비스 모니터링 실시 결과 상반기 평균 85점에 비해 하반기 평균 93점으로 모든 항목에서 안내 서비스 만족도가 향상한 것으로 나타나, 관광객 만족도 및 편의 증진 기여

(보조자료)

## 성미산체육관 및 염리생활체육관의 민간위탁 추진실적

### 1. 위탁내용

- 체육시설의 전문적인 관리·운영을 위해 성미산체육관 및 염리생활체육관 민간위탁운영

### 2. 수탁자명

- 마포구생활체육회 대표 김희태

### 3. 위탁기간

- 성미산체육관 : 2014.09.01 ~ 2016.08.31(2년간)
- 염리생활체육관 : 2015.01.01 ~ 2016.08.31(1년8개월)

### 4. 시설현황

구 분	성미산체육관		염리생활체육관
위 치	마포구 월드컵북로 15길 31-11(성산동)		마포구 큰우물로 61(염리동)
조 연 선 도	2014년		2011년
연면적	1,723.52㎡		1,811㎡
주 요 시설	1층	배드민턴코트 8면, 배구코트 1면, 농구코트 1면, 무대 1개소, 사무실, 매점, 탈의실, 샤워장, 화장실	종합체육관, 다목적체육실, 사무실, 탈의실, 샤워장, 화장실, 락커룸 등
	2층	다목적체육실, 다용도실, 관람실 등	

### 5. 2015년 운영현황

구 분	교부금 (천원)	수 입 (천원)	지 출 (천원)	수지율 (%)	프로그램 이용현황		비 고
					프로그램수	사용인원(명)	
성미산	328,137	278,228	328,137	85	13	26,061	
염리	380,543	380,543	380,543	98	20	9,952	

### 6. 추진실적

- 2014. 08. 06 : 성미산체육관·염리생활체육관 관리운영 위·수탁 협약체결
- 2014. 09. 01 : 성미산체육관 운영 및 관리 개시
- 2014. 09. 01 : 성미산체육관 체육프로그램 운영
- 2015. 01. 14 : 2015년도 성미산체육관·염리생활체육관 사업계획 승인
- 2015. 01. 14 : 성미산체육관·염리생활체육관 체육프로그램 운영