종 합 현 황

- 기 획 조 정 실 -

2015. 4

(2015. 3월 말 기준)

서울시설공단 | 기획조정실

목 차

Ⅰ. 사 업 개 요 ····· 1

Ⅱ. 일 반 현 황 ····· 2

1. 조직

2. 인원(정원 및 현원)

3. 예산 및 집행현황(본부)

Ⅲ. 주 요 현 황 ····· 5

1. 기획예산

2. 성과평가

3. 전산정보

Ⅳ. 2015년 핵심사업 추진현황 ····· 23

기 획 조 정 실

Ⅰ 사업개요

☐ 부서 미션·비전

미션	사람 중심의 지속가능한 경영체계 마련·지원
비전	과감한 경영혁신 지원을 통한 조직 성장 시너지 창출

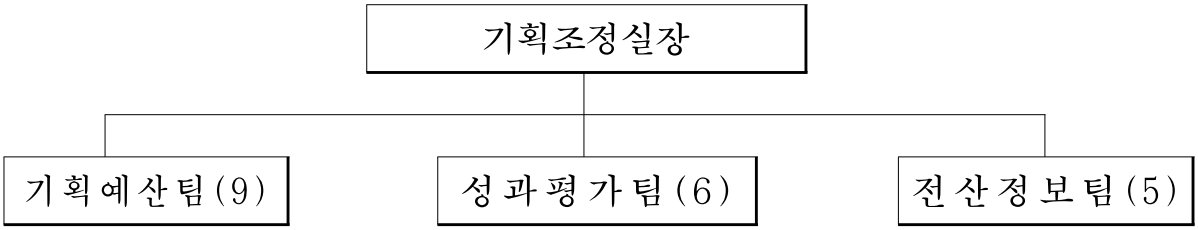
☐ 주요핵심사업

구분	주요사업	과제목표	추진과업	추진자
기획예산팀	전사적 리스크관리 시스템 구축·운영	전략적 경영안정화 도모	리스크 의제 발굴 및 선정	정 : 오정우 부 : 장호진 김용한
			숙의회의 운영	
			모니터링 및 매뉴얼 작성	
	유관기관과의 공유경제 체계 마련	고도의 시설 운영 역량증진, 고품질 대시민서비스제공 등 경영시너지 창출	계획방침 수립	정 : 오정우 부 : 김용한 장호진
			유관기관 사전조사 및 접촉	
			협력체계 구축	
			상호 교류 및 협력 이행	
	서울시-공단간 불합리한 제도개선 추진	市와 공단과 상호 행정낭비요인 제거 및 업무효율성 향상	해결과제 발굴	정 : 오정우 부 : 문동일 장호진
			법률검토 및 논리 개발	
			협력체계 구축	
성과평가팀	경영전략 실행력 강화 '내부성과관리 시스템' 개선 *협업부서 : 인사처	경영전략 실행력 제고 및 성과중심 조직문화 강화	방침수립 및 편람배포	정 : 박정우 부 : 손성일
			심사분석, 내부경영평가, 직무성과평가 시행	
	고객서비스 품질관리 시스템 구축 *협업부서 : 인재개발원	시민의 체감만족도 수준을 높이고, 기대 이상의 서비스 제공	제7차 고객서비스헌장 개정	정 : 박정우 부 : 공혜은
			CCM인증, 웹툰연재, CS Letter, 추진조직 운영, CS Boom-up 활동 등	
			CS Learning 체계 수립·운영	
전산정보팀	차세대 통합정보시스템 플랫폼 구축 *협업부서 : 안전관리처, 인재개발원	업무생산성 향상 및 전사적 자원 통합 기반 마련	개인별 교육관리 시스템 구축	정 : 하영기 부 : 임창수 최영훈
			장충체육관 운영/수입금관리	
			도로환경 근무편성시스템	
			연말정산 자동화시스템	
			안전관리예측 / 건강검진관리	
			공영주차장 상가 임대관리시스템	

Ⅱ 일 반 현 황

1 조 직

☐ 조직도 : 경영지원본부 산하 1실 3팀



☐ 주요업무

구 분	분 장 업 무
기획예산	○ 경영목표 설정 및 주요사업 시행계획 수립·조정 ○ 조직 및 정원관리에 관한 사항 ○ 제규정의 제정, 개폐 및 유권해석 ○ 대내, 외 주요업무 조정 및 지시사항 총괄 ○ 지시사항 총괄 및 의회(국회, 시의회)에 관한 업무 총괄, 조정 ○ 법무, 송무, 고문자문위원 및 각종 위원회 운영에 관한 사항 ○ 예산편성, 배정, 전용, 통제, 집행실적분석 등 예산관련업무 총괄
성과평가	○ 내·외부 경영평가 및 임원평가 업무 총괄 ○ 제안제도 및 BSC 성과관리시스템 운영 전반 ○ 중·장기 경영계획 수립, 조정 및 주요업무 심사분석 총괄 ○ 창의지식 과제 발굴, 우수사례 벤치마킹 및 창의지식 과제 성과의 전파, 연구에 관한 업무 ○ 산업재산권 관리, 경영공시 관련 업무 총괄 ○ 고객서비스헌장 운영 등 고객만족경영 관련 업무 총괄 ○ 민원상담 및 시민모니터링 운영 업무 총괄
전산정보	○ 전산관련 기획, 프로그램개발, 시스템운영 및 유지보수 등 관련업무 ○ 전산기기 도입 및 관리, 전산자료(DB포함) 유지 관리 업무 ○ 전산 기계실 운영, 관리 및 전산망(LAN포함) 관련 업무 ○ 전산 신기술 연구 및 보급에 관한 사항 ○ 공단 전산업무 전반에 대한 지도·감독

2 인 원 (정원 및 현원)

('15. 4. 1 기준)

구 분	계	일 반 직								
		1급	2급	3급	4급	5급	6급	7급	8급	9급
정 원	23	1	3	3	8	7	-	-	-	1
현 원	21	1	-	2	7	6	1	3	-	1
과부족	△2	-	△3	△1	△1	△1	1	3	-	-

※ 현원 포함(2) : 육아휴직 2명 (4급 1명, 5급 1명)

※ 현원 제외(5) : 대표전화 콜센터 파견 2명 (9급 2명), 경영실적보고서 작성TF 파견 2명 (4급 1명, 7급 1명), 전문계약직 1명 (법률전문가 가급)

3 예산 및 집행현황

□ 예산편성 현황 (본부)

○ 2015년 세입예산

(단위 : 백만원)

구 분	2014 목표(A)	2015 목표(B)	증 감 (B-A)	2015년 주요내용
총 계	18,755	23,213	4,458	
자본예산	1,657	2,424	767	• 정보화시스템 취득비 등
자체수입	2,778	2,097	▲681	• 임대수입 10억, 이자수익 등 11억
공통배분	14,320	18,692	4,372	• 사내근로복지기금 15억, 교육훈련비 등

○ 2015년 세출예산

(단위 : 백만원)

구 분		2014 목표(A)	2015 목표(B)	증 감 (B-A)	2015년 주요내용
항	목				
총 계		18,755	23,213	4,458	
사업비용	계	17,098	20,790	3,692	
	영업비용	15,951	19,619	3,668	• 인건비(8,839), 복리비(4,053) 일반운영비(1,590), 수선유지비(1,207) 등
	영업외비용	1,090	1,112	22	• 일반보상금(1,097), 기타영업외비용(15) 등
	법인세등	55	55	0	
	예비비	2	4	2	
자본적지출	기타 자본적지출	1,657	2,423	766	• 통합정보시스템 교체(880), 인력개발원 구축(250), 주차타워정비(120)

❑ 집행 현황 (본부)

(2015.3.31기준, 단위 : 백만원)

예산과목	2014 예산 (A)	2015 예산 (B)	증감 (B-A)	당월누계 (C)	집행률 (C/B)
계	18,755	23,213	4,458	6,754	29.1%
인건비	6,420	8,839	2,419	1,545	17.5%
경비	10,676	11,947	1,271	3,590	30.0%
예비비	2	4	2	-	0.0%
자본적지출	1,657	2,423	766	1,619	66.8%

※인건비 : 퇴직금 포함

※경비 : 인건비, 예비비, 자본적 지출 외 집행금액

Ⅲ 주요 현황

1 기획 · 예산

□ 정원 / 현원 현황

구 분		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015.3
계	정 원	1,411	1,736	1,774	1,979	2,013	2,133	2,133
	현 원	1,382	1,681	1,640	1,879	1,956	2,097	2,011
	과부족	△29	△55	△134	△100	△57	△36	△122
임 원	정 원	5	5	5	5	5	5	5
	현 원	5	5	4	5	5	5	5
	과부족	-	-	△1	-	-	-	-
일반직	정 원	961	961	1,003	1,086	1,095	1,186	1,676
	현 원	951	951	946	1,052	1,064	1,119	1,554
	과부족	△10	△10	△57	△34	△31	△67	△122
특정직	정 원	366	363	363	475	475	490	-
	현 원	348	306	288	410	450	483	-
	과부족	△18	△57	△75	△65	△25	△7	-
서비스직	정 원	-	331	331	413	443	457	457
	현 원	-	343	330	412	442	495	457
	과부족	-	12	△1	△1	△1	38	-

※2010년부터 서비스직 정원 포함
※2015년부터 특정직 일반직 전환

□ 2015년도 예산

○ 규 모 — 2,538억원 ('14년 2,326억원 대비 212억원, 9.1% 증가)

수 입	2,538억원	지 출	2,538억원
• 市대행사업비	2,493 (98%)	• 사 업 비	1,301 (51%)
• 기 타 수 입	45 (2%)	• 인 건 비	1,064 (42%)
		• 유무형자산	170 (6%)
		• 예 비 비	3 (1%)

○ 사업별 — 단위사업별 23개 회계로 구분 · 편성

(단위 : 백만원)

구 분	2015	2014	증감	%	주요 증감 내역
계	2,538	2,326	212	9.1	
월드컵경기장	113	99	14	14.1	• 경기장 음향설비 개선 등 수선유지비 11억 증 • 경기장 활성화를 위한 시민참여프로그램 운영 등 행사비 3억 증
장 충 체 육 관	22	0	22	-	• 시설유지관리비 4억, 인건비 7억, 동력비 등 기타 운영비 11억
어린이대공원	113	116	▲3	▲2.6	• 어린이 중심 복합문화공간 조성사업 7억 반영 • 대수선비 △9억, 기타 경비 △1
서울상상나라	13	13	0	-	• 전년수준 편성
청 계 천	75	73	2	2.7	• 복리비 및 성과급 2억 증
문 화 디 지 털	5	5	0	0.0	• 전년수준 편성
지 하 도 상 가	320	312	8	2.6	• 인건비 및 복리후생비 8억 증
서울글로벌센터	20	20	0	-	• 전년수준 편성
추 모 시 설	292	299	▲7	▲2.3	• 위탁관리비 △4억, 수선유지비 △3억
장애인콜택시	323	312	11	3.5	• 장애인전용 개인택시 50대 운영 5억 증(9월/1,350백→12월/ 1,850백) • 콜택시 차량 대폐 12억 증 (20대, 8억→50대, 20억), 기타경비 △6억
전 용 도 로	235	243	▲8	▲3.3	• 일반운영비 △3억, 동력비 △4억, 기타 △1억
도 로 시 설	110	0	110	-	• 도로시설물 유지보수비 67억, 인건비 25억, 기타 운영비 18억
도 로 환 경	139	125	14	11.2	• 진공청소차 2대, 다목적 청소차 1대 등 차량 구매 8억 증 • 일반운영비 3억 증, 인건비 및 복리후생비 3억 증
교통정보제공	57	54	3	3.8	• 인건비 및 복리후생비 1억, 수선유지비 등 운영비 2억 증
공 영 주 차 장	150	149	1	0.7	• 도봉산역 광역환승센터 주민이용시설 설치비 1억 반영 • 기타 사업비 전년수준 편성
공 영 차 고 지	41	37	4	12.1	• 매입차고지 시설물 유지관리비 등 4억 증
혼 잡 통 행 료	39	35	4	11.4	• 징수시스템 서버교체 1억 증, 인건비 및 복리비 2억 증
체 납 징 수	48	51	▲3	▲5.9	• 인원 자연감소에 따른 인건비 및 복리비 △3억
공 사 감 독	78	86	▲8	▲9.3	• 운영인력 감소에 따른 인건비 및 성과급 △4억, 여비 △3억 • 사무실 환경 개선공사 완료에 따른 시설비 △1억
상 수 도 공 사	27	35	▲8	▲22.9	• 운영인력 감소에 따른 인건비 및 성과급 △5억, 여비 △1억, • 복리비 등 △1억, 사무실 개선공사 완료에 따른 시설비 △1억
공 동 구 관 리	79	75	4	5.3	• 인건비 및 복리후생비 4억 증
태 양 광 발 전	7	0	7	-	• 태양광 설비 구축 4억, 인건비 및 운영비 3억
본 부	232	187	45	24.1	• 사내근로기금, 교육훈련비, 청사유지관리비 등

○ **사업별 · 성질별**

(단위 : 백만원)

사 업 별	계	사업운영비	인 건 비	유/무형자산	예비비
계	253,795	130,054 (51%)	106,455 (42%)	17,021 (6%)	265 (1%)
월드컵경기장	11,294	7,282	3,954	54	4
장충체육관	2,196	1,442	724	23	7
어린이대공원	11,349	5,625	4,890	830	4
서울상상나라	1,283	661	617	2	3
청계천	7,465	3,625	3,805	29	6
문화디지털	497	291	205	-	1
지하도상가	32,042	15,917	16,017	100	8
글로벌센터	1,982	811	1,165	5	1
추모시설	29,166	11,694	8,796	8,673	3
장애인콜택시	32,260	15,384	14,528	2,342	6
전용도로	23,483	14,966	8,100	411	6
도로시설	10,998	8,445	2,456	96	1
도로환경	13,891	7,111	5,810	967	3
교통정보제공	5,724	3,349	2,348	18	9
공영주차장	15,029	7,791	7,014	220	4
공영차고지	4,128	2,835	1,086	200	7
혼잡통행료	3,860	1,641	2,075	140	4
체납징수	4,855	1,612	3,242	-	1
공사감독	7,814	2,729	5,061	22	2
상수도공사	2,654	948	1,703	-	3
공동구관리	7,905	3,844	3,853	37	171
태양광발전	707	108	167	429	3
본부	23,213	11,943	8,839	2,423	8

○ 사업수지 ※ 수입은 시세외수입 징수

(단위 : 백만원)

사 업 별		수입목표 (A)	지 출			사업수지 (A-B)	수지율 (A/B)
			예산	수익적 지출(B)	자본적 지 출		
합 계		156,433	253,795	236,774	17,021	-80,341	66 %
市세외수입이있는사업	소 계	156,433	143,305	130,718	12,587	25,715	120 %
	월드컵경기장	18,444	11,294	11,240	54	7,204	164 %
	장충체육관	1,966	2,196	2,173	23	-207	90 %
	어린이대공원	8,156	11,349	10,519	830	-2,363	78 %
	지하도상가	58,277	32,041	31,941	100	26,336	182 %
	글로벌센터	1,752	1,982	1,977	5	-225	89 %
	추 모 시 설	12,594	29,166	20,493	8,673	-7,899	61 %
	장애인콜택시	2,511	32,260	29,918	2,342	-27,407	8 %
	공영주차장	25,260	15,029	14,809	220	10,451	171 %
	공영차고지	11,900	4,128	3,928	200	7,972	303 %
	혼잡통행료	15,573	3,860	3,720	140	11,853	419 %
市세외수입이없는사업 기타	소 계	-	110,490	106,056	4,434	-106,056	
	서울상상나라	-	1,283	1,281	2	-1,281	
	청계천관리	-	7,465	7,436	29	-7,436	
	문화디지털	-	497	497	-	-497	
	전 용 도 로	-	23,483	23,072	411	-23,072	
	도 로 시 설		10,998	10,902	96	-10,902	
	도 로 환 경	-	13,892	12,925	967	-12,925	
	교통정보센터	-	5,724	5,706	18	-5,706	
	번호판영치	-	4,855	4,855	-	-4,855	
	공 사 감 독	-	7,814	7,792	22	-7,792	
	상수도공사	-	2,654	2,654	-	-2,654	
	공 동 구	-	7,905	7,868	37	-7,868	수용기관 전액부담
	태양광발전		707	278	429	-278	
	본 부	-	23,213	20,790	2,423	-20,790	

* 예산액 : 대행사업별 직접관리비용 * 자본적지출 : 유형자산, 무형자산, 수탁자산

□ 2015년도 수입실적 및 사업수지 ('15년 3월)

○ **市세입 : 1,564억원 (성과목표 1,632억원)**

(※2014년도 市세외수입 목표 1,343억원 대비 1,423억원 달성 (106%))

○ **사업별 내역**

(단위 : 백만원)

구 분	市세입(A) (*성과목표)	수입실적 (B)	지출 (C)	수지율 (B/C)	비 고 (달성률, B/A)
계	156,433 (*106,217)	40,726 (*29,651)	38,540 (*21,243)	105.7% (*139.6%)	26.0% (*27.9%)
월드컵 경기장	18,444 (19,533)	10,728	2,283	469.9%	58.2% (54.9%)
장 충 체육관	1,966 (3,274)	774	317	244.2%	39.4% (23.6%)
어린이 대공원	8,156 (8,156)	2,512	3,361	74.7%	30.8% (30.8%)
지하도 상 가	58,277 (62,030)	12,492	6,952	179.7%	21.4% (20.1%)
추 모 시 설	12,594 (13,224)	3,145	8,330	37.8%	25.0% (23.8%)
장애인 콜택시	2,511	573	10,805	5.3%	22.8%
공 영 주차장	25,260	5,740	3,823	150.1%	22.7%
공 영 차고지	11,900	474	1,480	32.0%	4.0%
혼 잡 통행료	15,573	3,642	866	420.6%	23.4%
글로벌 센 터	1,752	646	323	200.0%	36.9%

※지출: 자본적 지출 제외 (*추모시설: 자본적 지출, 성과급 제외)

❑ 위수탁 계약 체결 현황 〔 市(市長) ⇔ 公團(理事長) 〕

연번	公團 운영부서	사업내용	市주무부서	최초협약 (년월)	협약기간
1	체육시설 운 영 처	월드컵경기장 운영	문화관광디자인본부 (체육진흥과)	'01.10~	'13.11. 9 ~ '15.12.31 (2년 2월)
2		장충체육관 관리 · 운영	문화관광디자인본부 (체육진흥과)	'15.01~	'15. 1. 1 ~ '16.12.31 (2년)
3	서울어린이 대공원	어린이대공원 운영	푸른도시국 (공원녹지정책과)	'86. 1~	'14. 1. 1 ~ '16.12.31 (3년)
4		서울상상나라 시설관리	여성가족정책실 (보육담당관)	'12.11~	'12.11. 1 ~ '15.10.31 (3년)
5	청 계 천 관 리 처	청계천 운영관리	도시안전본부 (하천관리과)	'04. 7~	'15. 1. 1 ~ '17.12.31 (3년)
6		청계천 문화 · 디지털 시설물 운영관리	도시안전본부 (하천관리과)	'09. 1~	'15. 1. 1 ~ '17.12.31 (3년)
7	상 가 운 영 처	지하도상가 운영	도시안전본부 (보도환경개선과)	'83.10~	'15. 3.29 ~ '20. 3.28 (5년)
8		글로벌센터 관리	기획조정실 (해외도시협력담당관)	'13. 1~	'15. 1.25 ~ '18. 1.24 (3년)
9	추모시설 운 영 처	시립승화원 등 장사시설 운영관리	복지건강본부 (어르신복지과)	'87. 1~	'12.10. 1 ~ '15. 9.30 (3년)
10		서울추모공원 운영관리	복지건강본부 (어르신복지과)	'08.12~	'15. 1. 1 ~ '17.12.31 (3년)
11	장 애 인 콜 택 시	장애인콜택시 운영	도시교통본부 (보행자전거과)	'03. 1~	'14.12.26 ~ '17.12.25 (3년)
12	도로관리처 도로시설처	자동차전용도로관리	도시안전본부 (도로시설과)	'94.10~	'15. 1. 1 ~ '16. 9.16 (1년 9개월)
13	도 로 환 경 처	자동차전용도로 녹지, 제설, 수방	도시안전본부 (도로시설과)	'96. 7~	'15. 1. 1 ~ '16. 9.16 (1년 9개월)
14	교 통 정 보 처	교통정보시스템운영	도시교통본부 (교통정보과)	'01. 4~	'14. 7. 1 ~ '16. 6.30 (2년)
15	교통시설 운 영 처	공영주차장 운영	도시교통본부 (주차계획과)	'84. 8~	'14.12. 1 ~ '17.11.30 (3년)
16		자동차세체납차량 번호판 영치업무지원	재무국 (38세금징수과)	'02. 8~	'14. 8.25 ~ '19. 8.24 (5년)
17		남산1 · 3호 터널 혼잡통행료징수	도시교통본부 (교통정책과)	'96.11~	'15. 1. 1 ~ '17.12.31 (3년)
18		공영차고지 운영관리	도시교통본부 (주차계획과)	'00.06~	'14. 5.30 ~ '17. 5.29 (3년)
19	공 사 감 독 처	공사감독업무 (200억미만)	도시안전본부 (도로시설과)	'00.09~	'12.10. 5 ~ '15.10. 4 (3년)
20		상수도공사감독	상수도사업본부 (시설관리부)	'03. 3~	'14. 6.27 ~ '16. 6.30 (2년)
21	공 동 구 관 리 처	공동구관리	도시안전본부 (도로시설과)	'95.01~	'12. 9.28 ~ '15. 9.27 (3년)
22	총 무 처	태양광발전사업	기후환경본부 (녹색에너지과)	'14.05~	'14. 5.14 ~ '17. 5.13 (3년)

※ '자동차전용도로관리' 및 '자동차전용도로 녹지, 제설, 수방' 업무는 1개의 위수탁협약서로 체결되었으나, 회계를 분리하여 운영하고 있으므로 별도로 구분함.

☐ 대행사업 인수절차

관련 조례 제·개정의 경우

○ 신규사업 위 · 수탁협의(공단↔서울시)

→ ① 공단 위탁방침 결정(시장 또는 부시장 방침)

→ ② 관련조례 제 · 개정(서울시/시의회) → ③ 위 · 수탁계약 체결

○ 추진사례 : 「광화문광장 관리」 공단 위탁시

1) 서울광장 등 3개 광장 운영 개선계획(시장방침 제658호, ′08.11.27)

2) 광화문광장 관리 · 운영계획(행정2부시장 방침 제197호, ′09.4.26)

3) 광화문광장 사용 및 관리에 관한 조례 제정(′09.5.28)

→ 광장의 사용 및 관리에 관한 사무 시설관리공단에 위탁(제4조)

4) 광화문광장 관리 위 · 수탁 계약 체결(공단↔서울시, ′09.8.1)

시의회 의결의 방법

○ 신규사업 위 · 수탁협의(공단↔서울시)

→ ① 공단 위탁방침 결정(시장 또는 부시장 방침)

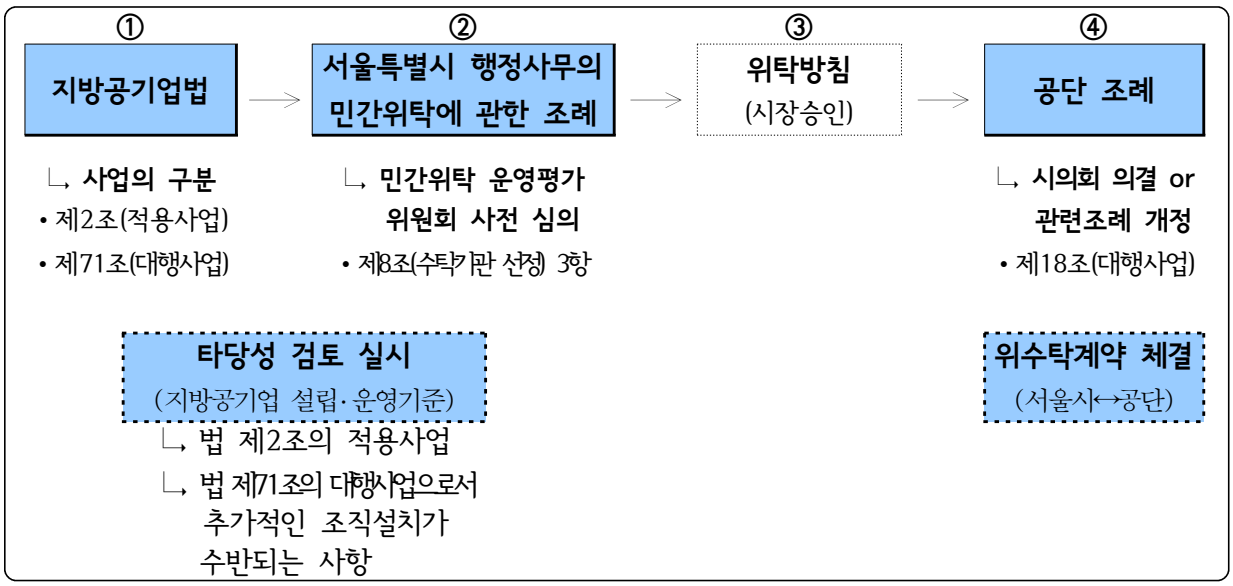
→ ② 시의회 의결 → ③ 위 · 수탁계약 체결

○ 추진사례 : 「동대문 역사 · 문화 공원」 공단 위탁시

1) DDP 건립부지내 시설물 관리위탁 계획 승인 (디자인서울총괄본부장 방침 제465호, ′09.8)

2) 동대문역사문화공원 등 DDP 관련시설 관리업무 시설관리공단 위탁에 대한 동의(안) 제출 (의안번호 제985, ′09.8.21, 디본 → 시의회 도시관리위원회)

3) 위 · 수탁 계약 체결 (′09.10)



❑ 서울특별시의회 상임위원회 현황

(제9대 상반기 : 2014. 7. 1 ~ 2016. 6. 30)

○ 총인원 : 10개 상임위 105명 (새정치민주연합 71, 새누리당 32, 무소속 2)

○ 의장단 : 의장-박래학(새정치민주연합), 부의장-김인호(새정치민주연합), 강감창(새누리)

구 분		운 영	행정자치	기획경제	환 경 수 자 원	문화체육 관 광	보건복지	도시안전 건 설	도시계획 관 리	교 통	교 육
위원수		13	11	12	11	11	11	10	13	13	13
위원장		최웅식 (영등포1) (새정치)	최조웅 (송파6) (새정치)	김용석 (도봉1) (새정치)	전철수 (동대문1) (새정치)	이상묵 (성동2) (새누리)	이순자 (은평1) (새정치)	김진영 (서초1) (새누리)	김미경 (은평2) (새정치)	박기열 (동작3) (새정치)	김문수 (성북2) (새정치)
부위원장	새정치	조상호 (서대문4)	이현찬 (은평4,초선)	박양숙 (성동4)	이정훈 (강동1)	문상모 (노원2)	김영한 (송파5,초선)	문종철 (광진2)	김정태 (영등포2)	박운기 (서대문2)	강성언 (강북4,초선)
	새누리	송재형 (강동2,초선)	이명희 (비례,초선)	이숙자 (서초2,초선)	도문열 (영등포3,초선)	이성희 (강북2,초선)	박마루 (비례,초선)	주찬식 (송파1)	강구덕 (금천2,초선)	박중화 (성동1,초선)	황준환 (강서3,초선)
위원	새정치민주연합	김경자 (양천1,초선)	김광수 (도봉2)	권미경 (비례,초선)	김광수 (노원5)	김구현 (성북3,초선)	김동욱 (도봉4)	김동율 (중랑4,초선)	김기대 (성동3,초선)	김상훈 (마포1,초선)	김생환 (노원4)
		김상훈 (마포1,초선)	김경자 (양천1,초선)	김종욱 (구로3)	김동승 (중랑3)	김기만 (광진1)	김선갑 (광진3)	오봉수 (금천1)	김인제 (구로4,초선)	김태수 (중랑2,초선)	김창수 (마포2)
		문상모 (노원2)	김인호 (동대문3)	김진철 (비례,초선)	이윤희 (성북1,초선)	김창원 (도봉3,초선)	성백진 (중랑1)	유광상 (영등포4)	김희걸 (양천4,초선)	박진형 (강북3)	박호근 (강동4,초선)
		맹진영 (동대문2)	김혜련 (동작2,초선)	김현아 (비례,초선)	장흥순 (동대문4,초선)	문형주 (서대문3,초선)	오승록 (노원3)	유 청 (노원6)	박준희 (관악1)	서영진 (노원1)	문영민 (양천2,초선)
		유동균 (마포3,초선)	서윤기 (관악2)	맹진영 (동대문2,초선)	최영수 (동작1)	조규영 (구로2)	우창윤 (비례,초선)	조상호 (서대문4)	유동균 (마포3,초선)	신언근 (관악4)	유 용 (동작4,초선)
		이윤희 (성북1,초선)	신원철 (서대문1)	오경환 (마포4,초선)	한명희 (강서4)	최웅식 (영등포1)	이신혜 (비례,초선)		유찬종 (종로2,초선)	우형찬 (양천3,초선)	장우윤 (은평3,초선)
		이행자 (관악3)	양준욱 (강동3)						이승로 (성북4,초선)	이창섭 (강서1)	장인홍 (구로1,초선)
		우창윤 (비례,초선)								최판술 (중구1,초선)	
	새누리	성중기 (강남1,초선)	김현기 (강남4)	신건택 (비례,초선)	김제리 (용산1)	김진수 (강남2)	박성숙 (비례,초선)	이석주 (강남3,초선)	남재경 (종로1)	강감창 (송파4)	김용석 (서초4)
		이명희 (비례,초선)		최호정 (서초3)	진두생 (송파3)	이혜경 (중구2,초선)	이복근 (강북1,초선)	이종필 (용산2)	남창진 (송파2,초선)	성중기 (강남1,초선)	송재형 (강동2,초선)
									우미경 (비례,초선)		
	무소속			김형식 (강서2)							이행자 (관악3)

2 성 과 평 가

□ 경영평가 수감

○ 주　　관 : 행정자치부

※ 평가주관 조정 : (~1999년도) 서울시, (2000년도 이후) 행정자치부

○ 평가대상 : 행정자치부 평가 60개, 시 · 도 자치단체 평가 275개

- 시설관리공단 평가대상 군 : 특·광역시 5개 시설공단

※ 최근 10년간 우리공단 평가 경쟁군(평가년도 기준)

2002~2004	2005~2006	2007	2008~
인구 50만 이상 市 12개 시설공단	특·광역시 5개 시설공단	특·광역시 10개 시설(환경)공단	특·광역시 5개 시설공단

○ 평가단 구성 : 지방공기업평가원, 대학교수, 공인회계사

○ 평가지표 : 리더십/전략(11), 경영시스템(30), 경영성과(59)

○ 평가등급별 성과급 기준지급률　　* 기준지급률 범위내 자치단체(市) 확정

평가등급		가등급	나등급	다등급	라등급	마등급
지급률	이사장	400~301%	300~201%	100~200%	0% (익년도 연봉동결)	0% (익년도 연봉 5~10% 삭감)
	임　원	300~201%	200~151%	150~100%		
	직　원	250~230%	150~130%	100~80%	50~30%	0%

※ 직원의 경우 자체성과급으로 50% 지급
(실적을 고려 경영평가 성과급 지급방법과 동일하게 차등지급)

○ 최근 10년간 수감결과 (실적년도 기준)

구　분	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
계　량	45.8	33.01	30.21	42.44	41.20	48.76	50.43	49.39	54.17	52.16	54.98
비계량	42.32	54.23	56.48	46.49	45.62	41.38	41.04	41.81	35.56	34.75	36.41
계	88.12	87.24	86.69	88.93	86.82	90.14	91.47	91.20	89.73	86.91	91.39
순 위	2 (나등급)	1 (가등급)	2 (가등급)	1 (가등급)	보통	우수	우수	1 (가등급)	2 (나등급)	3 (다등급)	1 (가등급)

○ 2013년도 경영평가(2014년 수감)

- 평가대상 : 특 · 광역시 5개 시설공단
- 현지평가 : 2014. 5. 22(목) ~ 5.23(금), 2일간
- 평가내용 : 리더십/전략, 경영시스템, 경영성과 등 3개 부문
- 평가결과 : "가"등급(1위) * 5개 시설공단 : 울산("나"), 대구· 부산· 인천("다")

※ CEO 평가는 이사장 경영성과계약에 의거 서울시에서 별도 실시

❑ 전년대비 주요 변경사항

○ 경영실적 평가(행정자치부)

- 2016년(2015년 보완포함) 지방공기업 경영평가편람 확정(2015. 1)
- 평가항목별 배점 및 세부평가내용 신설 등 주요 변경사항

연번	지 표		신설 세부평가내용
1	경영층 리더십		◦ 배점 하향 조정 : -1점(4→3점) ◦ 대내외 이해관계자 협력증진노력(정기적·지속적)
2	고객, 윤리경영		◦ 마을기업지원활동→지역사회 공헌·지원활동(확대)
3	인사관리		◦ 초과근무수당 절감통한 신규채용 확대 등 일자리창출 ◦ 임직원 역량강화('16년 직원대상 10→15% 확대)
4	재난안전관리		◦ 배점 상향 조정 : +1점(4→5점) ◦ 전담인력 지정·운영, 예산 확보수준 등
5	고객서비스 품질관리		◦ 배점 하향 조정 : -1점(3→2점) ◦ 품질관리시스템 조작적 정의 및 세부평가방법 보완
6	안전사고 발생건수		◦ 배점 상향 조정 : +1점(3→4점)
7	공기업 정책 준수	인건비인상률	◦ 통상임금 소송결과 인상률 제외
8		복리후생제도	◦ 복리후생제도 정상화 추진실적 평가 신설(▲3.0점)
9		정부권장정책	◦ 장애인의무고용 목표기준율 강화 : 2.5→3% ◦ 녹색구매 우선구매 측정기준 변경(녹색제품 구매비율 증가율 : 구매비율 증가율 + 구매금액 증가율을 가산점으로 부여) ◦ 사회적기업생산품 우선구매 대상 확대(부처형 예비)
10		일자리창출	◦ 상용형 시간선택제 일자리 창출 실적 추가 평가

○ 이사장 평가(서울시)

- 행자부 경영평가와 시 핵심가치평가를 바탕으로 임직원 개인별 성과급 결정

지표별	市 이사장 평가	市 핵심가치평가
평가지표	경영평가(행자부) 30%, 핵심가치평가(서울시) 70%	운영지표 35%, 재무성과지표 15%, 사업성과지표 50%
평가내용	경영성과계약에 따른 평가 → 市 핵심가치평가 활용 (⇨ 핵심가치지표 가중치 조정반영)	책임경영구현(17) 시정핵심과제추진(5), 고객만족도증진(5), 청렴도향상(4), 예산편성기준 등 지침준수(4), 재무성과(15), 사업성과(50)

□ 2013년도 평가결과(2014년 평가 수감)

○ 이사장 경영성과계약 이행실적평가(市)

순위	1위	2위	3위	4위	5위
기관명	시설공단 94.97점(나)	농수산 94.95점(나)	메트로 94.17점(나)	도시철도 91.29점(다)	SH 89.06점(라)
성과급 지급률	300%	280%	0%	100%	0%
기본연봉인상률	전기관 동결				

○ 안전행정부 경영평가(市 투자기관 간 비교)

순위		가	나	다		마
기 관 명		시설공단	농수산	SH	메트로	도시철도
성과급 지급률	임 원	280%	190%	180%	140%	65%
	직 원	290%	195%	190%	145%	111%
비고(점수)		91.39점	87.39점	85.32점	85.09점	85.09점

※ 평가 경쟁군 내 평가결과 : 가(인천), 나(부산), 다(서울, 대구, 울산)

□ 경영평가 지표(행정자치부 주관)

※ 2015년(2014년도 실적분) 평가 지표

○ 경쟁평가군(특 · 광역시 5개 시설공단) : 서울, 부산, 대구, 인천, 울산

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	비고
Ⅰ. 리더십/전략 (11점)	리더십(7)	1. 경영층 리더십	3	△1
		2. 고객 및 윤리경영	4	-
	전 략(4)	1. 미션·비전 및 경영계획	4	-
Ⅱ. 경영시스템 (30점)	경영효율화(15)	1. 조직관리	4	-
		2. 인사관리	4	-
		3. 노사관리	4	-
		4. 재무관리	3	-
	주요사업활동(15)	1. 시설·환경관리	4	-
		2. 재난·안전관리	5	+1
		3. 공공성증진노력	4	-
		4. 고객서비스 품질관리	2	△1
Ⅲ. 경영성과 (49점)	주요사업성과(17)	1. 사업수입	8	-
		2. 1인당 시설관리실적	5	-
		3. 안전사고 발생건수	4	+1
	경영효율성과(17)	1. 대행사업비절감률	12	-
		2. 사업수지비율	5	-
	고객만족성과(15)	1. 고객만족도	15	-
Ⅳ. 정책준수(10점)	정책준수(10)	1. 공기업정책준수	10	-

※ 이사장 평가지표(서울시 주관)

※ 2015년(2014년도 실적분) 평가 지표

○ 경쟁평가군(서울시 5개 투자기관) : 시설, 메트로, 도철, SH, 농수산

경 영 목 표	가중치	평가방법	전년대비
I. 운영지표(공통지표)	35		
1-1 책임경영구현	17	비계량	2↑
시정철학 구현노력	4		
경영비전 수립 및 실행	2		
경영혁신 현안추진	5.5		(-1.5)
안전관리 및 서비스질 개선	4.5		신설
이사회 운영 내실화	1		(-1.0)
1-2 시정핵심과제 추진	5	계량	
일자리 창출	1		
장애인 고용 확대	0.5		
사회적 약자기업 제품구매	1		
정보공개확대	1		
소통활동강화	1		
에너지절약	0.5		(신설)
1-3 고객만족도 증진	5	계량	
1-4 청렴도 향상	4	계량	
1-5 예산편성기준 등 지침준수	4	계량	-
인건비 인상률 준수	1		
복리후생제도개선계획 이행	3		신설
예산편성기준 준수	* 예산편성기준 위반사항 적발시 감정방식으로 반영(변경)		
II. 재무성과	15	계량	
2-1 수익증대	7		(+2)
2-2 예산 절감	8		(-2)
III. 사업성과	50	계량	
계	100		

□ 공단 산업재산권 보유 현황 (2015. 3. 31. 현재)

○ 총 괄

구 분	계	특허권	실용신안권	디자인권
계	71	47	12	12
등 록	58	38	8	12
출원(심사중)	13	9	4	0

○ 연도별 현황

구 분		계	2007년이전	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년
등 록 (58건)	소계	58	5	11	8	10	11	8	2	3	-
	특허	38	3	7	4	8	8	4	2	2	-
	실용신안	8	1	2	2	1	2	-	-	-	-
	디자인	12	1	2	2	1	1	4	-	1	-
출 원 (13)	소계	13	-	-	2	3	3	1	-	4	-
	특허	9	-	-	-	1	3	1	-	4	-
	실용신안	4	-	-	2	2	-	-	-	-	-
	디자인	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

○ 부서별 현황

구 분	계	교통정보	도로관리	공사감독	서울월드컵	청계천관리처	상가사업단	도로환경	시립승화원
계	71	17	27	12	5	5	2	2	1
등록	58	14	23 (시설처2)	8	4	5	1	2	1
출원	13	3	4	4	1	-	1	-	-

○ 처분수입 및 처분보상 현황 (203백만원 수입발생 ➪ 92백만원 발명자에게 처분보상)

〈단위:천원〉

구 분		계	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비 고
공단 수입금		203,217	50,333	30,157	62,226	29,861	11,535	19,105	부가세 포함
처분보상	보상 금액	92,371	22,884	13,705	28,281	13,568	5,243	6,810	* 수입에서 부가세 제외후 50%
	보상 인원	총112명	12명	16명	32명	23명	11명	18명	* 중복제외시 39명
	보상 일시		'09.7.7	'10.8.2	'11.11.29	'12.12.31	'13.12.31	'15.1.26	

< 참 고 >

산업재산권 처분수입 내역(시 세입)

※ 공단수익중 부가세 차감후 50% 금액에 대하여 처분보상 실시 (단위 : 천원)

연 번	발명의 명칭(등 록 일)	계	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	비 고
	계	203,217	50,333	30,157	62,226	29,861	11,535	19,105	
1	화물차량용 적재함 자동커버장치 ('07. 4. 13)	162	162	-	-	-	-		공사감독
2	교량용 배수관 및 오수통 준설기 ('06. 3. 24)	49,623	3,616	6,280	39,727	-	-		도로관리
3	접이식 안전발판 ('08. 2. 12)	1,569	982	417	-	170	-		공사감독
4	시선유도봉 ('08. 2. 28)	924	-	924	-	-	-		도로관리
5	수평탈부착이 가능한 방음벽 구조체 ('08. 9. 8)	10,325	-	10,325	-	-	-		도로관리
6	수동형 숫자표시판 ('08. 12. 5)	4,000	2,000	2,000	-	-	-		공사감독
7	트럭장착용 충격 흡수시설 ('09. 6. 8)	11,397	-	2,144	3,796	2,195	2,319	943	도로관리
8	경기장용 스탠드형 좌판 절첩식 의자의 안전장치 ('08. 9. 26)	98,661	43,573	2,863	12,848	21,364	7,413	10,600	월드컵 경기장
9	상수도 자재 보관대 ('09. 6. 29)	110	-	110	-	-	-		공사감독
10	탄력봉 세척장치 ('08. 7. 2)	7,278	-	5,094	2,184	-	-		도로관리
11	열 발산 장치를 구비한 엘이디 조명 ('10.10.4)	1,342	-	-	1,342	-	-		교통정보
12	원격살포장치 ('10.9.28)	914	-	-	914	-	-		청계천
13	계단용 논슬립 ('10.4.7)	399	-	-	399	-	-		상가관리
14	경량 전동 삽날 제설기 ('10.11.4)	7,937	-	-	594	3,341	1,630	2,372	도로관리
15	재생투명수지 방음패널 및 그 제조방법 ('11.2.17)	1,819	-	-	344	1,475	-		도로관리
16	방음벽 청소용 브러시 ('08.5.20)	459	-	-	78	78	173	130	도로관리
17	하수로의 수문개방 지연장치 ('10.11.22)	1,238	-	-	-	1,238	-		청계천
18	전선커넥터('14.3.13)	3,180						3,180	도로시설
19	가로등용 누전차단기함 ('14.12.1)	1,880						1,880	도로시설

□ 고객만족(CS) 운영

○ 고객만족도 조사결과

※ 2013년부터 서울시 조사 미시행

구 분	안전행정부 조사
종합만족도	(08년)66.2 (09년)72.15 (10년)79.43 (11년)83.5 (12년) 84.4 (13년) 85.1 (14년) 85.4
주간사	지방공기업평가원
대상사업 및 표본규모	▷ 6개 사업 600개 표본(2013년) ① 월드컵경기장(100) ② 어린이대공원(100) ③ 청계천(100) ④ 시립승화원(100) ⑤ 공영주차장(100) ⑥ 추모공원(100)
조사척도 및 적용모형	▷ 리커트 5점 척도 ▷ PSI(Public Satisfaction Index) - 서비스환경, 서비스 과정, 서비스결과, 사회적 만족도, 전반적 만족도 등 5개 차원
조사방법	▷ 설문지 활용한 일대일 면접(100%) - 시립승화원 / 추모공원 / 월드컵경기장 / 어린이대공원 / 청계천 / 공영주차장
특기사항	▷ 대상 사업별 가중치 부여 - 사업별 기본 10%씩 (60%), 사업별 자율 안배 (40%) 예)공단의 경우(2014년) : 추모공원(40%), 시립승화원(20%)
조사기간	2014. 4.7 ~ 6.20 (평가시점 일치)
평가산식	조사점수(60%)+전년대비개선(40%)

○ 2014년 만족도 부서별 조사결과(행정자치부)

*조사주간사 : 지방공기업평가원

구 분	계	월드컵 경기장	어린이 대공원	시 립 승화원	추 모 공 원	청계천	공 영 주차장
2014년	85.4	71.5	78.6	86.7	89.5	86.7	77.4
2013년	85.1	75.6	82.5	87.3	88.7	82.1	84.7
2012년	84.4	77.6	83.5	86.0	90.0	75.1	84.0
2011년	83.5	76.3	88.1	83.6	-	78.8	89.0

○ 2014년 만족도 조사결과

구 분	평 균	서울	부산	인천	대구	울산
2014년	83.13점	85.36	80.77	81.59	83.33	84.58
2013년	87.31점	85.11	82.72	94.57	89.05	85.09
증감	△4.18점	+0.72	△1.95	△12.98	△5.72	△0.51

○ 소리온(고객의소리 관리시스템)운영

- 구축개요

· 구축업체 : 한국능률협회컨설팅 & (주)스펙트라 * 공동수급

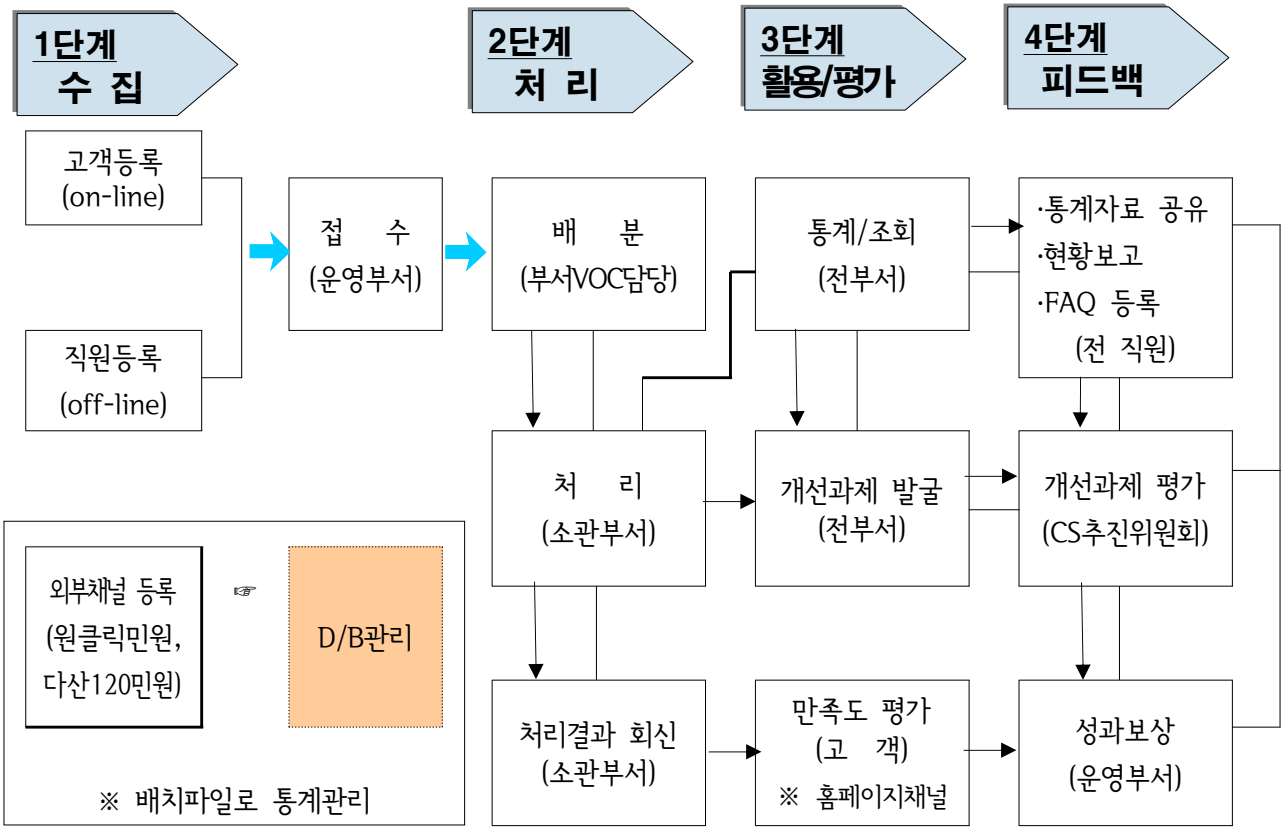
· 구축기간 : 09. 3. 30 ~ 8. 29(계약기간)

· 사 업 비 : 313,600천원 (계약금액)

· 시스템 명칭 사내 공모 ('09.9.09) : 소리온(ON)

· 시스템 운영개시 : '09. 9.15

- VOC 운영프로세스



- 운영실적 ('09.9.15 ~ '15. 3. 31 기준)

· 등록채널별

구 분	계	홈페이지	대표전화	부서전화	방문	서신/이메일	다산콜/원클릭	문자상담	시민모니터	시민제안	당직실
총 계	114,804	3,665	13,666	73,538	10,514	336	4,954	300	441	321	3,509
2009	528	202	11	4	16	16	28	0	47	17	2
2010	17,727	984	773	9,763	1,686	70	159	51	125	101	1,000
2011	15,528	1,019	630	9,511	2,346	100	760	52	114	48	948
2012	14,690	426	485	9,504	2021	106	1,235	43	55	54	761
2013	18,829	472	2497	12150	2441	28	578	64	25	51	523
2014	33,781	463	6,960	22,375	1,548	11	1,614	90	72	38	250
2015.3	13,721	99	2,310	10,231	456	5	580	0	3	12	25

※'14.2부터 다산콜, 서울시 원클릭이 '응답소'로 통합운영

· 고객요구유형별

구 분	계	문의	불만	칭찬	건의	유실물 신고	긴급요청	고충	VOC 제외
계	**114,804**	**98,835**	**1,184**	**167**	**6,831**	**267**	**6,170**	**243**	**1,107**
2009	528	88	77	10	297	4	44	8	0
2010	17,727	12,334	527	39	2,350	51	2,044	107	275
2011	15,528	12,418	168	56	1,166	29	1,107	21	563
2012	14,690	11,947	145	40	1,605	52	828	8	65
2013	18,829	16,353	112	9	953	82	1218	16	86
2014	33,781	32,664	105	12	266	33	549	60	92
2015.3	13,721	13,031	50	1	194	16	380	23	26

· 처리유형별

구 분	계	처리	수용불가	개선활용	타기관이첩	민원취하	VOC 제외
계	**114,804**	**108,987**	**472**	**417**	**3,768**	**54**	**1,107**
2009	528	430	27	24	43	4	0
2010	17,727	16,728	148	166	393	17	275
2011	15,528	14,580	68	72	238	7	563
2012	14,690	14,327	62	51	173	12	65
2013	18,829	18,486	66	48	135	9	86
2014	33,781	31,864	68	48	1,705	4	92
2015.3	13,721	12,572	33	8	1,081	1	26

○ CS 추진조직

- CS 경영위원회 : 접점 부서장 등 (위원장 : 이사장)
- CS 추진위원회 : 부서별 1인 (위원장 : 성과평가팀장)
- CS 자문위원 : 효성아이티엑스 은한나 팀장, 한국CS아카데미 윤민애 원장
- 열린시민위원회 : 제7기 시민모니터 47명

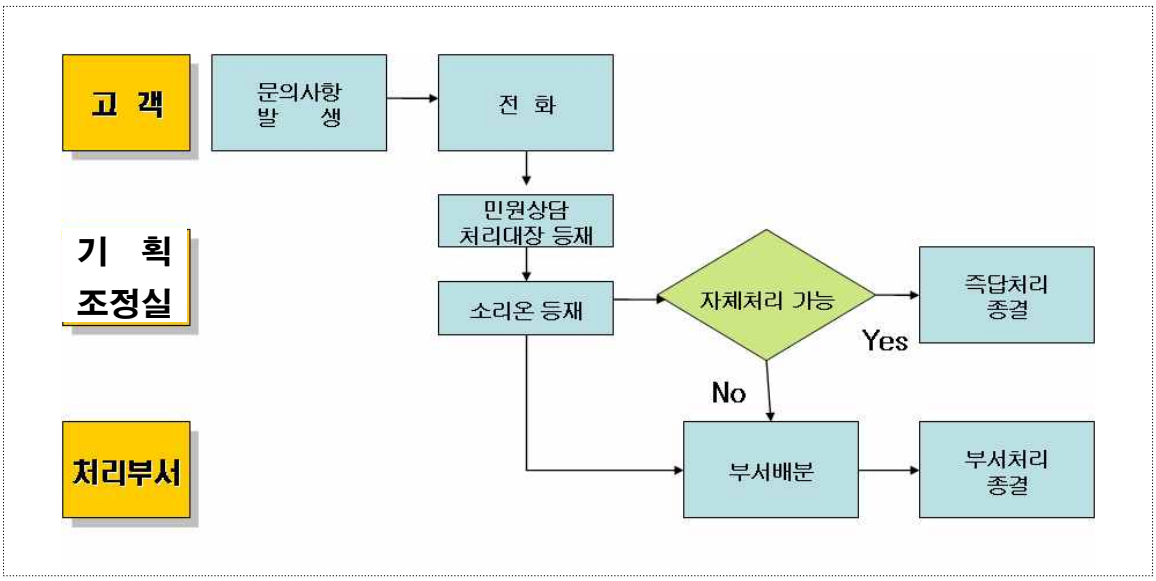
○ CS 평가제도

평가제도		평가방법	평가주기	평가주체	활 용
안행부 CSI 조사		면접/전화	년1회	안행부	· 경영평가(15%) · 市기관평가(5%)
전화친절도 평가		전화조사	분기 1회	감사실	· 내부평가
VOC 평가	민원처리준수율	소리온	년 1회	기획조정실	· BSC 반영 · 우수직원 포상
	민원처리만족도	〃	〃	〃	
	개선과제등록률	〃	〃	〃	
	개선과제평가	〃	〃	〃	
접점서비스 평가		미스테리 쇼핑, 설문조사 등	년 1~2회	시민모니터 기획조정실	· 연말 포상
협력업체 모니터링		〃	〃	〃	· 홈페이지

※ 2013년부터 서울시 CS조사 미시행(행자부 평가결과 활용)

○ 본사 및 어린이대공원 대표전화 통합 콜센터 운영

- '14.7.1부터 통합 운영 / 2290-6114(본사), 450-9311(대공원,365일 근무)
- 운영방법 : 주간(09:00~18:00) - 15층 대표전화 통합 콜센터
  야간(18:00~09:00), 주말 - 본사/대공원당직실
- 처리프로세스



- 년도별 상담실적

('14.7.1부터 어린이대공원·본사 통합관리 / 단위 : 건)

구 분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년		2015년 3월	
							본사	대공원	본사	대공원
총건수	10,162	10,881	8,909	7,021	9,120	9,173	9,153	43,186	2,260	9,136
일평균 (근무일기준)	42.5	45.6	24.6	32.8	37.5	39.5	39.5	118.3	37.7	101.5

* 본사/대공원 근무일수 상이로 상담실적 따로 관리

3 전산 정보

□ 정보화 인력 현황

구 분	계	복지경제본부	도로교통본부	경영지원본부
현 원	14	3	5	6
		추모1/승화원1 장애인콜:1	교통정보:3 교통시설:2	기획6

□ 주요 정보시스템 현황

(2015. 3. 31. 현재)

장비명	주전산기	운영서버 및 보안장비	네트워크 장비	VPN 전용회선	무정전전원 공급장치(UPS)	항온항습기/ 에어콘	합 계
	UNIX 서버	UNIX, Window서버					
수 량	4	84	83	37	10	7	225

Ⅳ 2015년 주요사업 추진현황

(2015. 3월말 기준)

사 업 명	사 업 개 요	추 진 내 용
전사적 리스크관리 시스템 구축·운영	기획조정실과 각 부서의 양방향 리스크 발굴·선정하여 대응전략 숙의회의 개최 및 사후 관리 • 리스크 의제 발굴 및 전략적 대응 필요성 등에 따라 의제 선정 • 리스크별 대응전략 숙의회의 운영 • 후속관리시스템 마련	• 주요리스크 의제 발굴 완료(1월) • 전 부서 상대 주요리스크 의제 발굴 완료(4월) • 본부장 회의를 리스크 대응 전략회의로 운영(진행)
유관기관과의 공유경제 체계 마련	고도의 시설 운영 역량증진, 고품질 대시민서비스제공 등 경영시너지 창출 • 동일 유사 업무수행 유관기관 사전조사 • 사업제산서 작성 • 사업협약 체결 • 협력증진 관리	• 직능, 전문역량, 공공부문 협치기관 사전조사 완료(4월) • 함께경영을 위한 기본계획 수립 - 기관별 협업범위 조율 및 협력체계 구축 - 상호교류 및 협력이행
서울시-공단간 불합리한 제도개선 추진	市와 공단과 상호 행정낭비요인 제거 및 업무효율성 향상 • 대상 : 법령에 근거한 규제 외 과잉 재량권 행사 사항 • 분야별 해당부서와 협업 및 임무 부여하여 실행력 100% 달성	• 법령민간위탁조례 적용, 불공정한 위·수탁 협약 - 민간위탁조례 적용 타당성 법률자문 수행 (1월) - 민간위탁 종합성과평가 대상 통보에 따른 공단 의견제시(2월) ⇨ 투자출연기관 갑을관계 혁신 거버넌스 회의 등 참석 : 공단 3차 의견제시(3월) • 도로관리분야 민간위탁금, 민간대행사업금 통합 편성 - 2015년 예산외 민간대행사업비 현황 파악 (520억) ⇨ 개선안 마련, 서울시 도로시설과 협의

경영전략 실행력 강화 '내부성과관리 시스템' 개선 *협업부서 : 인사처	행자부 경영평가 및 市 핵심가치 이행평가 우수등급 〈〈심사분석 → 내부경영평가 → 직무성과평가 → 평가활용〉〉 • 공단 경영전략과 방향성 정합화 • 외부 경영평가 목표달성 견인 • 경영성과관리 기제간 유기적 연계강화	• 기본계획 수립완료(이사장방침 제3호) - 내부경영평가, 직무성과관리, 심사분석 평가방식 개선 등 • 내부경영평가 개선계획 수립 및 편람배포 완료 - 지표 재설계, 하부조직으로 평가단위 확대 등 • 직무성과계약(부서장) 및 직무수행계획서(팀·소장) 작성완료 • 핵심사업 목표달성도 표출 예정
고객서비스 품질관리 시스템 구축 *협업부서 : 인재개발원	부서별 자율적 CS개선 실행 및 전 직원 활발한 CS참여 보완 • 현업 접점부서 집중 순회교육 (성과평가팀장) • 서비스품질 상시모니터링 (시민모니터평가, 부서자체평가, 전문기관 평가)	• 2015년 행자부 고객만족도조사 워크숍(3.23) : 고객만족도조사 설계 및 설문 검토·확정 완료 • 제7차 시민서비스헌장 다이어리 속지 배포(4.2) : 총 2,000부 제작, 전부서 배포 완료 • 2015년 CS 클리닉 실시 중(4.10~) : 6개 접점 현장 서비스 미흡사항 진단 및 집중 교육 • CS Letter 4월호 발송, 스토리텔링 웹툰7화 연재 중
차세대 통합정보시스템 플랫폼 구축 *협업부서 : 안전관리처, 인재개발원	• 통합정보시스템(ETIS) 주전산기 교체 • ETIS 운영 S/W 환경 개선 • ETIS 신규시스템 자료 이전 및 운영환경 최적화 작업	• 차세대 통합정보시스템 플랫폼 구축 계획 방침 수립(1.15) • 수입물품 및 특정제품 선정심사 위원회 개최(1.16) • 서울시 제안요청서/보안성검토/계약심사 검토 완료(2.6) • 전산통비장비 설치, 운여체제 및 시스템 환경 구성 예정(4월 중)