

# 종 합 현 황

- 기 획 조 정 실 -

2014. 4

# 목 차

1. 일반 현황	1
2. 기획 예산	2
3. 성과 평가	10
4. 전산 정보	19

# 기 획 조 정 실

## 1 일반 현황

조 직 : 경영지원본부 산하 1실 3팀



주요업무

구 분	분 장 업 무
기획예산	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 조직 및 정원관리에 관한 사항</li> <li>○ 신규사업 기획, 개발업무</li> <li>○ 제규정의 제정, 개폐 및 유권해석</li> <li>○ 대내, 외 주요업무 조정 및 지시사항 총괄</li> <li>○ 의회(국회, 시의회)에 관한 업무 총괄, 조정</li> <li>○ 법무, 송무, 고문자문위원 및 각종 위원회 운영에 관한 사항</li> <li>○ 예산편성, 배정, 전용, 통제, 원가분석 등 예산관련업무 총괄</li> </ul>
성과평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 내·외부 경영평가 및 임원평가 업무 총괄</li> <li>○ 중장기 경영계획 수립, 조정 및 주요업무 심사분석 총괄</li> <li>○ 창의지식 과제 발굴, 우수사례 벤치마킹 및 창의지식 과제 성과의 전파, 연구에 관한 업무</li> <li>○ 산업재산권 관리, 경영공시 관련 업무 총괄</li> <li>○ 고객서비스현장 운영 등 고객만족경영 관련 업무 총괄</li> <li>○ 민원상담 및 시민모니터링 운영 업무 총괄</li> </ul>
전산정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전산관련 기획, 프로그램개발, 시스템운영 및 유지보수 등 관련업무</li> <li>○ 전산기기 도입 및 관리, 전산자료(DB포함) 유지 관리 업무</li> <li>○ 전산 기계실 운영, 관리 및 전산망(LAN포함) 관련 업무</li> <li>○ 전산 신기술 연구 및 보급에 관한 사항</li> <li>○ 공단 전산업무 전반에 대한 지도·감독</li> </ul>

## 2 기획 · 예산

### □ 정원 / 현원 현황

※ 2010년부터 서비스직 정원에 포함

구	분	2009	2010	2011	2012	2013	2014.3월
계	정 원	1,411	1,736	1,774	1,979	2,013	2,051
	현 원	1,382	1,681	1,640	1,879	1,956	1,953
	과부족	△29	△55	△134	△100	△57	△98
임 원	정 원	5	5	5	5	5	5
	현 원	5	5	4	5	5	5
	과부족	-	-	△1	-	-	-
일 반 직	정 원	961	961	1,003	1,086	1,095	1,114
	현 원	951	951	946	1,052	1,064	1,059
	과부족	△10	△10	△57	△34	△31	△55
특 정 직	정 원	366	363	363	475	475	489
	현 원	348	306	288	410	450	447
	과부족	△18	△57	△75	△65	△25	△42
서비스직	정 원		331	331	413	443	443
	현 원		343	330	412	442	442
	과부족		12	△1	△1	△1	△1

## □ 2014년도 예산

**규모** — 2,325억원 ('13년 2,160억원 대비 165억원, 7.6% 증가)

수입	2,325억원	지출	2,325억원
• 市대행사업비	2,281 (98%)	• 사업비	1,247 (71%)
• 기타수입	44 (2%)	• 인건비	881 (34%)
		• 유무형자산	163 (7%)
		• 예비비	34 (1%)

## 사업별 — 단위사업별 21개 회계로 구분 · 편성

(단위 : 백만원)

구분	2014	2013	증감	%	비고
계	232,540	215,982	16,558	7.7	
지하도상가	31,175	29,348	1,903	6.1	• 청소 직고용에 따른 장비 및 비품 임대 등 포함 일반운영비 7억 • 영등포자하상가 출입구 에스컬레이터 설치 5억, 동력비 2억
월드컵경기장	10,436	8,359	2,077	24.8	• 청소 직고용에 따른 장비 및 비품 임대 등 포함 일반운영비 2억 • 관람석 개선 등 수선유지비 13억, 월드컵 활성화 연구용역 1억
어린이대공원	11,561	11,782	-221	-1.9	• 전년수준 (동물사 안전시설 보강 등 17억)
서울상상나라	1,313	1,306	7	-	• 전년수준
시립승화원	21,035	17,398	3,637	20.9	• 종합자연장지조성공사 40억
추모공원	8,885	8,305	580	7.0	• 전년수준
도시고속도로	23,714	21,072	2,642	12.5	• 도시시설유지보수 15억, 동력비 6억, 순찰차량 등 4대 대폐 4억
도로환경	12,452	11,817	635	5.4	• 올림픽대로 중앙분리대 관목식재 2억
교통정보제공	5,432	5,454	-22	3.8	• 전년수준
장애인콜택시	31,212	30,439	773	2.5	• 약면허비 13억 증액(택시 도급 50대 9월) • 장애인콜택시 대폐 20대 8억, 휴무차량 운전원 등 17억
청계천	7,304	7,382	-78	-1.1	• 전년수준
문화디지털	498	529	-31	-5.9	• 전년수준
공동구관리	7,492	7,190	302	4.2	• 전년수준 • 은평공동구 인수에 따른 증원인력 예비비 반영 (6명)
공영주차장	14,865	11,106	3,759	33.8	• 마포주차장 복개구조물 보강 5억, 동대문주차장 자동화 2.5억 • 주차장 신규 인수에 따른 수선비 5억 및 인건비 등 28억
공영차고지	3,666	3,313	353	12.1	• 차고지 토목공사비 2.5억, 오수처리시설 1.6억
혼잡통행료	3,516	3,383	133	3.9	• 전년수준
체납징수	5,093	4,686	407	8.7	• 전년수준
공사감독	8,625	8,342	283	3.4	• 전년수준
상수도공사	3,464	3,718	621	-6.8	• 전년수준
서울글로벌센터	2,047	2,310	-263	-	• 전년수준
본부	18,755	18,743	12	0.1	• 사내근로기금, 교육훈련비, 청사유지관리비 등

○ 사업별 · 성질별

(단위 : 백만원)

사 업 별	계	사업운영비	인 건 비	유/무형자산	예비비 등
계	232,540	124,721 (53.6%)	88,130 (37.9%)	16,290 (7.0%)	3,399 (1.5%)
지 하 도 상 가	31,175	20,343	9,794	880	158
월 드 컵 경 기 장	10,436	6,785	3,580	66	5
어 린 이 대 공 원	11,561	5,319	4,491	1,750	1
서 울 상 상 나 라	1,313	1,043	267	2	1
시 립 승 화 원	21,035	8,034	5,456	7,536	9
추 모 공 원	8,885	4,563	3,041	1,277	4
도 시 고 속 도 로	23,714	15,502	7,792	420	0
도 로 환 경	12,452	6,637	5,585	222	8
교 통 정 보 제 공	5,432	3,145	2,281	1	5
장 애 인 콜 택 시	31,212	15,687	13,012	813	1,700
청 계 천	7,304	4,302	2,967	30	5
문 화 디 지 털	498	326	172	0	0
공 동 구 관 리	7,492	3,451	3,513	90	438
공 영 주 차 장	14,865	6,833	6,082	900	1,050
공 영 차 고 지	3,666	2,224	1,032	410	0
혼 잡 통 행 료	3,516	1,650	1,854	10	2
체 납 징 수	5,093	1,733	3,360	0	0
공 사 감 독	8,625	3,062	5,417	140	6
상 수 도 공 사	3,464	1,228	2,157	75	4
서 울 글 로 벌 센 터	2,047	1,428	607	11	1
본 부	18,755	11,426	5,670	1,657	2

○ 사업수지(2014년도) ※ 수입은 시세외수입 징수

(단위 : 백만원)

사업별	수입목표 (A)	지출			사업수지 (A-B)	수지율 (A/B)	
		예산	수익적 지출(B)	자본적 지출			
합계	134,342	213,785	199,154	14,631	-63,003	62%	
市세외수입이 있는사업	소계	134,342	138,398	124,746	13,652	9,596	101%
	지하도상가	46,775	31,175	30,295	880	16,480	141%
	월드컵경기장	17,109	10,436	10,370	66	6,739	207%
	어린이대공원	5,257	11,561	9,811	1,750	-4,554	38%
	시립승화원	10,181	21,035	13,500	7,535	-3,319	75%
	추모공원	2,931	8,885	7,608	1,277	-4,677	43%
	장애인콜택시	2,303	31,212	30,399	813	-28,096	9%
	공영주차장	24,958	14,865	13,965	900	10,993	140%
	공영차고지	7,759	3,666	3,256	410	4,503	227%
	혼잡통행료	15,340	3,516	3,506	10	11,834	458%
	서울글로벌센터	1,729	2,047	2,036	11	-307	51%
市세외수입이 없는사업	소계	-	67,895	67,006	889	-65,197	
	서울상상나라	-	1,313	1,311	2		
	번호판영치	-	5,093	5,093	0	-5,093	
	도시고속도로	-	23,714	23,294	420	-23,294	
	도로환경센터	-	12,452	12,230	222	-12,230	
	교통정보센터	-	5,432	5,431	1	-5,431	
	공사감독	-	8,625	8,485	140	-8,485	
	상수도공사	-	3,464	3,389	75	-3,389	
	청계천관리	-	7,304	7,275	29	-7,275	
	문화디지털	-	498	498	0		
기타	소계	-	7,492	7,402	90	-7,402	
	공동구	-	7,492	7,402	90	-7,402	수용기관 전액부담

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

## □ 2013년도 市세외수입 목표 및 실적

○ 市세외수입 목표 11,546억원 대비 1,204억 달성 (104.3%)

○ 사업별 내역

(단위 : 백만원)

구 분	목표	실적	달성률(%)	주 요 내 용
계	115,462	120,399	104.3%	-
지하도 상 가	40,486	43,754	108.1%	○ 임대료 29,495백만원, 임대관리비 9,059백만원
월드컵 경기장	17,226	17,862	103.7%	○ 임대료 13,612백만원, 관람사용료 3,293백만원
어린이 대공원	4,000	3,654	91.3%	○ 공유재산 임대료 1,593백만원
시 립 승화원	9,699	9,586	98.8%	○ 화장료 수입 6,320백만원
추 모 공원	2,518	2,585	102.7%	○ 화장료 수입 2,083백만원
장애인 콜택시	2,482	2,031	81.8%	○ 전액 운행수입금
공 영 주차장	15,050	16,782	111.5%	○ 시간주차료 8,222백만원, 정기주차료 6,471백만원
공 영 차고지	7,415	7,886	106.4%	○ 시설사용료 6,518백만원, 임대관리비 1,368백만원
혼 잡 통행료	15,434	15,070	97.6%	○ 1호터널 8,915백만원, 3호터널 6,021백만원
글로벌 센 터	1,152	1,189	103.2%	

□ 위수탁 계약 체결 현황(서울시-공단)

연번	관련부서	市 대행사업	위탁자 (시주무부서)	최초위탁 (년월)	계약일 (년월일)	現 계약 유효기간
1	상 가 운영처	지하도상가관리	도시안전실 (보도환경개선과)	'83.10~	'10.3.29	~ '15.3.28
2		글로벌센터 관리	여성가족정책실 (외국인다문화담당관)	'13.01~	'13.1.25	~ '15. 1.24
3	체육시설 운영처	월드컵경기장관리	문화관광디자인본부 (체육진흥과)	'01.10~	'13.11.9	~ '15.12.31
4	서울 어린이 대공원	어린이대공원관리	푸른도시국 (공원녹지정책과)	'86.01~	'14.1.1	~ '16.12.31
5		서울상상나라 시설관리	여성가족정책실 (출산육아담당관)	'12.11~	'12.11.1	~ '15.10.31
6	추모시설 운영처	시립장사시설관리	복지건강실 (어르신복지과)	'87.01~	'12.10.1	~ '15.9.30
7		서울추모공원관리	복지건강실 (어르신복지과)	'87.01~	'12.1.1	~ '14.12.31
8	도 로 관 리 처	자동차전용도로관리	도시안전실 (도로시설과)	'94.10~	'13.9.17	~ '16.9.16
9	교 통 정 보 처	교통관리시스템운영	도시교통본부 (교통정보센터)	'01.06~	'12.7.1	~ '14.6.30
10	장 애 인 콜 택 시	장애인콜택시관리운영	도시교통본부 (보행자전거과)	'03.01~	'11.12.26	~ '14.12.25
11	청 계 천 관 리 처	청계천관리	도시안전실 (하천관리과)	'04.07~	'12.2.3	~ '15.2.2
12		청계천 문화디지털 시설물 운영	도시안전실 (하천관리과)	'09.01~	'12.1.1	~ '14.12.31
13	공 동 구 관 리 처	공동구관리	도시안전실 (도로시설과)	'95.01~	'12.9.28	~ '15.9.27
14	교 통 시 설 운 영 처	버스공영차고지관리	도시교통본부 (주차계획과)	'00.06~	'11.5.30	~ '14.5.29
15		자동차세체납차량번호판 영치업무지원	재무국 (38세금징수과)	'02.08~	'11.8.25	~ '14.8.24
16		공영주차장관리	도시교통본부 (주차계획과)	'84.08~	'13.11.1	~ '16.10.31
17		남산1·3호터널 혼잡통행료부과징수	도시교통본부 (교통정책과)	'96.11~	'12.1.1	~ '14.12.31
18	공 사 감 독 처	공사감독업무	도시안전실 (도로시설과)	'00.09~	'12.10.5	~ '15.10.4
19		상수도공사감독	상수도사업본부 (시설관리부)	'03.04~	'12.7.1	~ '14.6.30

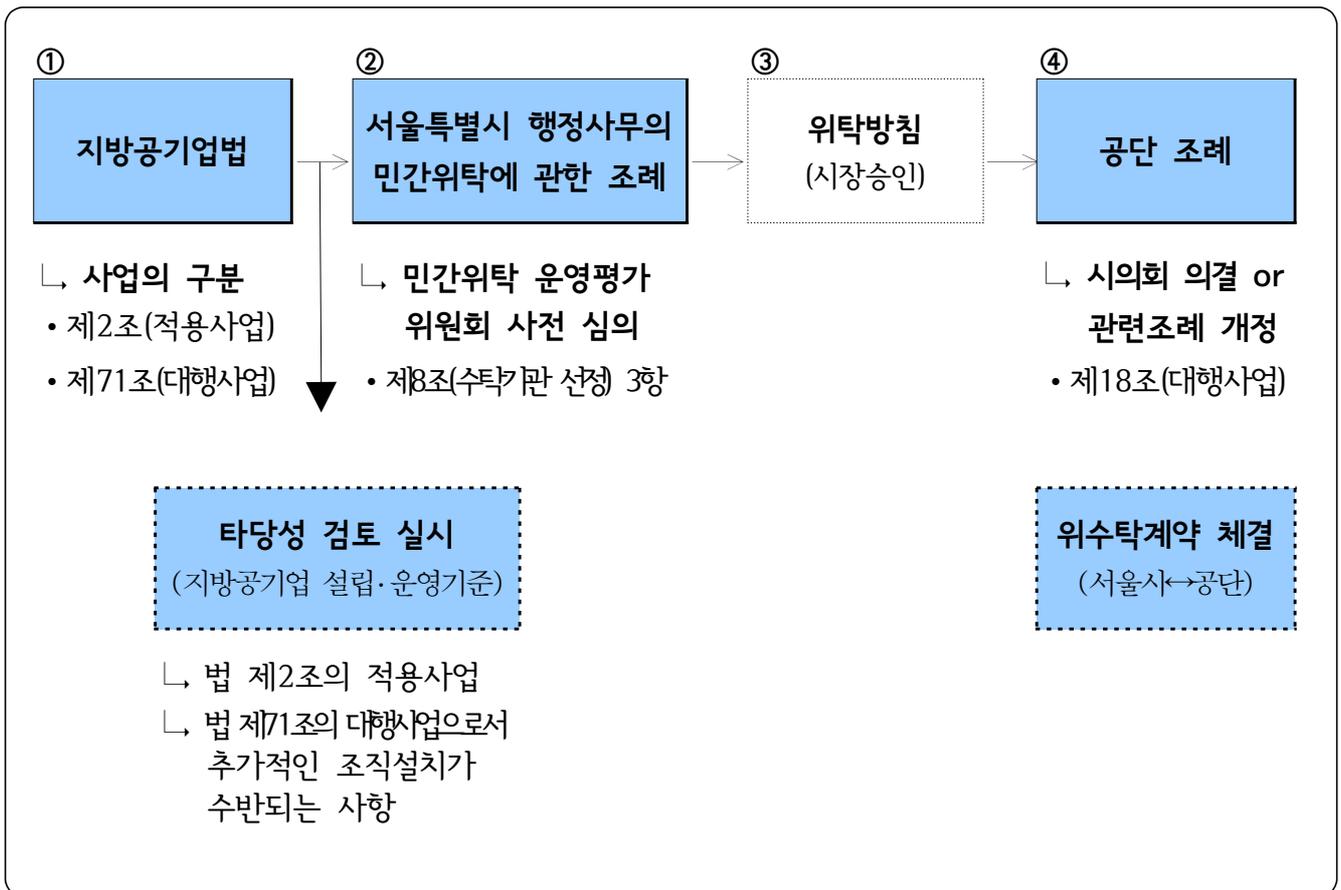
## □ 대행사업 인수절차

### 관련 조례 제·개정 경우

- 신규사업 위·수탁협약(공단↔서울시)
  - ① 공단 위탁방침 결정(시장 또는 부시장 방침)
  - ② 관련조례 제·개정(서울시/시의회) → ③ 위·수탁계약 체결

### 시의회 의결의 방법

- 신규사업 위·수탁협약(공단↔서울시)
  - ① 공단 위탁방침 결정(시장 또는 부시장 방침)
  - ② 시의회 의결 → ③ 위·수탁계약 체결



## □ 서울특별시의회 상임위원회 현황

(제8대 후반기 : 2012. 7. 16 ~ 2014. 6. 30)

- 총인원 : 11개 상임위 114명 (새누리당 28, 민주당 77, 무소속 1, 교육의원 8)
- 의장단 : 의장 -김명수(민주), 부의장 -성백진(민주), 김진수(새누리)

구	분	운 영 (15)	행 자 (8)	재 경 (13)	환 수 (11)	문 체 (10)	보 건 (10)	건 설 (10)	도 시 계 획 (14)	교 통 (12)	도 시 안 전 (12)	교 육 (15)
위	원	민주당 <b>이창섭</b> 강 서	민주당 <b>김광수</b> 도 봉	민주당 <b>김인호</b> 동대문	민주당 <b>김용성</b> 강 서	새누리 <b>김정재</b> 비 례	민주당 <b>김기욱</b> 강 북	새누리 <b>김춘수</b> 영등포	민주당 <b>장환진</b> 동 작	민주당 <b>채재선</b> 마 포	민주당 <b>유광상</b> 영등포	민주당 <b>최흥이</b> 교육의원
민주당	부위원장	오봉수 김용석 (새누리)	이강무 주영길 (새누리)	김용석 이진화 (새누리)	김광수 이차순 (새누리)	김기만 최호정 (새누리)	이미성 강태희 (새누리)	정용림 박태규 (새누리)	김미경 김제리 (새누리)	박기열 성백열 (새누리)	서영갑 류수철 (새누리)	윤명화 최명복 (교육의원)
		강희용 김명신 김생환 문종철 박운기 서영진 서윤기 양준욱 오승록 최강선	김선갑 신원철 허광태	김동승 김명신 박양숙 박운기 유 청 이상호 이행자 전철수 최웅식	김창수 신승호 양준욱 오승록 조규영	김태희 문상모 임형균 장정숙 정세환 최강선	김상현 김생환 성백진 이순자 한명희	김기덕 오봉수 이명영 인택환 정희석	강희용 곽재웅 김정중 김정태 김형식 박진형 신언근 이경애 최조웅	공석호 김동욱 박준희 서영진 이정훈 이창섭 조상호	김희전 문종철 박래학 이원기 정승우	김문수 김종욱 서윤기 이정찬  <b>[교육의원]</b> 김덕영 김영수 김형태 정상천 최보선 한학수
새누리		이형석 정문진	남재경 이형석	강신표	김진수 진두생	김용석	고만규 정문진	김진영 주찬식	김현기 윤규진	강감창 이상목	이종필	이지현 전종민
수석	전문위원 전문위원	박노수 이혜영	윤병국 한태식	김남중 강상원	안석수 김선희	박용훈 김경욱	양재대 진성영	김태호 이상근	김동수 조정래	김영배 장 훈	김종식	이성용 이준석
전화번호		3702-1541	3705-1342	3705-1343	3705-1344	3705-1345	3705-1348	3705-1346	3705-1347	3705-1349	3705-1080	3705-1035

※ 예결특위(수석전문위원 : - , 전문위원 : 엄지운) 3705-1256

### 3 성과평가

#### □ 경영평가 수감

○ 주 관 : 안전행정부

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

○ 평가대상 : 안전행정부 평가 57개, 시도 자치단체 평가 267개

- 시설관리공단 평가대상 군 : 특광역시 5개 시설공단

※ 최근 10년간 우리공단 평가 경쟁군(평가년도 기준)

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

○ 평가단 구성 : 지방공기업평가원, 대학교수, 공인회계사

○ 평가지표 : 리더십/전략(12), 경영시스템(30), 경영성과(58)

○ 평가등급별 성과급 기준지급률

\* 기준지급률 범위내 자치단체(市) 확정

평가등급		가등급	나등급	다등급	라등급	마등급
지급률	이사장	450~301%	300~201%	100~200%	0% (익년도 연봉동결)	0% (익년도 연봉 5~10% 삭감)
	임원	300~201%	200~151%	150~100%		
	직원	300~201%	200~151%	150~101%	100~10%	0%

○ 최근 10년간 수감결과 (실적년도 기준)

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

○ 2012년도 경영평가(2013년 수감)

- 평가대상 : 특광역시 5개 시설공단

- 현지평가 : 2013. 6.10(월) ~ 6.12(수), 3일간

- 평가내용 : 리더십/전략, 경영시스템, 경영성과 등 3개 부문

- 평가결과 : “다”등급(3위) \* 5개 시설공단 : 인천(“가”), 부산(“나”), 서울 대구 울산(“다”)

※ CEO 평가는 이사장 경영성과계약에 의거 서울시에서 별도 실시

## □ 전년대비 주요 변경사항

### ○ 경영실적 평가(안전행정부)

- 2015년(2014년 보완포함) 지방공기업 경영평가편람 확정(2014. 1)
- 공공서비스 품질에 대한 평가배점 확대 : 14점 ⇔ 22점
  - \* 고객경영(4점), 고객만족도조사(10→15점), 서비스품질관리 지표신설(3점)
- 평가항목별 배점 및 세부평가내용 신설 등 주요 변경사항

연번	지 표	신설 세부평가내용
1	조직관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 처우개선, 상위직 증원 목적의 직급신설 평가</li> <li>◦ 유연근무제 등 일가정 양립문화 조성 실적</li> </ul>
2	인사관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 임직원 역량강화(교육훈련실적 평가대상 확대)</li> </ul>
3	노사관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 노조전임자 또는 타임오프제 기준준수 평가</li> </ul>
4	공공성증진	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 녹색제품 활용, 에너지절감 평가 포함</li> </ul>
5	고객서비스 품질관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 지표 신설 : 고객서비스 현장, 품질관리시스템, 실적 등</li> </ul>
6	사업수입	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 배점 하향 조정 : -2점(10→8점)</li> </ul>
7	1인당 시설관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 배점 하향 조정 : -2점(7→5점)</li> </ul>
8	안전사고 발생건수	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 배점 하향 조정 : -1점(4→3점)</li> </ul>
9	고객만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 배점 상향 조정 : +5점(10→15점)</li> </ul>
10	정부3.0 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 정부3.0 추진 추진실적 평가 신설(1.0점)</li> </ul>
11	공기업 정충준 책수	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 비정규직의 정규직 전환 실적 평가 신설(1.0점)</li> </ul>
12	정 성 지 표 편 입 ( 삭 제 )	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 노조전임자(노사관리), 에너지관리(공공성), 유연근무제(조직관리)</li> </ul>

### ○ 이사장 평가(서울시)

- 외부평가간 지표 연동 강화 : 市이사장평가 중 → 직원연계 부분 별도평가(핵심가치)

지표별	市 이사장 평가	市 핵심가치평가
평가지표	경영평가(안행부) 30%, 핵심가치평가(서울시) 70%	8개 항목 / 12개 지표 (정성 13점, 정량 87점)
평가내용	핵심가치평가 활용 (⇨ 핵심가치 지표별 가중치를 조정하여 반영)	책임경영구현(13), 시정핵심과제추진(2), 고객만족도증진(15), 청렴도향상(4), 합리적노사관리(2), 예산편성기준준수(4), 재정건전성(10), 사업지표(50)

□ 2012년도 평가결과(2013년 평가 수감)

○ 이사장 경영성과계약 이행실적평가(市)

순위	1위	2위	3위	4위	5위
기관명	농수산 92.45점(나)	도시철도 88.80점(나)	메트로 88.36점(나)	시설공단 87.32점(나)	SH 71.01점(라)
성과급 지급률	300%	280%	260%	240%	0%
기본연봉 인상률	전기관 동결				

○ 안전행정부 경영평가(市 투자기관 간 비교)

순위	가	나	다	마		
기관명	농수산	도시철도	시설공단	메트로	SH	
성과급 지급률	임원	275%	182%	136%	136%	-
	직원	290%	190%	140%	140%	-
비고(점수)	91.93점	86.85점	86.91점	86.55점	68.21점	

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

□ 경영평가 지표(안전행정부 주관)

※ 2014년(2013년도 실적분) 평가 지표

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

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	비고	
I. 리더십/전략 (12점)	리더십(8) 전략(4)	1. 경영층 리더십	4	-	
		2. 고객 및 윤리경영	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	4	-	
		3. 공공성증진노력	4	-	
		4. 고객서비스 품질관리	3	지표신설	
	III. 경영성과 (48점)	주요사업성과(16)	1. 사업수입	8	-
			2. 1인당 시설관리실적	5	-
3. 안전사고 발생건수			3	-	
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)

※ 2014년(2013년도 실적분) 평가 지표

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

경 영 목 표		가중치	평가방법	전년대비
I. 운영지표(공통지표)		35		5 ↓
1-1	책임경영구현	15	비계량	2 ↑
	시정철학 구현노력	4		(+1.5)
	경영비전 수립 및 실행노력	2		(+0.5)
	경영혁신 현안추진노력	7		-
	이사회 운영 내실화	2		-
1-2	시정핵심과제 추진	5	계량	3 ↑
	일자리 창출	1		-
	장애인 고용 확대	0.5		(+0.1)
	사회적 약자기업 제품구매	1		(+0.4)
	정보공개확대	1		(신설)
	소통활동강화	1		(신설)
	원전하나줄이기	0.5		(신설)
1-3	고객만족도 증진	5	계량	10 ↓
1-4	청렴도 향상	4	계량	-
1-5	합리적인 노사관리	2	계량	-
	무분규 및 임단협 타결	1		
	인건비 인상률 준수	1		
1-6	서울시 예산편성기준 준수	4	계량	-
II. 재무지표(재정건전성)		15	계량	5 ↑
2-1	영업수익 목표달성	5		(+3 )
2-2	예산 절감	10		(+2)
III. 사업지표		50	계량 (1사업 비계량)	-
계		100		

## □ 공단 산업재산권 보유 현황

### ○ 총 괄

구 분	계	특허권	실용신안권	디자인권
계	70	46	12	12
등 록	59	40	8	11
출원(심사중)	11	6	4	1

### ○ 연도별 현황

구 분		계	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
등 록 (56건)	소계	59	2	5	11	8	10	11	9	2	1
	특허권	37	2	3	7	4	8	8	5	2	1
	실용신안권	8	-	1	2	2	1	2	-	-	-
	디자인권	11	-	1	2	2	1	1	4	-	-
출 원 (10건)	소계	11	-	-	-	2	3	3	2	1	
	특허권	7	-	-	-	-	1	3	2	1	
	실용신안권	4	-	-	-	2	2	-	-		
	디자인권	-	-	-	-	-	-	-	-		

### ○ 부서별 현황

구 분	계	교통 정보	도로 관리	공사 감독	서울 월드컵	청계천 관리처	상 가 사업단	도 로 환 경	시 립 승 화원
계	69	18	26	9	5	5	2	2	1
등록	58	15	22	8	4	5	1	2	1
출원	10	3	4	1	1	-	1	-	-

### ○ 처분수입 및 처분보상 현황 (180백만원 수입발생 ⇔ 82백만원 발명자에게 처분보상)

〈단위:천원〉

구 분	계	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	비 고	
공단 수입금	180,163	50,333	30,157	62,226	29,861	7,586	부가세 포함	
처 분 보 상	보상 금액	81,885	22,884	13,705	28,281	13,568	3,447	* 수입에서 부가세 제외후 50%
	보상 인원	연 83명	12명	16명	32명	23명	4명	* 중복제외시 33명
	보상 일시		'09.7.7	'10.8.2	'11.11.29	'12.12.31	'12.31	

## 산업재산권 처분수입 내역 (시 세입)

(단위 : 천원)

연 번	발명의 명칭 (등 록 일)	계	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	비 고
	계	184,112	50,333	30,157	62,226	29,861	11,535	
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 안전별판 (’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)	10,454	-	2,144	3,796	2,195	2,319	도로관리
8	경기장용 스탠드형 좌판 절첩식 의자의 안전장치 (’08. 9. 26)	88,061	43,573	2,863	12,848	21,364	7,413	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 눈슬립 (’10.4.7)	399	-	-	399	-	-	상가관리
14	경량 전동 삽날 제설기 (’10.11.4)	5,565	-	-	594	3,341	1,630	도로관리
15	재생투명수지 방음패널 및 그 제조방법 (’11.2.17)	1,819	-	-	344	1,475	-	도로관리
16	방음벽 청소용 브러시 (’08.5.20)	329	-	-	78	78	173	도로관리
17	하수로의 수문개방 지연장치 (’10.11.22)	1,238	-	-	-	1,238	-	청계천

※ 공단수익중 부가세 차감후 50% 금액에 대하여 처분보상 실시

## □ 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
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	▷ 고객리스트 있는 사업 : 전화 - 시립승화원 / 공영주차장(50%), 청계천 ▷ 고객리스트 없는 사업 : 면접 - 월드컵경기장 / 어린이대공원 / 청계천 / 공영주차장(50%)
특기사항	▷ 대상 사업별 가중치 부여 - 사업별 기본 10%씩 (60%), 사업별 자율 안배 (40%) 예)공단의 경우(2013년) : 추모공원(40%), 어린이대공원(20%)
조사기간	2013. 4.20 ~ 6.27 (평가시점 일치)
평가산식	조사점수(60%)+전년대비개선(40%)

### ○ 2013년 만족도 부서별 조사결과(안전행정부) \*조사주간사 : 지방공기업평가원

구 분	계	월드컵 경기장	어린이 대공원	시 립 승화원	추 모 공 원	청계천	공 영 주차장
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

### ○ 2013년 만족도 조사결과

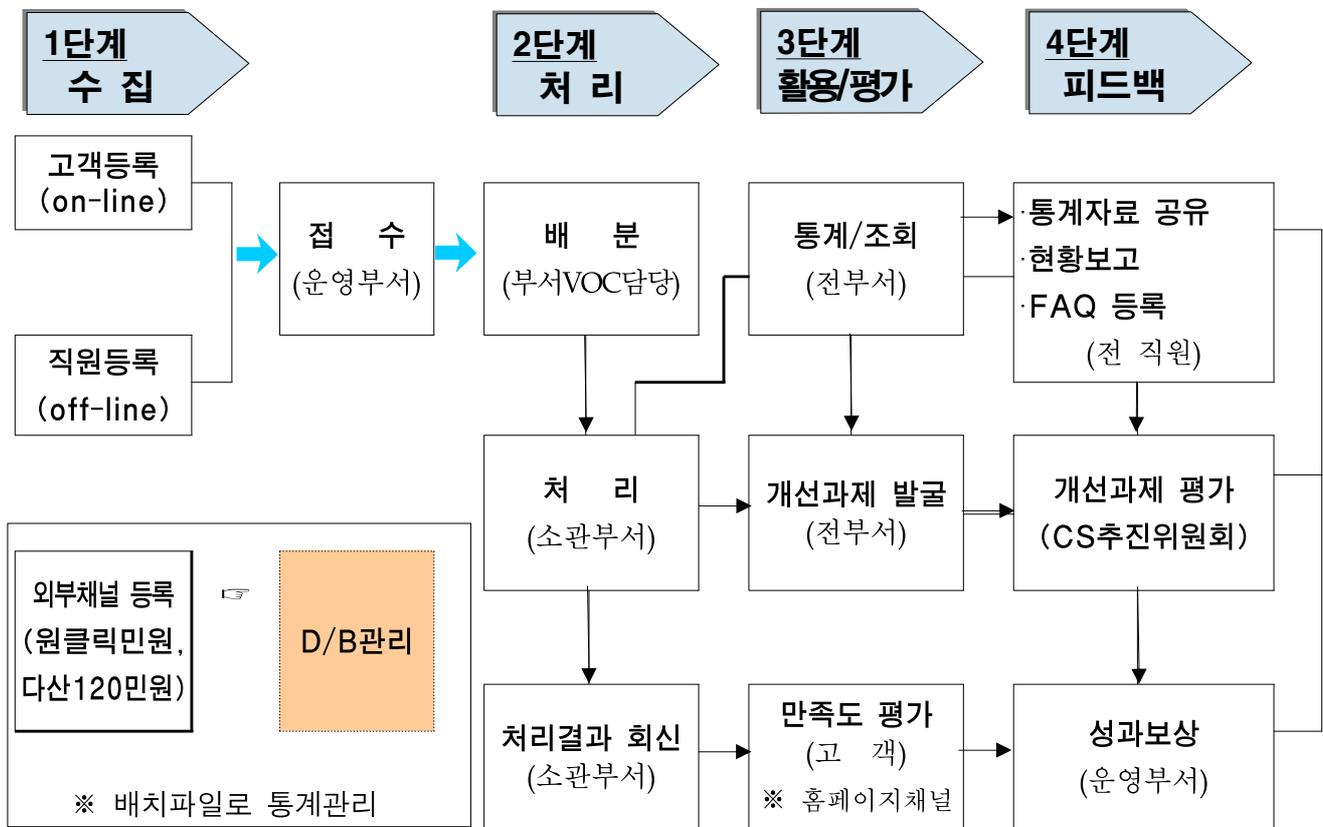
구 분	평 균	서울	부산	인천	대구	울산
2013년	87.31점	85.11	82.72	94.57	89.05	85.09
2012년	85.14점	84.36	83.54	91.33	82.56	83.93
증감	+2.17점	+0.75	△0.82	+3.24	+6.49	+1.16

## ○ 소리온(고객의소리 관리시스템)운영

### - 구축개요

- 구축업체 : 한국능률협회컨설팅 & (주)스펙트라 \* 공동수급
- 구축기간 : 09. 3. 30 ~ 8. 29(계약기간)
- 사업비 : 313,600천원 (계약금액)
- 시스템 명칭 사내 공모 ('09.9.09 ) : 소리온(ON)
- 시스템 운영개시 : '09. 9.15

### - VOC 운영프로세스



### - 운영실적('09.9.15 ~ '14. 3. 31 기준)

#### · 등록채널별

구분	계	홈페이지	대표전화	부서전화	방문	서신/이메일	다산콜/원클릭	문자상담	시민모니터	시민제안	당직실
총계	70,729	3,225	4,851	42,892	9,285	320	131,302	229	377	277	3,295
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	2,021	106	1,235	43	55	54	761
2013	18,829	472	2,497	12,150	2,441	28	578	64	25	51	523
2014.3	3,427	122	455	1,960	775	0	18	19	11	6	61

※'14.2부터 다산콜, 서울시 원클릭이 '응답소'로 통합운영

· 고객요구유형별

구 분	계	문의	불만	칭찬	건의	유실물 신고	긴급요청	고충	VOC 제외
계	70,729	56,359	1,066	157	6,436	230	5,307	169	1,005
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
2014.3	3,427	3219	37	3	65	12	66	9	16

· 처리유형별

구 분	계	처리	수용불가	개선활용	타기관이첩	민원취하	VOC 제외
계	70,719	67,917	379	372	993	49	1,009
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	18,828	18,480	66	48	135	9	90
2014.3	3,427	3,372	8	11	11	0	16

\* 3.31기준 9건 처리중

○ CS 추진조직

- CS 경영위원회 : 점점 부서장 등 (위원장 : 이사장)
- CS 추진위원회: 부서별 1인 (위원장 : 성과평가팀장)
- CS 액션리더 : 주요점점 서비스 리더
- CS 자문위원 : KMAC 오진영 부서장, 효성아이티엑스 은한나 팀장
- 열린시민위원회 : 시민모니터 60명

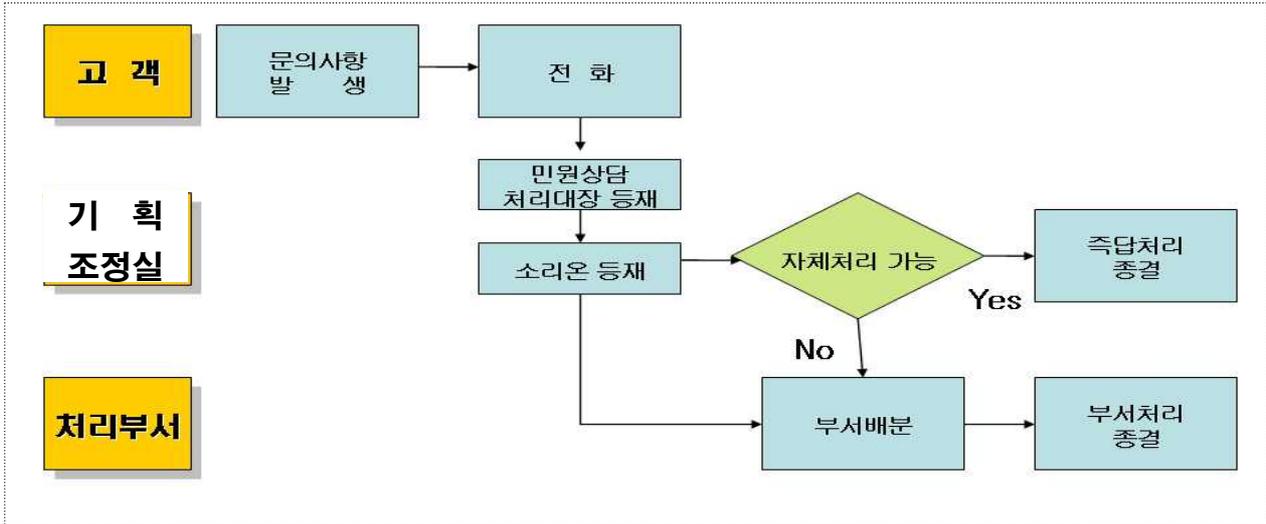
○ CS 평가제도

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	''	''	''	
점점서비스 평가	미스터리 쇼핑, 설문조사 등	년 1~2회	CS추진위원회 기획조정실	· 연말 포상	
협력업체 모니터링	''	''	''	· 홈페이지	

※ 2013년부터 서울시 CS조사 미시행(안행부 평가결과 활용)

○ 공단대표전화 운영(2290-6114)

- 운영방법 : 주간(09:00~18:00)      - 기획조정실  
야간(18:00~09:00), 주말 - 당직실
- 처리프로세스



- 년도별 상담실적

(단위 : 건)

구 분	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년2월
총건수	10,162	10,881	8,909	7,021	9,120	9,173	1,192
일평균 (근무일기준)	42.5	45.6	24.6	32.8	37.5	39.5	35

## 4 전산 정보

### 정보화 인력 현황

구 분	계	복지경제본부	도로교통본부	경영지원본부
현 원	13	3	5	6
		추모1/승화원1 장애인콜:1	교통정보:3 교통시설:1	기획6

### 주요 정보시스템 현황

장비명	주전산기	운영서버 및 보안장비	네트워크 장비	VPN 전용회선	무정전전원 공급장치(UPS)	항온항습기/ 에어콘	합 계
	UNIX 서버	UNIX, Window서버					
수 량	4	80	83	34	10	7	218