

「2010년 지방공기업 경영평가」

보령시 상수도 사업소

제 출 문

忠淸南道知事 貴下

본 보고서를 「2010년 지방공기업 경영평가」 용역의
최종보고서로 제출합니다.

2010. 8.



원 장 박진도

목 차

제1장 개 요	1
I. 지방공기업 평가의 의의	2
II. 2010년 경영평가의 주요내용	3
1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용	3
2. 경영평가 지표체계	7
III. 경영평가 측정방법	10
1. 정성지표 평가방법	10
2. 정량지표 평가방법	12
IV. 경영평가단 구성	16
제2장 평가결과 요약	17
I. 평점표	18
II. 종합평가의견	19
1. 총평	19
2. 지표별 종합의견	19
제3장 지표별 평가의견	23
1. 리더십/전략	24
2. 경영시스템	33
3. 경영성과	47

	<p style="text-align: center;">제 I 장</p>
<p style="text-align: center;">개 요</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 지방공기업 평가의 의의 2. 2010년 경영평가의 주요내용 3. 경영평가 측정방법 4. 경영평가단 구성

제1장 개요

I. 지방공기업 평가의 의의

- 지방공기업 경영평가는 지방공기업이 달성한 연도별 경영실적을 객관적으로 평가하여 그 결과에 상응하는 보상을 실시하고 차기의 경영계획에 반영시키는 일련의 환류과정(feed back)임
- 평가일반론적 관점에서 기업이 경영성과를 당초 목표(기준) 대비 얼마나 달성하였는지를 일정 시점에서 사후적으로 점검하고, 드러난 문제점을 제거하여 경영개선을 유도하는 활동임(이혜승, 2006)
- 지방공기업 경영평가의 주요한 목적은, 지방공기업이 달성하여야 할 목표나 나아가야 할 방향을 미리 지표로 설정해 주고, 사후에 이 기준과 실적을 비교·분석·평가하여 보상을 실시하거나 책임을 추궁하는 등의 사후관리를 강화함으로써 지방공기업의 경영개선을 도모하고 궁극적으로 지방자치의 발전과 주민의 복리증진을 제고하는 데 있음
- 지방공기업법은 '69. 1. 29. 법률 제2101호로 제정되었고, 3차 개정('92. 12. 8)에서 지방공기업 경영평가제도가 도입되어 '93년부터 시행되었으며, 지방공기업법 6차 개정('02. 3. 25)과 동법시행령 개정('02. 6. 19)으로 경영평가가 대폭 강화되었음
- 경영평가는 『지방공기업법 제78조 1항 및 같은법 시행령 제68조』 및 『지방공기업 경영평가 규정(행자부 훈령 제87호)』을 근거로 함

충청남도 2010년도 경영평가 대상

유 형	평가대상기관
상수도(4)	공주시, 보령시, 논산시, 홍성군
하수도(3)	천안시, 아산시, 서산시

Ⅱ. 2010년 경영평가의 주요내용

1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용

(1) 경영평가 제도 개선

① 평가대상기관 : 설립이후 운영기관

- (전년) 설립이후 6개월 미만인 기관은 평가에서 제외
- (개선) 설립이후 1년 미만인 기관은 평가에서 제외(함안지방공사, 안산도시공사, 기장군도시관리공단, 포천시시설관리공단, 단양관광관리공단, 양산시시설관리공단 등)

※ 단, 주택건설, 택지개발 등의 사업을 수행하는 도시개발공사는 설립이후 2년 미만은 제외(여수도시공사, 춘천도시개발공사 등)

※ 청산 예정인 태백관광개발공사, 충청남도농축산물류센터관리공사는 평가 제외

② 평가주기 : 광역지자체 상수도

- (전년) 격년 평가
- (개선) 2011년부터 매년 평가(8개 시·도)

③ 평가유형 변경 : 제주특별자치도개발공사

- (전년) 도시개발공사 유형으로 평가
- (개선) 기타공사 유형으로 평가

④ 평가방식

- (전년) 서면평가를 원칙으로 하되 필요 시 현지평가 실시
- (개선) 모든 지표에 대하여 현지평가 실시

⑤ 등급결정

- (전년) 절대평가를 기준으로 하되 표준화를 통한 평점 조정 가능

- (개선) 절대평가를 기준으로 하되 평점 분포에 따라 상대평가, 표준점수 등 적용

우수 : 90점 이상, 보통 : 90점 미만 ~ 80점 이상, 미흡 : 80점 미만

※ 단, 도시개발공사 적자기업은 우수 배제

(2) 경영평가편람 개선

○ 전년도 경영평가에서 지적된 문제점 개선

- 전년도(2009년 경영평가) 평가에서 지적된 평가지표, 배점, 평가방법 등의 문제점에 대한 개선방안을 반영하여 편람 작성

○ 경영평가편람의 내용에 대한 오해가 없도록 구체적으로 작성

- 경영평가지표 및 평가방법에 대한 오해가 발생하지 않도록 세부적인 평가내용 까지 구체적으로 정의하여 지표정의서 작성
- 표준적용이 곤란한 예외적인 경우 처리방법도 가능한 명시

○ 경영실적보고서 작성요령 첨부

- 공기업이 제출하는 경영실적보고서에 포함할 각 지표별 제출양식을 사전에 제공하여 지표의 정의에 대한 오해를 최소화함으로써, 공기업간 통일성을 기하고 잘못된 실적 제출 방지
- 실적 양식은 가능한 구체적으로 작성하고, 실적의 단위, 표시방법, 근거자료 등을 명확히 표시

(3) 경영평가지표 개선

① 지표체계 : 3대 지표(리더십/전략, 경영시스템, 경영성과)

- 고객만족도 배점 통일 : 15점 → 10점(공사·공단)
 - ※ 직영기업은 2008년부터 10점 적용
- 영업수지비율 지표의 배점을 현재의 2배로 상향
 - 상하수도·지하철·기타공사 : 5점 → 10점, 도시개발공사 : 8점 → 15점
 - ※ 시설관리공단은 실질수지(사업수지) 지표 신설(5점)
- 노사관리의 배점을 상향 조정(도시개발공사 : 3점 → 4점)
- 정성지표와 정량지표의 배점 비중 변경

구분		정성 : 정량		비고
		전년	개선	
직영기업	상수도	39 : 61	23 : 77	공기업정책준수 : 단계별→정량 에 포함
	하수도	40 : 60	20 : 80	
공사.시설공단		45 : 55	45 : 55	
기타공사.공단		40 : 60	45 : 55	
환경공단		45 : 55	44 : 56	

- 저탄소녹색성장, 에너지절감, 친환경기술개발 관련 지표 신설(3~5점)
 - 최근 녹색성장 및 친환경경영 등의 정부정책 흐름에 부응하고 기술개발 노력 등을 유도하기 위하여 지표 신설

② 경영평가 측정 및 평가방법

- 정성지표 평가방법
 - (전년) 의지, 노력, 결과를 각각 4등급 평가 후 9단계 평점 부여
 - (개선) 9등급 절대평가(2007년까지 평가방법)
- 전년대비 개선도 비중 하향
 - (전년) 목표달성도 : 전년대비개선도 = 50 : 50

- (개선) 목표달성도 : 전년대비개선도 = 60 : 40

○ 정량지표 평가방법

- (전년) 목표대실적, 목표부여(A), 단계별 평가

- (개선) 목표대실적, 목표부여(A), 목표부여(B), 단계별평가로 구분하여 평가

구 분	평가방법
목표대실적	<p>·목표달성도 평가</p> $\text{평점} = \frac{\text{실적}}{\text{목표}} \times 100\text{점}$ <p>·목표 = 자체적으로 설정한 목표(예산서, 경영계획, 지자체 보고)</p> <p>※ 신설공기업 등에 한하여 제한적으로 적용 가능, 목표의 적정성 여부 함께 평가(총점의 30%)</p>
목표부여(A)	<p>·최고목표와 최저목표를 부여한 후 목표 대비 실적을 평가</p> $\text{평점} = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \times 100\text{점}$ <p>·최고(최저) 목표 = 이론상 최고(최저)치, 전년실적×110%(50%), 최근 3년간 실적×110%(50%)</p>
목표부여(B)	<p>·목표달성도 평가 60% + 전년대비 개선도 평가 40%</p> $\text{평점} = \text{목표달성도 평점} \times 0.6 + \text{전년대비 개선도 평점} \times 0.4$ <p>목표달성도 평점 = $\frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \times 100\text{점}$</p> <p>전년대비개선도 평점 = $\frac{\text{실적} - \text{전년도실적} \times 50\%}{\text{전년도실적} \times 110\% - \text{전년도실적} \times 50\%} \times 100\text{점}$</p>
단계별평가	·달성단계에 따라 평점을 부여

2. 경영평가 지표체계

(1) 기본원칙

- 경영평가지표는 평가대상 지방공기업의 성과를 쉽게 파악할 수 있도록 『계획—집행—성과도출』이라는 업무과정에 따라 『리더십/전략—경영시스템—경영성과』 총 3개 대분류지표로 구성함

대분류지표에 따른 주요평가내용

대분류지표	주요 평가내용
리더십/전략	비전, 목표, 전략, 리더십 등 조직을 이끄는 동인(動因)이 적절하게 설정되고 실행되는지 여부
경영시스템	사업 추진활동의 효율성 및 조직자원의 효율적 활용체계를 갖추고 있는지 여부
경영성과	주요사업성과, 생산성, 고객만족도 등 경영활동 성과를 제대로 창출하고 있는지 여부

- 각 대분류지표는 중분류지표와 세부지표로 구분하여 평가
 - 중분류지표는 대분류지표 내 유사평가 영역을 의미하며, 리더십, 전략 등 모두 7개로 구성
 - 세부지표는 평가하고자 하는 목적을 의미하는 지표정의와 세부평가내용으로 구성
 - 세부평가내용에 대하여 필요한 경우 「지표정의서」에 보다 구체적인 평가내용을 정할 수 있음
- 각 세부지표에 부여된 관리번호의 체계는 다음과 같음
- 관리번호 형식 : **1-2-3-4-5-6**
 - 1 : 경영평가유형(평가군) 코드
 - 2 : 기관코드
 - 3 : 공통지표 또는 특성지표를 나타내는 코드
 - 4 : 대분류지표를 나타내는 코드

5 : 중분류지표를 나타내는 코드

6 : 세부지표를 나타내는 코드

○ 경영평가유형 코드 : 0은 공사·공단의 모든 기관에 공통적으로 적용되는 지표임

경영평가유형	코드	경영평가유형	코드
상수도	1	기타공사	5
하수도	2	시설공단	6
지하철	3	환경공단	7
도시개발공사	4	기타공단	8

○ 기관코드 : 0은 해당 평가군 내 모든 기관에 공통적으로 적용되는 지표임

도시개발공사		기타공사			
기관	코드	기관	코드	기관	코드
SH	1	농수산물공사(서울, 구리)	1	창녕군개발공사	17
부산	2	인천교통공사	2	제주관광공사	18
대구	3	인천관광공사	3	제주특별자치도개발공사	19
인천	4	김대중컨벤션센터	4		
광주	5	경기관광공사	5		
대전	6	경기평택항만공사	6		
울산	7	도시개발공사 (용인, 김포, 평택)	7		
경기	8	하남도시개발공사	8		
강원	9	남양주도시공사	9		
충북	10	화성도시공사	10		
충남	11	광주지방공사	11		
전북	12	양평지방공사	12		
전남	13	구미원예수출공사	13		
경북	14	청도공영사업공사	14		
경남	15	영양고추유통공사	15		
		통영관광개발공사	16		

○ 공통지표 또는 특성지표 코드

- 공통지표 : 1(리더십, 전략, 경영효율화, 공기업정책준수, 고객만족성과)
- 특성지표 : 2(주요사업활동, 주요사업성과, 경영효율성과)

○ 대분류지표 및 중분류지표 코드

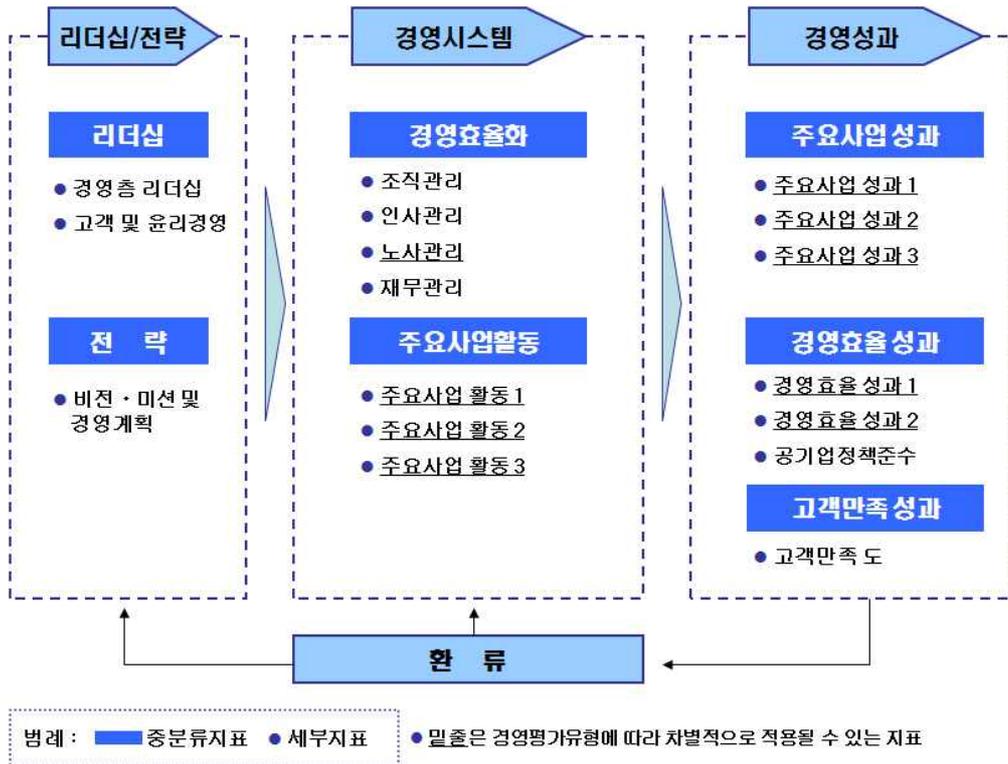
대분류지표	중분류지표	코드
I. 리더십/전략	리더십	1-1
	전략	1-2
II. 경영시스템	경영효율화	2-1
	주요사업활동	2-2
III. 경영성과	주요사업성과	3-1
	경영효율성과	3-2
	고객만족성과	3-3

○ 세부지표 코드

- 중분류지표 내에서 순서에 따라 1부터 부여함
- 100번 이상은 공기업정책준수 지표를 나타내는 코드임

(2) 대분류지표별 평가지표 구성

○ 대분류지표별 중분류지표와 세부지표는 다음과 같이 구성함



Ⅲ. 경영평가 측정방법

1. 정성지표 평가방법

- 정성지표의 성격상 기관간 상호비교가 적절하지 않은 경우, 각 지표별 평가내용이 아래의 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가하는 방법

등급구분 및 평점

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
100점 ~ 90점 이상	90점 미만 ~ 80점	80점 미만 ~ 70점	70점 미만 ~ 60점	60점 미만 ~ 50점	50점 미만 ~ 40점	40점 미만 ~ 30점	30점 미만 ~ 20점	20점 미만 ~ 0점

□ 등급별 평가기준

- 1등급 : 90점 이상 ~ 100점
 - 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족하는 경우
 - 특별한 경영개선 노력의 결과로 과거실적을 훨씬 상회하는 경우
 - 주어진 경영여건에서 최선을 다한 것으로 판단되고 해당부서 직원들의 업무연찬 노력 정도가 객관적 자료에 의하여 현저하게 인정되는 경우
- 2등급 : 80점 ~ 90점 미만
 - 1등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나 1등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
- 3등급 : 70점 ~ 80점 미만
 - 평가지표에서 요구하는 평가내용을 대체로 만족하는 경우
 - 전기평가지적사항 및 비효율적인 부문을 개선하는 등 상당한 노력이 인정되는 경우

- 창의력을 발휘하여 자의적인 업무수행을 하였으나 개선의 여지가 일부 있는 경우
- 4등급 : 60점 ~ 70점 미만
 - 3등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나 3등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
- 5등급 : 50점 ~ 60점 미만
 - 평가지표에서 요구하는 평가내용을 다소 만족하는 경우
 - 과거에 비해 실적이 양호하거나 주어진 여건 하에서 당연히 기대되는 실적을 달성한 경우
- 6등급 : 40점 ~ 50점 미만
 - 평가지표에서 요구하는 사항에 미흡한 경우
 - 사업실적 미달, 예산낭비 요소 등이 발견되며, 부진사업에 대한 분석 및 개선노력이 미흡한 경우
 - 해당부서 직원들의 노력의 정도가 미흡하여 과거수준의 실적에 다소 미달하는 경우
- 7등급 : 30점 ~ 40점 미만
 - 6등급에서 요구하는 기준에 해당하나 6등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
- 8등급 : 20점 ~ 30점 미만
 - 평가지표에서 요구하는 사항을 결여한 경우
 - 사업실적이 지극히 불량하거나 집행상 중대한 결점이 있는 경우
- 9등급 : 0점 ~ 20점 미만
 - 8등급 기준에 미달할 뿐 아니라, 문제점·결점에 대한 인식이 약하고, 대책강구 등 개선 검토 의지가 없다고 인정되는 경우

2. 정량지표 평가방법

- 정량지표는 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준 목표에 따른 달성도를 평가하는 것으로, 원칙적으로 ① 목표대실적, ② 목표부여(A), ③ 목표부여(B) ④ 단계별평가 방법 중 지표성격에 가장 부합된다고 판단되는 하나의 방법을 선택하여 평가함
- 기관 간 평가의 형평성을 고려하여 평가군별로 동일한 지표에 대해서는 특별한 사유(신설법인 등)가 없는 한 동일한 평가방법을 적용함
- 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용함(단, 지표정의서에 별도의 평점 부여방식이 명시된 경우에는 그 방식에 따름)
- ※ 총점환산방식은 총점환산방식을 적용해야 하는 모든 평가지표(세부평가내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미

(1) 목표 대 실적 평가-A

① 목표달성도 계산

- 목표는 구체적인 물량·공정률·비율 등으로 표시할 수 있으나, 각 지방공사·공단의 관련 지표에서 별도의 평가방법을 제시하지 아니한 모든 경우의 목표달성도는 다음과 같이 계산함

$$\text{○ 목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적}}{\text{목표}}$$

② 평점 계산

- 목표달성도가 높을수록 경영성적이 좋은 상향목표와 낮을수록 경영성적이 좋은 하향목표로 구분하여 다음과 같이 계산하며 다만, 평점의 상·하한치가 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함

○ 상향목표 평점 : $Y \times 100$ 점

○ 하향목표 평점 : $\frac{1}{Y} \times 100$ 점

③ 목표 변경

- 정부정책의 변경 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가함. 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받아야 함

④ 목표 사정

- 목표는 예산(1차 추경시는 본예산, 2차 이상 추경시는 1차추경 기준을 기준으로 하되, 추경예산 편성일을 기준으로 안분한 평균예산을 적용할 수 있음)이나 별도 자료에 의하거나 자체적으로 설정하여 자치단체에 통보한 것 중 하나를 지표성격을 고려하여 인정하되, 다음의 경우에는 평가위원이 목표를 조정할 수 있음. 그러나 이는 사업수익목표달성도와 같이 목표가 비율이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 종결 등으로 인한 경우는 제외함
- 전년 대비 목표치 증가율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(상향목표)
- 전년 대비 목표치 감소율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(하향목표)
- 전년 대비 목표치 증가율이 GDP증가율보다 낮은 경우(상향목표)
- 전년 대비 목표치 감소율이 GDP증가율보다 낮은 경우(하향목표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상향목표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하향목표)
- 기관 간 평가형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

(2) 목표 대 실적 평가-B

- 목표달성도 평가의 단점(사전 목표사정 곤란, 고득점화 경향 등)을 보완하기 위한 평가방법으로, '목표 대 실적 평가-A'에 전년실적 대비 평가를 가미한 것임. 즉, 가

중치의 50%는 '목표 대 실적 평가-A'에 의하고, 50%는 전년실적의 110%(상향목표)·90%(하향목표)를 기준(평가유형 및 지표에 따라 조정 가능)으로 전년 대비 개선률을 평가하는데 할당함

① 목표달성도 계산

$$\text{목표달성도 (Y)} = \frac{\text{평가년도 실적}}{\text{평가년도 목표}}$$

② 평점 계산

- 평점은 다음과 같이 계산하되, 목표달성도 부분 평점과 전년 대비 개선부분 평점의 상·하한치가 각각 50점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함. 또한 '전년도 실적'은 기업유형 또는 지표의 성격을 고려하여 과거의 추세치 등을 적용할 수 있음

$$\text{상향목표 평점} = (Y \times 50\text{점}) + \frac{\text{평가년도 실적}}{\text{전년도 실적} \times 110\%} \times 50\text{점}$$

$$\text{하향목표 평점} = \frac{1}{Y} \times 50\text{점} + \frac{1}{\left(\frac{\text{평가년도 실적}}{\text{전년도 실적} \times 90\%} \right)} \times 50\text{점}$$

- ※ 1) 기업유형에 따라 110%(상향)·90%(하향) 대신 평가대상기관의 당해연도 최고개선율을 적용할 수 있음
- 2) 전년도 평가시 극단치 실적을 나타낸 기업에 대해서는 2005년 실적에 2006년 최대목표치 설정비율을 곱한 수치를 2006년도 실적으로 간주할 수 있음

③ 목표 변경 및 목표 사정

- '목표 대 실적 평가 - A'와 동일함

(3) 최대·최소목표 대 실적 평가

① 목표달성도 계산

- 최대·최소목표를 설정하여 실적을 평가하는 경우에는 달성도를 다음과 같이 계산하향지표의 경우 가장 적은 수치가 최대목표가 됨

$$\text{최대} \cdot \text{최소목표 대 실적평가 목표달성도 (Y)} = \frac{\text{실적} - \text{최소목표}}{\text{최대목표} - \text{최소목표}}$$

② 평점 계산

- 평점은 다음과 같이 계산함(상향지표·하향지표 동일)

$$\text{최대} \cdot \text{최소목표 대 실적 평가 평점} : 40\text{점} + Y \times 60\text{점}$$

③ 최대·최소목표 구간 설정

- 최대·최소목표는 지표성격 등을 고려하여 차등(기준목표에 일정률을 곱하여 산출하는 방법, 과거실적을 기준으로 통계분포에 의하는 방법, 경영목표를 감안하는 방법 등)적용할 수 있음(예 : 상향지표 110~70%, 하향지표 90~130%)
- 평가대상기관의 당해연도 실적을 토대로 최대·최소목표를 설정하는 경우에는, 실적치(극단치에 해당할 경우에는 이를 구간설정 변수에서 제외) 중 최상위 실적치(최하위 실적치)를 최대목표(최소목표)로 설정함

※ 극단치(Outlier) 처리

- 통계상의 극단치는 평가에서 제외하거나 더미(dummy)변수로 처리하여 감안함. 극단치 여부는 해당연도의 실적치를 제외하고 회귀분석한 결과 해당 연도 추정치와 실적치의 차이가 표준편차의 3배 이상이거나, 평가연도 실적을 기준으로 최대·최소목표 구간 설정시에는 「 $\bar{X} \pm 3\sigma$ 」를 판단기준으로 하여 지표성격과 발생원인 등을 고려하여 결정함

□ 분할평가

- 평가대상기관의 실적을 토대로 최대·최소목표를 설정하여 평가하는 경우에는 ‘목표 대 실적 평가-B’의 50%:50% 분할평가방법을 적용함

(4) 기 타

- 지표성격에 따라 가감점 평가(건당 혹은 회당 일정 점수 가감) 등을 활용할 수 있음(구체적 내용은 평가편람의 해당 지표에 명시)



IV. 경영평가단 구성

위 원	소 속	평 가 분 야
고 승 희	충남발전연구원 책임연구원	연구 및 평가 총괄
성 태 규	충남발전연구원 연구위원	리더십/전략
김 영 일	충남발전연구원 책임연구원	주요사업활동
이 재 현	충남발전연구원 연구원	경영효율화
신 열	목원대학교 행정학과	주요사업성과
박 종 운	신우회계법인 공인회계사/이사	경영효율화/경영효율성과
임 현 준	청운대학교 경영학부	경영효율화

제 II 장

평가결과 요약

1. 평점표
2. 종합평가의견

제2장 평가결과 요약

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십·전문성	2	1.95
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.67
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.68
		2. 주민편의시책 추진	3	0.93
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	3.29
		2. 인력관리	5	3.39
		3. 재무관리	5	4.70
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90
		2. 상수도관 관리	10	4.29
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.35
		2. 시설가동율	3	2.58
		3. 유수율	10	8.21
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	9.52
		2. 1인당영업수익	2	1.13
		3. m ³ 당 총괄원가	4	1.81
		4. 부채비율	1	0.99
		5. 요금관리	4	2.93
		6. 공기업정책준수	10	7.40
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.34
합 계			100	75.06

II. 종합평가의견

1. 총평

- 보령시는 경영효율성과 측면에서 부채비율이 양호하며, 주요사업활동으로는 정수처리 및 수질관리 실적이 양호함
- 한편 전략측면에서 주민편의 시책 추진이 미흡하고, 주요사업활동 측면에서 상수도관 관리 미흡과 경양효율성과 측면에서 m³당 총괄원가에 대한 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

리더십

① 관리층 리더십 전문성

- 노후 상수도관 교체에 대한 어려운 점을 관련 장관께 적극적으로 건의하여 사업을 적극적으로 추진하였으나, BSC 이외에 매년 부서별, 개인별 목표달성계획이 구체적으로 수립하는 것이 바람직함
- 또한 결과에 따른 차별적 인센티브의 범위가 협소하고, 경영실적 개선을 위한 사업소만의 실질적인 평가, 그리고 그 결과에 대한 환류가 잘 이루어지지 못함

② 고객서비스 및 윤리경영

- 검침원 대상으로 윤리교육을 효율적으로 실시하고 있으나, 그 이외에 행정서비스 현장을 공무원들이 잘 숙지할 수 있도록 만들 필요가 있고, 보다 실질적인 윤리교육이 될 수 있도록 외부전문가 참여 워크숍이 필요함

전략

① 중장기 경영계획

- 중장기경영계획 수립에 있어 반영되어야 할 항목들에 대한 재검토 필요하고, 특히 요금수준과 재정계획 등에 대한 보완이 필요함

② 주민편의시책 추진

- 주민편의제도 및 주민에 대한 홍보방법을 다각적으로 모색하여 시행할 필요가 있으며, 상수도 주요시설의 견학을 통한 신뢰를 높이기 위해 홍보와 병행하여 대상별 정책추진노력이 필요함

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 해외연수를 통한 직원 직무향상 노력이 돋보이는 반면, 조직진단 실시 미흡 및 자체 팀워크 훈련 성과 노력이 필요함

② 인력관리

- 적정 인력을 확보하고 있는 반면에 자격증 취득율 향상 노력 필요, 직원 만족도조사 미 실시로 실시가 요망되며, 자체 팀워크 훈련 실시 필요 및 직원 휴식공간 마련이 필요함

③ 재무관리

- 토지, 건물, 구축물, 기계장치, 공기구비품에 대하여 실사를 하고 이를 전산화하여 관리하고 있으나, 급수수익의 증가에 비하여 정수구입비가 더 많이 증가되었는바 이에 대한 분석 미흡하여 개선이 필요함

□ 주요사업활동

① 정수처리 및 수질관리

- 시설개량 및 수질검사 등을 정해진 주기 및 항목에 대해 적절하게 시행하였음
- 창동정수장은 시설용량 대비 처리용량이 22.3%정도 밖에 되지 않아 반응조별 체류시간이 설계지침에 비해 크게 벗어나 있어 효율적인 운영을 위해서는 적정 체류시간을 유지할 수 있도록 정수시설의 운영상에 변화가 요구됨

② 상수도관 관리

- 배수구역별 배수관망의 수압을 적정하게 유지·관리하고 있고, 노후상수도관 관리를 위해 갱생사업을 추진한 점이 돋보임
- 한편, 관망 GIS 관리율이 상당히 저조하므로 GIS를 통한 관망관리가 될 수 있도록 시스템을 구축해야 함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 상수도보급율

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 99%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 약 26% 밖에 되지 않으므로 면지역의 급수보급율 향상을 위한 방안을 수립하여 추진해야 함

② 시설가동율

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도 정수배분량 증가를 통해 정수시설용량을 확대하였음
- 청라 및 성주정수장의 최대 및 평균생산량이 시설용량에 거의 근접하거나 넘는 경우가 발생하므로 적정 시설가동률을 유지할 수 있도록 시설확충 등의 조치가 필요할 것으로 판단됨

③ 유수율

- 보령시에 설치된 유량계를 모두 교정하였고, 노후계량기를 모두 교체하였음
- 유수율이 전년과 거의 변화가 없으므로 관망정비 또는 관망블록시스템의 구축 등 관망관리를 통해 유수율을 제고할 수 있도록 노력해야 함



□ 경영효율성과

① 영업수지비율

- 급수수익과 급수공사수익이 모두 증가하였음
- 급수구역확대와 봄 가뭄에 따른 정수구입비의 증가와 인원 증가에 따른 인건비 및 관련 운영비 등의 증가로 영업비용이 증가함

② 직원 1인당 영업수익

- 당해연도 중 급수구역이 확대되어 영업수익이 증가하였고 따라서 1인당 영업수익은 다소 증가함

③ m³당 총괄원가

- 봄 가뭄으로 정수구입비가 증가하고 자본비용의 증가로 총괄원가가 증가하여 m³당 총괄원가도 증가하였음

④ 부채비율

- 부채총액은 614,886천원이나 차입금은 340,000천원으로 실질적인 부채는 매우 적으므로 재정건전성은 매우 양호함

⑤ 요금관리

- 영업원가의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 4개의 정수독려반을 운영하고 있음에도 불구하고 체납요금이 증가함

⑥ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문은 대체적으로 양호하지만 생산원가 절감 등 경영개선시책 부문에서 소규모 취정수장시설을 통·폐합하여 운영하지 않고 각각의 개별시설로 관리 및 운영하고 있어 이에 대한 통합운영이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 보령시 상수도사업 고객만족도 조사결과 73.44으로 나타났음
 - 사회적 만족도가 79.12점으로 가장 높게 나타났으며 전반적 만족도가 68.96점으로 상대적으로 낮게 나타났음

제 Ⅲ 장

지표별 평가의견

1. 리더십/전략
2. 경영시스템
3. 경영성과

제3장 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영총 리더십

평가지표

관리번호	1-0-1-1-1-1				
지표명	경영총 리더십				
대분류	리더십/전략			중분류	리더십
가중치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면(책임 경영 의식 + 업무전문성 + 리더십 등) 평가				
세부평가내용 (측정산식)	① 경영개선에 대한 관리자의 인식(면담조사)(0.4점) - 사업운영상의 애로점 파악 및 개선대책 등 ② 사업운영에 대한 관리자의 전문성(면담조사 및 제시자료)(0.4점) - 사업근속 기간, 사업운영 기술·경영측면의 노하우 등 ③ 자체 경영실적 평가 및 평가결과 환류(0.3점) ④ 개인·부서별 경영목표에 대한 직원 이해도 및 공감대 형성(면담조사 및 제시자료)(0.3점) ⑤ 목표달성 세부추진계획 수립(0.3점) ⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입(0.3점)				

득점 : 1.95점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 사업소의 운영현실화, 노후관로 개선사업의 문제점, 수도요금체납문제 등 사업소 경영에 대한 전반적인 문제점에 대한 인식을 하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 전임 소장의 근속기간이 2년이며 현재 소장은 1년이 지나고 있어, 근속기간이 짧지 않음
- 관리자가 하수도처리 및 토목분야에 대한 전문적 소양을 지니고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.25점)

- 2009.1.9일 연계 업무보고, 2009.10.19일 익년도 업무구상보고를 실시함
- 2009.7.30일 상수도업무 관련 주요업무를 점검하는 상황보고회가 개최됨
- 상수도사업소 사업에 관한 문제점을 도출하고 이에 대한 개선방안을 모색하기 위한 토론의 場이 미흡함

④ 개인별·부서별 경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 (0.30점)

- 사업소의 목표와 이에 따른 직원들의 공감대가 BSC평가체계를 통해 형성되었음
- 부서별 직원들이 각자 업무에 대한 역할과 목표를 잘 인식하고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- BSC를 통해 부서별, 개인별 업무에 대한 실적이행이 계획되어 있음. 추후 사업소 자체의 세부추진계획 수립을 권고함

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 체납요금 징수 우수공무원 2명을 선발하여 해외연수를 실시하였음
- 실적에 따라 표창상신, 승진 등이 실시되고 있으나, 실적에 따른 성과급에 대한 부서별, 개인별 차등지급이 실시되지 않고 있음



□ 평가결과

○ 잘된 점

- 노후 상수도관 교체에 대한 어려운 점을 관련 장관께 적극적으로 건의하여 사업을 적극적으로 추진하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- BSC 이외에 매년 부서별, 개인별 목표달성계획이 구체적으로 수립하는 것이 바람직함

나. 고객 및 윤리경영

평가지표

관리번호	1-0-1-1-1-2				
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 고객서비스 및 윤리경영 실현을 위한 시스템 구축노력 및 실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 고객의 적정 분류 및 고객 니즈(needs)를 반영한 서비스기준 설정(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수도행정서비스현장 제정(0.5점) ○ 행정서비스현장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 행정서비스현장의 이행표준 달성도(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ $\{(지자체\ 만족도\ 조사결과\ 득점) / (전체\ 만족도평균 \times 110\%)\} \times 1.0점$ <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1점)</p> $1점 \times \frac{(총교육인원 \times 교육시간)}{4시간}$ <ul style="list-style-type: none"> ※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산 <p>④ 지방직영기업 및 소속직원 부패발생시 페널티 부여(감점 1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기관 및 직원이 검찰·경찰·감사기관 등에 부패 적발시 ※ 1명 이상 또는 기관 1회 이상 적발시 무조건 1점 감점 				

득점 : 2.67 점

□ **평가내용**

① **고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (1.00점)**

- 행정서비스현장이 자세히 제정되었음(0.50)
- 행정서비스현장의 고객만족도 조사(0.50)

② **행정서비스현장의 이행표준 달성도 (0.67점)**

- 0.67

③ **윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.00점)**

- 36명의 직원을 대상으로 총 166시간의 윤리교육 및 CS교육을 실시하였음

④ **지방직영기업 및 소속직원 부패발생시 페널티 부여 (- 0.00점)**

- 해당사항 없음

□ **평가결과**

○ **잘된 점**

- 검침원 대상으로 윤리교육을 효율적으로 실시함

○ **미흡한 점 및 개선방안**

- 보다 실질적인 윤리교육이 될 수 있도록 외부전문가 참여 워크숍이 필요



(2) 전략

가. 중장기 경영계획

평가지표

관리번호	1-0-1-1-2-1			
지 표 명	중장기 경영계획			
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략
가 중 치	2점	지표성격	정량	평가방법
				단계별평가
지표정의	○ 상수도사업의 안정적이고 장기적인 발전을 도모하기 위해 조직·인력·재정 및 시설 운영 등에 관한 기본계획수립 및 보완여부 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 중장기경영계획의 적정한 수립(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 기본계획 및 수정계획수립여부(0.5점) : 수립 = 0.5점, 미수립 = 0점 ○ 주요항목별 계획반영의 적정성(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 - (반영건수 / 6개 항목) × 100 <ul style="list-style-type: none"> ① 6개 항목 이상 = 0.5점 ② 5개 항목 = 0.4점 ③ 4개 항목 = 0.3점 ④ 3개 항목 = 0.2점 ⑤ 2개 항목 이하 = 0점 <p>② 기본·수정계획의 실행율(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 최근 5년간 연차별 시설용량 계획대비 생산비율(0.4점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.4점 × (5년간 평균생산량 ÷ 평균시설용량의 25%) / 5년간 평균 시설용량 ○ 급수인구계획대비 급수인구수(0.3점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.3점 × (5년간 평균 급수인구 수 / 5년간 평균 계획 급수인구 수) ○ 중장기 경영계획 등 실행의 적정성(0.3점) <ul style="list-style-type: none"> - 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> ① 6개 항목이상 = 0.3점 ② 5개 항목 = 0.2점 ③ 4개 항목 = 0.1점 ④ 4개 항목미만 = 0.0점 			

득점 : 1.68 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 수도정비계획을 1998년에 수립하고 수정계획을 2008.8.25.에 수립함(0.5점). 수립된 내용의 적정성은 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모 시설의 무인화, 통폐합계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 등 6개 항목에서 점검되는데 요금수준과 재정계획에 대한 적정성 내용은 포함되어 있지 않으나물관리 수요계획을 별도 수립하여 이를 포함하고 있음 (1.0점)

② 기본수정계획의 실행율 (0.68점)

- 최근 5년간 연차별 시설용량 계획대비 생산비율은 0.3점으로 평가됨
 - 점수산출근거는 산식에 의거 $0.4\text{점} \times (7,574 + 3,775) / 15,100 = 0.300636\text{임}$
- 급수인구계획대비 급수인구수는 0.28점으로 평가됨
 - 점수산출근거는 산식에 의거 $0.3\text{점} \times 70,618 / 75,887 = 0.27917\text{임}$ (0.28점)
- 중장기 경영계획 등 실행의 적정성은 점검항목 6개-요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모 시설의 무인화, 통폐합계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 등 중에서 4개 항목의 적정성은 인정되고 있어 0.10점으로 평가함

□ 주요 추진실적

- 2008년 수도정비계획 수정계획 수립

□ 평가결과

- 중장기경영계획 수립에 있어 반영되어야 할 항목들에 대한 재검토가 필요함
- 특히, 요금수준과 재정계획 등에 대한 보완이 필요함

나. 주민편의시책 추진

평가지표

관리번호	1-0-1-1-2-2			
지 표 명	주민편의시책 추진			
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략
가 중 치	3점	지표성격	정량	평가방법
				목표대비 실적
지표정의	○ 상수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점)</p> <p>○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적</p> $= 1.0점 \times \frac{\text{해당 지자체의 제도개선 실적(건수)}}{\text{전체평균 제도개선 실적(건수)} \times 110\%}$ <p>② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점)</p> <p>○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점)</p> <p>- 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적</p> <p>○ 주민홍보 실적(0.5점)</p> <p>① 10건 이상 = 0.5점 ② 8건 이상 = 0.4점</p> <p>③ 6건 이상 = 0.3점 ④ 4건 이상 = 0.2점 ⑤ 4건미만 = 0.1점</p> <p>③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)</p> $= 1.0점 \times \frac{(\text{상수도시설 견학자수} / \text{급수인구})}{\text{전체 평균 견학율} \times 110\%}$			

득점 : 0.93 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.23점)

- 주민편의를 위한 각종 제도개선실적이 상수도 급수조례 제41조(병설유치원에 대하여 수도사용료의 50%감면 등), 상수도급수조례 제37조(체납액의 100분의 5에 상당하는 가산금을 100분의 3으로 변경 등) 등 2건임
- 이에 대해 행안부가 전국평균을 통해 측정한 결과 0.23점에 해당함

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (0.70점)

- 상수도급수조례에 학교용 수도 누진률 감면과 모범업소 감면 등이 규정되어 있고 연간 각각 396건과 384건의 사례가 인정됨(0.5점)
- 상수도사업 추진에 대한 주민의 호응 또는 협조를 위해 실시한 홍보실적 등이 5건 확인됨(0.2점)

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.00점)

- 상수도 주요시설 주민편의 제공과 관련하여 실적이 없으며, 행안부의 전국평균을 적용하여 평가한 결과도 인정된 실적이 없어 0.00점으로 평가함

□ 주요 추진실적

- 주민편의 제도 2건 추진
- 주민홍보실적 5건 추진

□ 평가결과

- 주민편의제도 및 주민에 대한 홍보방법을 다각적으로 모색하여 시행할 필요가 있음
- 상수도 주요시설의 견학을 통한 신뢰를 높이기 위해 홍보와 병행하여 대상별 정책 추진노력이 필요함

2. 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-1			
지표명	조직관리			
대분류	경영시스템		중분류	경영효율화
가중치	5점	지표성격	혼합	평가방법
				절대평가
지표정의	○ 상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가			
세부평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 급수인구(2점)</p> <p style="text-align: center;">- 2점 × $\frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{전체평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$</p> <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <p>- 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시)</p> <p>- 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부</p> <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <p>- 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적</p> <p>- 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적</p> <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <p>- 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등)</p> <p>- 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)</p>			

득점 : 3.29 점



□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (0.89점)

- 급수인구 74,473명, 직원수 43명으로 0.89점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (0.70점)

- 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석을 위해 보령시 조직 및 직무진단 연구용역(88,000천원) 실시, 그러나 2006년도 진단결과임

③ 조직운영의 효율성 (0.80점)

- 비핵심업무 아웃소싱 노력 없음
- 행정 민원처리 간소화 노력으로 처리상황 휴대폰 문자 서비스 제공 2009년도 1,103건 시행

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.90점)

- 등산대회 2회 및 족구대회 12회
- 워크숍 및 환경관련 행사 참석 26회 및 선진지 견학 2회, 해외연수 2인
- 자체적 팀워크 훈련 미흡

□ 주요 추진실적

- 처리상황 휴대폰 문자 서비스 제공 2009년도 1,103건 시행
- 워크숍 및 환경관련 행사 참석 26회 및 선진지 견학 2회, 해외연수 2인

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 해외연수를 통한 직원 직무향상 노력

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 조직진단 실시 미흡 및 자체 팀워크 훈련 성과 제고 필요

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-2			
지 표 명	인력관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량	평가방법 목표대비 실적
지표정의	○ 관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인력의 전문성(2점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 적정인력 확보율(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.5점× 정규직 현원 / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율) ○ 기술직 확보율(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.5점× 기술직 현원 / 기술직 정원 ○ 국가기술자격증 취득율(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.5점× 자격증 취득 직원수 / 정원 ○ 직원의 상수도업무 근속율(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.5점× $\frac{\text{직원 평균 근무년수}}{\text{전체 공기업의 직원 평균 근속년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.5점× $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정 원} \times \text{상시 학습 의무교육시간}}$ ○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 0.5점× $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정 원}}$ ○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.5점, 없을 경우 = 0점) <p>③ 직원 동기부여(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.5점, 미실시 = 0점) ○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.5점, 미반영 = 0점) ○ 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점) 			

□ 득점 : 3.39 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.56점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 18명, 정규직 정원 18명, 결원 0명
- $0.5\text{점} \times 18/(18-0) = 0.5$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 12명, 정원: 12명
- $0.5\text{점} \times 12/12 = 0.5$
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 10명, 정규직원 18명 (55.5%)
- $0.5\text{점} \times 10/18 = 0.28$
- 직원의 상수도업무 근속: 평균 2.6년
- 0.28점으로 평가됨(행안부 자료)

② 교육 및 연수실적 (1.33점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 831시간, 상시학습 의무교육시간 940시간
- $0.5\text{점} \times 831/940 = 0.44$
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 14명, 정원 18명
- $0.5\text{점} \times 14/18 = 0.38$ ⇨ 0.39점
- 제안제도 운영 실적: 2명 제안
- 운영 및 제안실적 有 ⇨ 0.5점

③ 직원 동기부여 (0.5점)

- 직원 만족도 조사 미실시 ⇨ 0.0점
- 직원 만족도 조사 결과 미 반영 ⇨ 0.0점
- 포상 4명, 복리후생 및 취미활동 지원 4회 ⇨ 0.5점

□ 주요 추진실적

- 적정 인력확보 노력 및 자격증 취득율 55.5%
- 제안제도 2건(옥내 누수통보제, 검침원 근무복 제작 및 착용) 수행

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 적정 인력확보

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 자격증 취득율 향상 노력 필요, 직원 만족도조사 미 실시로 실시요망
- 자체 팀워크 훈련 실시 필요 및 직원 휴식공간 마련 요망

다. 재무관리

평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3				
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 월별 자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 원활한 자금수급 및 채무관리 등을 위한 자금수급계획 수립과 운영의 적정성 및 상황변화에 맞게 탄력적으로 운영하는지 여부를 평가 <p>② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 <p>④ 자산관리의 적정성(2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등 				

득점 : 4.70 점

평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

- 상수도사업특별회계 사업예산과 자본예산의 세목별 자금수급계획을 작성하여 집행 현황을 분석하고 있으나 현금성자산의 운용으로 연평균 1.96%의 이자수익을 달성하여 다소 낮으므로 0.80점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 정수구입비 증가의 원인에 대한 분석이 다소 미흡하여 0.90점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (2.00점)

- 재고자산에 대하여 실사를 실시하였으며 재고자산수급계획도 적정히 수립됨
- 유형자산은 자산실사 및 전산화 용역을 실시
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 월별 자금수급계획을 수립하고 연 3회에 걸쳐 조정하여 운영하고 있음
- 2009년 12월 31일 재고자산 실사 실시

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 토지, 건물, 구축물, 기계장치, 공기구비품에 대하여 실사를 하고 이를 전산화하여 관리하고 있음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 급수수익의 증가에 비하여 정수구입비가 더 많이 증가되었는바 이에 대한 분석 미흡

(2) 주요사업활동

가. 정수처리 및 수질관리

평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-1				
지 표 명	정수처리 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 정수시설의 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ① 설계지침이 적정하게 작성되고 이를 운영하는지 여부 (2.0점) <ul style="list-style-type: none"> - 설계지침 적정 작성운영 여부 - 운영지침을 활용하여 시설을 운영하는지 여부 ② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.0점) <ul style="list-style-type: none"> - 정수시설 개·보수가 필요한 부분 방치 여부 등을 평가 ③ 수질검사 실시 (2.0점) <ul style="list-style-type: none"> - 검사항목, 자체검사용무, 검사 빈도, 검사결과 부적합사례 유무 등 ④ 수질검사 전문인력, 장비운영의 적정성(2.0점) <ul style="list-style-type: none"> - 필요인력확보유무, 인력의 전문성, 검사장비의 적정성 - 검사능력 보완을 위한 산·학·연 협력실적 등 				

득점 : 7.90 점

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)

- 보령시의 3개 정수장(창동, 청라, 성주)은 대부분 운영현황이 설계지침에서 크게 벗어나지는 않았지만, 창동정수장은 시설용량 13,000m³/일에 비해 처리용량이 2,900m³/일로 전체시설의 22.3%만 운영하고 있어 착수정, 혼화지, 침전지 등의 체류시간이 설계지침에 크게 벗어나 있음. 특히, 혼화지의 경우 수중의 콜로이드상 탁질과 응집제간의 급속교반을 위해 상수도시설기준에서 제시한 바와 같이 1분 이내로 설정하여야 하나, 설계지침도 5.1분으로 설정되어 있고, 실제로 22.9분으로 운영하고 있기 때문에 응집효율 저하에 따라 후속공정에 영향을 미칠 수 있으므로 운영상에 세심한 관리가 필요함

- 창동수장

정수장별		창동정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		13,000	13,000
처 리 용 량(m ³ /일)		13,000	2,900
착수정	규 격(m)	W3.0×L13.6×H3.7(2지)	W3.0×L13.6×H3.7(2지)
	체류시간 (분)	15.9	71.5
혼화지	규 격(m)	W4.2×L4.3×H2.7(1지)	W4.2×L4.3×H2.7(1지)
	혼화시간 (분)	5.1	22.9
침전지	규 격(m)	4,350m ³ /일(4지)	4,350m ³ /일(4지)
	체류시간(시간)	0.5	2.25
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	57.6	57.6
	평균수평유속(m/sec)	0.0006	0.0006
	경사판(매)	8	8
	중간유출유무	-	-
	웨어율류율(m ³ /m/일)	161.1	161.1
여과지	청소방법	인력청소	인력청소
	규 격(m)	36.31m ³ /일(4지)	36.31m ³ /일(4지)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	119.8	79.9
	역세척방법	역세수이용	역세수이용
염소 소독	역세척횟수(회/일)	1회/2~3일	1회/2~3일
	소독제종류	액화염소	액화염소
정수지	주입량(ppm)	4.7	0.7
	규 격(m)	없음	없음
배출수처리시설		자체처리시설 운영	자체처리시설 운영
기타특수시설		-	-

- 청라정수장

정수장별		청라정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		1,200	1,200
처 리 용 량(m ³ /일)		1,200	1,341
착수정	규 격(m)	W4.0×L4.0×H4.0(1지)	W4.0×L4.0×H4.0(1지)
	체류시간 (분)	77.1	68.8
혼화지	규 격(m)	없음	없음
	혼화시간 (분)		
침전지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(시간)		
	표면부하율(m ³ /m ² /일)		
	평균수평유속(m/sec)		
	경사판(매)		
	중간유출유무		
	웨어율류율(m ³ /m/일)		
	청소방법		
여과지	규 격(m)	D8.5×H12.5(3지)	D8.5×H12.5(3지)
	여과방법	완속여과	완속여과
	여과속도(m/일)	4.5	4.5
	역세척방법	역세수이용	역세수이용
	역세척횟수(회/일)	1회/2~3일	1회/2~3일
염소소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	4.7	0.8
정수지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(hr)		
배출수처리시설		자체처리시설 운영	자체처리시설 운영
기타특수시설		-	-

- 성주정수장

정수장별		성주정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		900	900
처 리 용 량(m ³ /일)		900	807
착수정	규 격(m)	W4.0×L4.0×H4.2(1지)	W4.0×L4.0×H4.2(1지)
	체류시간 (분)	107.5	120
혼화지	규 격(m)	없음	없음
	혼화시간 (분)		
침전지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(시간)		
	표면부하율(m ³ /m ² /일)		
	평균수평유속(m/sec)		
	경사판(매)		
	중간유출유무		
	웨어율류율(m ³ /m/일)		
	청소방법		
여과지	규 격(m)	900m ³ (1기)	900m ³ (1기)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	154	138
	역세척방법	역세수이용	역세수이용
	역세척횟수(회/일)	1회/2~3일	1회/2~3일
염소소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	4.7	1.1
정수지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(hr)		
배출수처리시설		없음	없음
기타특수시설		-	-

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

- 2009년에 창동, 청라, 성주정수장의 정수시설 및 기계시설 등 총 13건(81,196천원)의 보수 및 개량실적이 있음

③ 수질검사 실시 (2.00점)

- 취수원수, 정수장(정수), 수도꼭지, 급수관로를 대상으로 정해진 검사항목을 대상으로 정해진 검사주기에 따라 자체적으로 수질검사를 실시하고 있음

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

- 수질검사를 위한 기술자격을 가진 전문인력을 확보하고 있으며, 검사에 필요한 장비를 모두 갖추고 있음

□ 주요 추진실적

- 정수장의 기계시설 등을 적절하게 보수 및 개량하였음
- 수질조사를 위해 정해진 검사주기 및 항목을 대상으로 적절하게 시행하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 시설개량 및 수질검사 등을 정해진 주기 및 항목에 대해 적절하게 시행하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 창동정수장은 시설용량 대비 처리용량이 22.3%정도 밖에 되지 않아 반응조별 체류시간이 설계지침에 비해 크게 벗어나 있어 효율적인 운영을 위해서는 적정 체류시간을 유지할 수 있도록 정수시설의 운영상에 변화가 요구됨

나. 상수도관 관리

평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-2			
지 표 명	상수도관 관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법 목표대비 실적
지표정의	○ 매설된 수도관의 노후도(경과연수), 정비개량 수준 등을 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 노후수도관 비율 (4점)</p> $= 4점 \times \frac{\text{전체 평균 노후 수도관 비율} \times 90\%}{\text{내용연수 경과 수도관 연장} / \text{당기말 수도관 총연장}}$ <p>② 노후수도관 개량실적 (2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{당기 개량 연장} / \text{전기말 노후관 연장}}{\text{전체평균 개량실적비율} \times 110\%}$ <p>③ 관망 GIS 관리율(1점)</p> $= 1점 \times \frac{\text{GIS구축 완료 수도관 총연장}}{\text{수도관 총연장}}$ <p>④ 수도관 점검율(1점)</p> $= 1점 \times \frac{\text{점검한 수도관연장/수도관 총연장}}{\text{공기업전체의 수도관점검율} \times 110\%}$ <p>⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태(2점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 수압분포도작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 적정성 측정후 조정관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가 			

득점 : 4.29 점

□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (1.38점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위하여 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 696km이며 내용연수 경과 수도관 연장은 166km로 노후수도관 비율은 23.8%로 계산되며, 가중치 4점을 고려하면 최종 득점은 1.38점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (0.29점)

- 전기 말 노후관 연장이 163km이고, 당기 개량연장이 6km이므로 측정산식에 의해 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 0.29점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (0.37점)

- 수도관 총연장이 696km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 258km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 37.1%이고, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.37점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.25점)

- 수도관 총연장이 696km이고, 총 점검관로 길이가 139km이므로 가중치 1점을 고려하면 최종 득점은 0.25점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 보령시 읍·면·동 지역에 총 180개 지점을 선정하여 배수구역별 배수관망의 수압 분포를 측정하였으며, 지역에 따라 감압변이 설치되어 있어 모든 지역이 상수도시 설기준에서 규정하고 있는 적정수압 $1.53 \sim 7.1 \text{kg/cm}^2$ (150kPa~700kPa) 범위 이내 인 것으로 나타났음

□ 주요 추진실적

- 배수관망의 수압을 적정하게 유지·관리하고 있음
- 노후상수도관의 갱생사업을 추진하였음



□ 평가결과

○ 잘된 점

- 배수구역별 배수관망의 수압을 적정하게 유지·관리하였음
- 노후상수도관 관리를 위해 갱생사업을 추진하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 관망 GIS 관리율이 상당히 저조하므로 GIS를 통한 관망관리가 될 수 있도록 시스템을 구축해야 함

3. 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 상수도 보급율

평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-1			
지표명	상수도 보급율			
대분류	경영성과		중분류	주요사업성과
가중치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법
				목표대비 실적
지표정의	○ 관할구역내 인구 중 상수도 급수혜택을 받는 인구의 비율과 급수혜택 확대를 위한 노력과 실적을 평가			
세부평가내용 (측정산식)	① 급수 보급율 (3점) $- 3점 \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$			

득점 : 2.35 점



평가내용

① 급수보급율 (2.35점)

- 보령시의 급수보급율 산정을 위해 2009년 말 기준으로 총 인구는 106,754명이고, 급수인구는 74,473명으로 급수보급율은 69.7%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.35점으로 산정됨

주요 추진실적

- 급수인구가 늘어 전년대비 급수보급율이 증가하였음

평가결과

○ 잘된 점

- 급수보급율이 전년 대비 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 99%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 약 26% 밖에 되지 않으므로 면지역의 급수보급율 향상을 위한 방안을 수립하여 추진해야 함

나. 시설가동률

평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-2				
지 표 명	시설가동률				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 정수시설용량(자체시설용량+광역정수계약배분량)과 총생산량을 비교하여 시설의 효율적인 이용실태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설가동률(3점) $= 3.0\text{점} \times \frac{1\text{일 최대 생산량}}{\text{정수시설용량}}$				

득점 : 2.58 점

□ 평가내용

① 시설가동률 (2.58점)

- 보령시의 상수도 시설가동율을 산정하기 위하여 2009년 말 기준으로 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대 생산량 35,989m³/일과 광역상수도 1일 최대 수수량 25,769m³/일을 합산하여 61,758m³/일로 구해지고, 정수시설용량은 자체시설용량 43,500m³/일과 광역상수도 배분계약량 28,400m³/일을 합산하여 71,900m³/일로 측정산식에 의해 시설가동율은 85.9%로 계산되고 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 2.58점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도 정수배분량을 증가를 통해 정수시설용량을 확대하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도 정수배분량 증가를 통해 정수시설용량을 확대하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 청라 및 성주정수장의 최대 및 평균생산량이 시설용량에 거의 근접하거나 넘은 경우가 발생하므로 적정 시설가동률을 유지할 수 있도록 시설확충 등의 조치가 필요할 것으로 판단됨

다. 우수율

평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-3				
지표명	우수율				
대분류	경영성과		중분류	주요사업성과	
가중치	10점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 우수율을 파악하여 얼마나 효율적으로 사업을 운영하는지를 측정하고 또한 우수율 제고실적을 동시에 평가				
세부 평가내용 (측정산식)	<p>① 우수율 (6점)</p> <p>- 6점 × $\frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 우수율} \times 110\%}$</p> <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> <p>- 1.0점 × (유량계설치수 / 총 설치 필요 개소수)</p> <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> <p>- 1.0점 × $\frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$</p> <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> <p>- 2점 × $\frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$</p>				

득점 : 8.21 점

□ 평가내용

① 우수율 (4.21점)

- 보령시의 우수율은 2009년 말 기준으로 연간 총 조정량이 10,392천m³, 연간 정수 공급량(생산량)이 6,925천m³이므로 우수율은 66.6%로 계산되고, 가중치 6점을 고려하면 4.21점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 보령시는 정수장 3개소(창동, 청라, 성주), 배수지 3개소(신흥, 웅천, 청소), 광역수 수시설 5개소(창동, 대천, 웅천, 청소, 관창) 등 11개 시설에 총 12개의 유량계가 설치되어 있어 유량계 설치실적은 109.1%로 가중치 1점을 감안하면 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (1.00점)

- 보령시에 설치된 12개소의 유량계 가운데 8개소는 보령시에 직접 설치하여 관리하고 있고, 나머지 4개소는 한국수자원공사가 직접 설치 및 관리하고 있으므로, 2009년 말 기준으로 보령시에서 관리하고 있는 8개소는 모두 교정되어 교정율은 100.0%이며, 가중치 1점을 고려할 때 1.00점으로 산정됨

④ 계량기 교체실적 (2.00점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위해 전기말 노후계량기수와 당기중 교체 계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 1,006개소이며, 당기중 교체 계량기 수는 1,006개소로 계량기 교체율은 100.0%이며, 가중치 2점을 감안하면 2.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 보령시에 설치된 유량계를 모두 교정하였음
- 노후계량기를 모두 교체하였음



□ 평가결과

○ 잘된 점

- 보령시에 설치된 유량계를 모두 교정하였음
- 노후계량기를 모두 교체하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 유수율이 전년과 거의 변화가 없으므로 관망정비 또는 관망블록시스템의 구축 등 관망관리를 통해 유수율을 제고할 수 있도록 노력해야 함

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

평가지표

관리번호	1-0-2-3-2-1				
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 지	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 영업활동의 결과 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 영업수지비율 = $\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

득점 : 9.52 점

평가내용

① 영업수지비율 (9.52점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 5,793,505천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 7,402,790천원으로 영업수지비율은 78.3%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 9.52점으로 평가됨

평가결과

- 급수수익과 급수공사수익이 모두 증가하였음
- 급수구역확대와 봄 가뭄에 따른 정수구입비의 증가와 인원 증가에 따른 인건비 및 관련 운영비 등의 증가로 영업비용이 증가함

나. 1인당 영업수익

평가지표

관리번호	1-0-2-3-2-2				
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 1인당 영업수익(2.0점) $= 2.0점 \times \frac{\text{당년도영업수익} / \text{총직원수}}{\text{전체 1인당 영업수익} \times 110\%}$				

득점 : 1.13 점

평가내용

① 1인당 영업수익 (1.13점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 5,793,505천원이고, 당기초 직원수는 41명, 당기말 직원수는 43명으로 평균직원수는 42명으로 1인당 영업수익은 137,941천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.13점으로 평가됨

평가결과

- 당해연도 중 급수구역이 확대되어 영업수익이 증가하였고 따라서 1인당 영업수익은 다소 증가함

다. m³당 총괄원가

평가지표

관리번호	1-0-2-3-2-3				
지 표 명	m³당 총괄원가				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 시	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가한다.				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ m³당 총괄원가 = $\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

득점 : 1.81 점

평가내용

① m³당 총괄원가 (1.81점)

- 총괄원가는 9,716,338천원이며 연간조정량은 6,924,521m³로 m³당 총괄원가는 1,403.18원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.81점으로 평가됨

평가결과

- 봄 가뭄으로 정수구입비가 증가하고 자본비용의 증가로 총괄원가가 증가하여 m³당 총괄원가도 증가하였음

라. 부채비율

평가지표

관리번호	1-0-2-3-2-4				
지 표 명	부채비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	1점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 자기자본 대비 부채총액의 비율로서 재정상태의 건전성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 부채비율 = $\frac{\text{총부채}}{\text{자기자본 합계}}$ ※ 산식 : 1점 × (1 - 부채비율)				

득점 : 0.99 점

평가내용

① 부채비율 (0.99점)

- 부채총액은 614,886천원이고, 자기자본총계는 53,702,834천원으로 부채비율은 1.14%임
- 1-부채비율은 1-1.14%=98.86%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 0.99점으로 평가됨

평가결과

- 부채총액은 614,886천원이나 차입금은 340,000천원으로 실질적인 부채는 매우 적으므로 재정건전성은 매우 양호함

마. 요금관리

평가지표

관리번호	1-0-2-3-2-5			
지 표 명	요금관리			
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과
가 중 시	4점	지표성격	정량	평가방법
				단계별
지표정의	○ 요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 요금현실화율(2.0점) = 요금현실화율(급수수익/총괄원가) × 2점 ② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 요율 격차가 있는 경우 이 의 해소대책 (1.0점) ○ 업종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0점) ○ 업종간 요율수준의 형평성(0.5점) : 고율업종 단가와 가정용 평균단가의 배율 ① 150%이내(0.5) ② 200%이내(0.4) ③ 250%이내(0.3) ④ 300%이내(0.2) ⑤ 350%이내(0.1) ⑥ 350%초과(0점) ③ 요금 징수율 (1.0점) 1점 × $\frac{\text{당기 요금징수액}/(\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$			

득점 : 2.93 점

평가내용

① 요금현실화율 (1.19점)

- 급수수익은 5,789,143천원이고, 총괄원가는 9,716,338천원으로 요금현실화율은 5,789,143천원/9,716,338천원= 59.58%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.19점으로 평가됨

② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 요율 격차 해소대책 (0.80점)

- 업종별 요율체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음

- 업종수 3개이하에 적용되는 득점은 0.50점임
- 고율업종은 대중탕용으로 1,302.7원/톤이고 가정용 평균단가는 573.5원/톤으로 배율은 $1,302.7/573.5=227.1\%$ 임
- 배율 227.1%는 250%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.30점임
- 업종단순화 득점 0.50점과 업종간 요율수준의 형평성 득점 0.30점을 합하면 득점은 0.80점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (0.94점)

- 당년도부과액은 5,789,143천원, 과년도 체납액은 541,542천원으로 부과액과 체납액의 합은 6,330,685천원이고, 당년도분 수납액은 5,510,987천원, 과년도분 수납액은 244,486천원으로 총 수납액은 5,755,473천원이므로 징수율은 $5,755,473/6,330,685=90.9\%$ 임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 0.94점으로 평가됨

□ 평가결과

- 영업원가의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 4개의 징수독려반을 운영하고 있음에도 불구하고 체납요금이 증가함

바. 공기업정책준수

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-100			
지 표 명	공기업정책준수			
대 분 류	경영시스템		중 분 류 경영효율성과	
가 중 치	10점	지표성격 정량·정성	평가방법 단계별평가	
지표정의	○ 행정안전부의 평가년도 지방상수도사업 등 정부 주요정책 이행실적 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	평 가 항 목		가중치	
	합 계		10.0	
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감		2.5	1.70
	② 상하수도 사업기구의 통합운영		1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책		3.0	2.00
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적		1.0	0.00
	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과		1.0	1.00
	다. 원가절감시책		1.0	1.00
	④ 경영개선명령 등 이행		(-2.0)	0.00
	가. 경영개선명령 이행실적		(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적		(-1.0)	0.00
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행		(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성		2.0	1.20
⑦ 예산조기집행		1.5	1.50	

득점 : 7.40 점

바-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-101								
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감								
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과					
가 중 시	2.5점	지표성격	정량 (하향식)	평가방법 단계별					
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가								
세 부 평가내용 (측정산식)	① 급수인구 1인1일평균 급수량 / 전체 1인1일 평균 급수량 (1.0점)								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>90%이상 = 0.2점</td> <td>, 80%이상 90%미만 = 0.4점</td> </tr> <tr> <td>70%이상~80%미만 = 0.6점</td> <td>, 60%이상~70%미만 = 0.8점</td> </tr> <tr> <td>60%미만 = 1.0점</td> <td></td> </tr> </table>				90%이상 = 0.2점	, 80%이상 90%미만 = 0.4점	70%이상~80%미만 = 0.6점	, 60%이상~70%미만 = 0.8점	60%미만 = 1.0점
90%이상 = 0.2점	, 80%이상 90%미만 = 0.4점								
70%이상~80%미만 = 0.6점	, 60%이상~70%미만 = 0.8점								
60%미만 = 1.0점									
	② 생산량 1m³당 이산화탄소(CO2)배출량(1.5점)								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>90%이상 = 0.3점</td> <td>, 80%이상 90%미만 = 0.6점</td> </tr> <tr> <td>70%이상~80%미만 = 0.9점</td> <td>, 60%이상~70%미만 = 1.2점</td> </tr> <tr> <td>60%미만 = 1.5점</td> <td></td> </tr> </table>				90%이상 = 0.3점	, 80%이상 90%미만 = 0.6점	70%이상~80%미만 = 0.9점	, 60%이상~70%미만 = 1.2점	60%미만 = 1.5점
90%이상 = 0.3점	, 80%이상 90%미만 = 0.6점								
70%이상~80%미만 = 0.9점	, 60%이상~70%미만 = 1.2점								
60%미만 = 1.5점									

특점 : 1.70 점

평가내용

① 급수인구 1인1일평균 급수량 / 전체 1인1일 평균 급수량 (0.20점)

- 행안부가 공통지표로 분류하여 평가 통보한 결과에 의하면, 총 급수량 10,391,564 m³, 급수인구 74,473명이고 해당지표의 평가점수는 0.2점임

② 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량 (1.50점)

- 연간 전력사용량은 623,736(kwh,년), 정수생산량은 10,391,564(m³,년)이고, 산식에 의한 생산량 1m³당 CO2 배출량은 0.02545이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통지표 평가결과 1.50점에 해당함

바-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-102			
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영			
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과
가 증 치	1점	지표성격	정성	평가방법 단계별평가
지표정의	○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 상하수도 사업기구의 통합운영 ○ 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점)			

득점 : 1.0 점

평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)

- 맑은물사업소장을 관리자로 상수도사업과 하수도사업이 통합운영되고 있음
 - 사업소내에 수도행정담당, 관리담당, 상수시설담당, 하수시설담당, 누수방지담당 등으로 조직이 구성되고 있고, 본청내에 관련 조직이 없는 것으로 인정됨

바-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-103			
지 표 명	생산원가 절감 등 경영개선시책			
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과
가 중 치	3점	지표성격	정성	평가방법 절대평가
지표정의	○ 생산원가 절감을 위한 시설 통·폐합 등 경영개선 시책 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 소규모 취·정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (1.0점) ② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.0점) ③ 원가절감시책 (1.0점)			

득점 : 2.00 점

평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.00점)

- 소규모 취정수장시설을 통·폐합하여 운영하지 않고 각각의 개별시설로 관리 및 운영하고 있음

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.00점)

- 보령시에 위치한 정수시설들을 대상으로 창동정수장 내 자동화관리시스템을 구축하여 정수장, 배수지, 가압장 등 정수시설을 대상으로 운영하고 있음

③ 원가절감시책 (1.00점)

- 기존 14개 읍·면·동 12,188전을 대상으로 추진하고 있는 주부검침제도를 확대시행하고 있으며, 주부검침원 1명을 보강하여 연간 예산 6,000천원을 절감하고 있음

바-4. 경영개선명령 등 이행

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-104			
지 표 명	경영개선명령 등 이행			
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과
가 중 치	(-2점)	지표성격	정성	평가방법 단계별평가
지표정의	○ 경영개선명령의 적정 이행 여부 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-1.0점) ② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-1.0점)			

득점 : 0.00 점

평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.00점)

- 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 6건에 대해 조치 완료한 것으로 평가됨
 - 우수율 제고 및 노후관로 정비, 노후계량기 현황파악 및 교체, 유량계 검교정 실시, 미수금에 대한 적극적 징수, 상수도시설관련 예산편성을 적극적으로 추진하여 예산집행율을 제고, 상수도사업의 전문인력확보를 위한 관련부서와 협의 완료 등 실적이 인정됨

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)

- 전기평가지적사항이 없음

바-5. 감사원감사 지적사항 이행

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-105				
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	(-1점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 감사원의 감사결과 지적사항이 적정하게 이행되었는지를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행여부				

득점 : 0.00 점

평가내용

① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

- 감사원감사 지적사항으로 2009년 8월 퇴직공제부금 정산 미이행이 확인되고 있으나 이에 대해 조치완료함

바-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-106				
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2.0점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 통합경영공시 운용규정 및 매뉴얼에 따른 공시 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점) ② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점) ③ 공시항목 준수 및 자료입력의 충실성 (1.0점)				

□ 득점 : 1.20 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.6점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대해 정기공시 자료입력기한 준수하고 있으나, 직종별 인원현황, 기관장업무추진비는 미입력되었음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.20점)

- 공시책임자로 별정7급을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.4점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 10개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표, 장단기 차입금현황) 중 인원현황, 직종별인원현황, 기관장업무추진비는 미흡함

바-7. 예산조기집행

평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-107				
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	1.5점	지표성격	정량 (상향식)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 예산조기집행 실적이 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 측정(0.5점) - 예산조기집행대상예산 비율(%) = $\frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) - 예산조기집행액 목표달성율(%) = $\frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

득점 : 1.50 점

평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.50점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 14,522,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 8,190,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 56.40%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.00점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 4,914,000천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 5,782,942,400원을 집행하여 목표달성도는 117.68%로 평가됨



(3) 고객만족성과

득점 : 7.34 점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
보령시 상수도사업	73.44	77.44	73.92	72.00	79.12	68.96