

제 출 문

忠淸南道知事 貴下

본 보고서를 「2011년 지방공기업 경영평가」 용역의
최종보고서로 제출합니다.

2011. 11.

 **충남발전연구원**
Chungnam Development Institute

원 장 박진도

목 차

제1장 개 요	1
I. 지방공기업 평가의 의의	3
II. 2011년 경영평가의 주요내용	4
1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용	4
2. 경영평가 지표체계	8
III. 경영평가 측정방법	12
1. 정성지표 평가방법	12
2. 정량지표 평가방법	14
IV. 경영평가단 구성	20
V. 평가결과 총괄	21
1. 상수도 부문 총괄평점표	21
2. 하수도 부문 총괄평점표	22
3. 보령시시설관리공단 총괄평점표	23
4. 총평	24

제2장 상수도 부문 27

① 천안시29

I. 평점표29

II. 종합평가의견30

1. 리더십/전략30

2. 경영시스템30

3. 경영성과31

III. 지표별 평가의견33

1. 리더십/전략33

1) 리더십33

2) 전략38

2. 경영시스템42

1) 경영효율화42

2) 주요사업활동50

3. 경영성과57

1) 주요사업성과57

2) 경영효율성과62

3) 정책준수68

4) 고객만족성과79

② 아산시81

I. 평점표81

II. 종합평가의견82

1. 리더십/전략82

2. 경영시스템82

3. 경영성과	83
III. 지표별 평가의견	84
1. 리더십/전략	84
1) 리더십	84
2) 전략	89
2. 경영시스템	93
1) 경영효율화	93
2) 주요사업활동	101
3. 경영성과	107
1) 주요사업성과	107
2) 경영효율성과	112
3) 정책준수	118
4) 고객만족성과	129
③ 서산시	131
I. 평점표	131
II. 종합평가의견	132
1. 리더십/전략	132
2. 경영시스템	132
3. 경영성과	133
III. 지표별 평가의견	134
1. 리더십/전략	134
1) 리더십	134
2) 전략	139
2. 경영시스템	143
1) 경영효율화	143
2) 주요사업활동	151

3. 경영성과	155
1) 주요사업성과	155
2) 경영효율성과	160
3) 정책준수	166
4) 고객만족성과	177

4 예산군179

I. 평점표	179
--------------	-----

II. 종합평가의견	180
------------------	-----

1. 리더십/전략	180
2. 경영시스템	180
3. 경영성과	181

III. 지표별 평가의견	182
---------------------	-----

1. 리더십/전략	182
1) 리더십	182
2) 전략	187
2. 경영시스템	191
1) 경영효율화	191
2) 주요사업활동	198
3. 경영성과	205
1) 주요사업성과	205
2) 경영효율성과	210
3) 정책준수	216
4) 고객만족성과	226

□ 5 당진군	227
I. 평점표	227
II. 종합평가의견	228
1. 리더십/전략	228
2. 경영시스템	228
3. 경영성과	229
III. 지표별 평가의견	230
1. 리더십/전략	230
1) 리더십	230
2) 전략	235
2. 경영시스템	239
1) 경영효율화	239
2) 주요사업활동	247
3. 경영성과	254
1) 주요사업성과	254
2) 경영효율성과	259
3) 정책준수	265
4) 고객만족성과	274

제3장 하수도 부문 275

□ 1 공주시	277
I. 평점표	277
II. 종합평가의견	278
1. 리더십/전략	278
2. 경영시스템	278

3. 경영성과	279
III. 지표별 평가의견	280
1. 리더십/전략	280
1) 리더십	280
2) 전략	285
2. 경영시스템	288
1) 경영효율화	288
2) 주요사업활동	295
3. 경영성과	304
1) 주요사업성과	304
2) 경영효율성과	309
3) 정책준수	314
4) 고객만족성과	325

② 보령시 **327**

I. 평점표	327
II. 종합평가의견	328
1. 리더십/전략	328
2. 경영시스템	328
3. 경영성과	329
III. 지표별 평가의견	330
1. 리더십/전략	330
1) 리더십	330
2) 전략	335
2. 경영시스템	338
1) 경영효율화	338

2) 주요사업활동	345
3. 경영성과	353
1) 주요사업성과	353
2) 경영효율성과	358
3) 정책준수	363
4) 고객만족성과	373
③ 당진군	375
I. 평점표	375
II. 종합평가의견	376
1. 리더십/전략	376
2. 경영시스템	376
3. 경영성과	377
III. 지표별 평가의견	378
1. 리더십/전략	378
1) 리더십	378
2) 전략	383
2. 경영시스템	387
1) 경영효율화	387
2) 주요사업활동	394
3. 경영성과	405
1) 주요사업성과	405
2) 경영효율성과	410
3) 정책준수	415
4) 고객만족성과	427

제4장 공사/공단 부문 429

① 보령시시설관리공단431

I. 평점표431

II. 종합평가의견432

1. 리더십/전략432

2. 경영시스템432

3. 경영성과433

III. 지표별 평가의견434

1. 리더십/전략434

1) 리더십434

2) 전략441

2. 경영시스템444

1) 경영효율화444

2) 주요사업활동454

3. 경영성과466

1) 주요사업성과466

2) 경영효율성과469

3) 정책준수471

4) 고객만족성과487

	<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. 2011년 경영평가의 주요내용 3. 경영평가 측정방법 4. 경영평가단 구성 5. 평가결과 총괄

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

2011년도 충청남도 지방공기업 경영평가 대상

유 형	평가대상기관
상수도(5)	천안시, 아산시, 서산시, 예산군, 당진군
하수도(3)	공주시, 보령시, 당진군
시설관리공단(1)	보령시

Ⅱ. 2011년 경영평가의 주요내용

1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용

(1) 경영평가 제도 개선

① 평가등급별 평점 부여방법 변경

- 구간 평점 → 등급별 단일 평점
- 평가등급 폭은 추후 확정 통보

② 세부지표 신설(공통)

- 노사관리에 노사관계 선진화 추진정책 반영
- 행안부 인사운영 기준을 공사·공단 「인사규정」에 반영·운영
 - 「지방공기업 인사운영기준」 및 「지방공기업 임직원 범죄고발 기준」알림, (회계공기업 과-664, 2011.1.31)
- 부채비율 기준 조정('11.3.29 법령 개정) : 400% → 200%(토지·주택사업공사 제외)
다만, 부채비율의 경우 2012년 평가시는 하향지표 도입(평가지표 회의시 시달)
- 「퇴직금 누진제 폐지 여부」 신설 : △1.0점

③ 시설관리공단

- 안전사고발생건수 세부평가방법 추가
 - 반소이상 및 소방기본법 제3조 2항에 제시된 화재 발생시 건수에 상관없이 0점 부여④ 평가방식

④ 환경시설관리공단

- 주요사업실적 배점 변경
 - 대전 : 위생처리장 4 → 3점, 화장장 6 → 5점, 체육시설 7 → 6점, 대기배출가스 0 → 3점
 - ※ 대기환경보존법시행규칙 제5조('11.1 부터 시행)에 따라 화장로시설 대기배출가스농도 측정

⑤ 기타공사·공단

- 관광시설(호텔) 운영실적 지표 평가기준 변경
 - 인천관광공사 : 객실 매출액 → 객실 영업이익
- 농산물 등급 표준화 검사 지표 신설(가중치 1점)

- 농산물 안전성 검사 지표의 배점 1점 축소(3점 → 2점)
- 통합공사·공단 안전사고발생건수 세부평가방법 추가
- 반소이상 및 소방기본법 제3조 2항에 제시된 화재 발생시 건수에 상관없이 0점 부여

⑥ 등급 결정

- (당초) 절대평가를 기준으로 하되 득점의 분포에 따라 상대평가, 표준점수 등 적용

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

※ 단, 도시개발공사의 적자기업은 우수등급 배제

- (개선) 광역평가는 절대점수 기준을 원칙으로 하되, 경영평가 유형별 상대적 격차 및 득점의 분포에 따라 상위등급 비율을 과다하게 초과할 경우 “공기업정책위원회” 심의를 거쳐 등급을 조정할 수 있음.
- 기초평가는 평가주체의 다원화를 고려, 평가점수를 표준화하여 상대평가 적용 방안

가등급 : 90점 이상(10%), 나등급 : 85점 이상(30%), 다등급 : 80점 이상(40%),
라등급 : 75점 이상(15%), 마등급 : 75점 미만(5%)

→ 광역평가의 경우, 나등급 이상 비중을 40% 이내로 조정

※ 단, 도시개발공사 적자기업은 가등급 배제

※ 성과급 명칭 변경 : 「평가조정수당」

(2) 경영평가편람 개선

① 전년도 경영평가에서 지적된 문제점 보완

- 전년도(2010년 경영평가) 평가에서 지적된 평가지표, 배점, 평가방법 등의 문제점에 대한 개선방안을 반영하여 편람 작성
- 부채비율, 공사채 발행 및 사용, 영업수지비율, 고객만족도(90점 이상시 개선도 부분 만점)

② 경영평가편람의 내용에 대한 오해가 없도록 구체적으로 작성

- 경영평가지표 및 평가내용에 대한 오해가 발생하지 않도록 세부적인 평가

방법, 조작적 정의까지 구체적으로 정의한 「지표정의서」 작성

- 표준적용이 곤란한 예외적인 경우 가능한 한 처리방법도 명시

③ 경영실적보고서 작성요령 첨부

- 공기업이 제출하는 「경영실적보고서」에 포함할 각 지표별 제출양식을 사전에 제 공하여 지표의 정의에 대한 오해를 최소화함으로써, 공기업간 통일을 기하고 잘못된 실적 제출을 예방
- 기관간 과다경쟁 방지 및 업무과중 해소를 위한 “경영실적보고서” 분량조정, 과다분량기관은 감점조치(특히 칼라작성 지양)
 - 광역단체 : 500p 이내, 기초단체 300p 이내
- 실적 양식은 가능한 구체적으로 작성하고 실적의 단위, 표시방법, 근거자료 등 을 명확히 표시

(3) 경영평가지표 개선

① 지표체계 : 3대 지표(리더십/전략, 경영시스템, 경영성과)

- 세부지표 신설
 - 부채비율 : 도시철도공사 4점, 광역 기타공사 3점, 기초 기타공사 1점
 - ※ 광역단위 도시개발공사는 기 4점 운영 / 재무관리지표 별도 운영

- 지표보완

<공사·공단 공통>

- 고객만족도 점수가 90점 이상일 경우, 개선도 부분은 만점으로 평가

<도시철도공사>

- 재무관리에 공사채 승인 목적 외 발행 및 사용 여부 추가

※ '지하철'공사 → '도시철도'공사(명칭변경)

<도시개발공사>

- 영업수지비율 지표 비중 강화(15점 → 20점)
- 재무관리 지표 비중 강화(4점 → 6점)
- 공사채 발행 목적 외 사용시 1점 감점

- 영업수지비율 지표의 최고목표 산식 변경 : 직전년도 15개 공사 평균의 120% → 직전 3개
년도 실적 평균의 120%

<시설관리공단>

- 고객 및 윤리경영 지표의 고객경영 평가내용 구체화 / 실행성과를 평가

<환경시설관리공단>

- 방류수 재이용률(가중치 1점) 정량평가 → 정성평가로 변경
- 동종기관의 평가 형평성을 고려하여 소각장, 위생처리장 평가항목 최고목표치 변경(전년실적의 105%→110%)

<광역·기초 기타공사>

- 선진화 통합 공기업의 평가유형 정립 : 도시개발형 통합공사(2개사) / 시설관리형 통합공사
(3개사) / 통합공단(1개사)

○ 정성지표와 정량지표의 배점 비중 변경

분야	2011년		2011년 개선(안)		2012년 개선(안)		
	지표수	배점	지표수	배점	지표수	배점	
직영	상수도	19	정성 23 : 정량 77	19	정성 29 : 정량 71	19	정성 29 : 정량 71
기업	하수도	19	정성 20 : 정량 80	19	정성 25 : 정량 75	19	정성 25 : 정량 75
도시철도공사		19	정성 45 : 정량 55	20	정성 45 : 정량 55	20	정성 45 : 정량 55
도시개발공사		18	정성 45 : 정량 55	18	정성 44 : 정량 56	18	정성 44 : 정량 56
시설관리공단		18	정성 45 : 정량 55	18	정성 45 : 정량 55	18	정성 45 : 정량 55
환경공단		16	정성 44 : 정량 56	16	정성 45 : 정량 55	16	정성 45 : 정량 55
광역 기타공사		17~21	정성 45 : 정량 55	18~22	정성 44 : 정량 56	18~22	정성 44 : 정량 56
기초 기타공사		16~20	정성 45 : 정량 55	17~21	정성 42~44 : 정량 56~58	17~21	정성 42~44 : 정량 56~58
기타공단		19	정성 45 : 정량 55	19	정성 45 : 정량 55	19	정성 45 : 정량 55

※ 기 통보('10.4)한 평가지표의 틀을 유지하며 정부정책 반영

○ 공기업정책준수(공통지표) 지표 신설 및 조정

- 공공기관 청사에너지 목표관리제 신설 : 0.5점
- 노조전임자 기준 준수 여부 : △0.5점 → △1.0점
- 노조파업 점수 상황 : △0.5점 → △1.0점
- 성과급 통합(기관성과급 0.5점 + 개인성과급 0.5점)으로 배점 축소 : 0.5점
- 경영공시(입력자료의 충실성) : (건별) △0.2점 → △0.1점(최고 △1.0점)
- 예산조기집행(목표달성도, 가산점 부여 등) : 1.5점 → 2.0점
- 인턴사원 채용(목표달성도 등) : 1.0점 → 0.5점

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 8개로 구성함
 - 세부지표는 평가하고자 하는 목적을 의미하는 지표정의와 세부평가내용으로 구성함
 - 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				기타공단	
기관	코드	기관	코드	기관	코드	기관	코드
SH	1	농수산물공사(서울, 구리)	1	창녕군개발공사	16	경륜공단	1
부산	2	인천교통공사	2	제주관광공사	17	구미시설공단	2
대구	3	인천관광공사	3	제주특별자치도 개발공사	18		
인천	4	김대중컨벤션센터	4				
광주	5	경기관광공사	5				
대전	6	경기평택항만공사	6				
울산	7	평택도시공사	7				
경기	8	광주지방공사	8				
강원	9	양평지방공사	9				
충북	10	화성도시공사	10				
충남	11	도시개발형통합공사 (용인·김포·하남)	11				
전북	12	시설관리형통합공사 (남양주·안산·고양·춘천)	12				
전남	13	청도공영사업공사	13				
경북	14	영양고추유통공사	14				
경남	15	통영관광개발공사	15				

○ 공통지표 또는 특성지표 코드

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

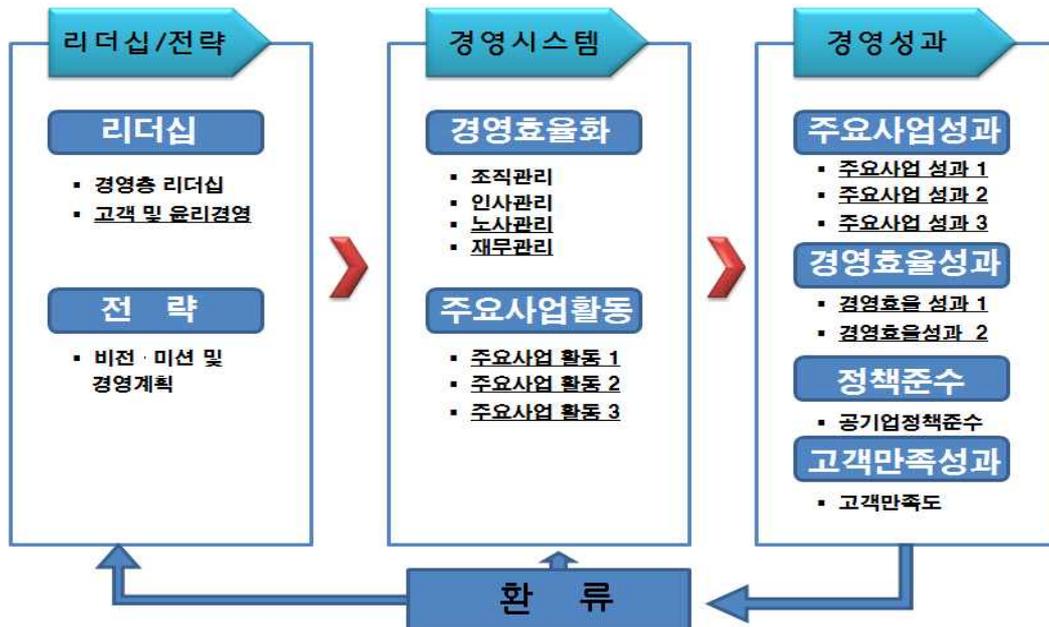
○ 대분류지표 및 중분류지표 코드

대분류지표	중분류지표	코드
I. 리더십/전략	리더십	1-1
	전 략	1-2
II. 경영시스템	경영효율화	2-1
	주요사업활동	2-2
III. 경영성과	주요사업성과	3-1
	경영효율성과	3-2
	정책준수	3-3
	고객만족성과	3-4

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

(2) 대분류지표별 평가지표 구성

- 대분류지표별 중분류지표와 세부지표는 다음과 같이 구성함



(2) 경영평가유형별 경영평가지표 체계

대분류 지표	중분류지표	세부지표	배 점						
			상수도	하수도	도시 철도	도 시 개 발	시설 공단	환경 공단	기타
리더십/ 전략	리더십	경영층 리더십	2	2	5	5	5	5	5
		고객 및 윤리경영	3	3	5	5	5	5	5
	전 략	비전·미션 및 경영계획	2	2	5	5	5	5	5
		주민편의시책	3	3	-	-	-	-	-
	리더십/전략 합계			10	10	15	15	15	15
경영시 스템	경영효율화	조직관리	5	4	4	3	4	4	3
		인사관리	5	4	4	3	4	4	4
		노사관리	-	-	5	3	4	4	4
		재무관리	5	2	4	6	2	2	4
	주요사업활동	주요사업활동	18	18	13	15	16	16	15
	경영시스템 합계			33	28	30	30	30	30
경영 성과	주요사업성과	주요사업성과	16	25	15	7	20	25	15
	경영효율성과	경영지표	21	17	20	28	15	10	20
	정책준수	공기업정책준수	10	10	10	10	10	10	10
	고객만족성과	고객만족도	10	10	10	10	10	10	10
	경영성과 합계			57	62	55	55	55	55
총 합 계			100						
정성지표			29	25	45	44	45	45	44
정량지표			71	75	55	56	55	55	56

※ 상하수도의 경우 “경영층 리더십”, “비전·미션 및 경영계획” 및 “인사관리”는 각각 “관리층 리더십·전문성”, “중장기 경영계획” 및 “인력관리”임.

※ 기타는 기타공사와 기타공단임

※ 기타공사와 기타공단은 경영시스템 및 경영성과에서 세부 지표별로 소폭의 배점변동 있음

Ⅲ. 경영평가 측정방법

1. 정성지표 평가방법

- 정성지표는 9단계 절대평가의 방법으로 평가함
- 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우에는 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 절대평가의 방법을 적용하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산하며,
- 그렇지 않은 경우에는 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 평가하지 아니하고 세부평가내용 전체를 대상으로 절대평가를 적용함

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

① 목표달성도 계산

- 관련 지표정의서에서 별도의 평가방법을 제시하지 아니한 경우, 해당 공기업이 제시한 목표를 근거로 하여 다음과 같이 목표달성도를 계산

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

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

○ 상항목표 평점 :	목표달성도(Y) × 100점
○ 하항목표 평점 :	$\frac{1}{\text{목표달성도}(Y)} \times 100\text{점}$

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(상항목표)
 - 전년 대비 목표치 감소율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(하항목표)
 - 전년 대비 목표치 증가율이 GDP증가율보다 낮은 경우(상항목표)
 - 전년 대비 목표치 감소율이 GDP증가율보다 낮은 경우(하항목표)
 - 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상항목표)
 - 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하항목표)
 - 기관 간 평가형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

⑤ 예외사항

- 재무상태표를 토대로 목표비율을 산정하는 지표(예컨대, 영업수지비율)의 경우, 추정 재무제표가 없거나 발생주의에 의한 예산편성이 아니면 0점으로 처리

⑥ 극단치 처리

- 상향지표의 목표가 음수(-)인 경우에는 하향지표의 평가방법을 적용함
 - 실적이 목표보다 양호한 경우의 평점은 100점임
- 목표가 영(0)인 경우의 평점은 목표부여(A) 방식의 극단치 처리방법(전년도 실적이 영(0)인 경우)을 적용함

⑦ 평가방식

- '목표대실적' 평가방법의 경우 목표달성도(70%)와 목표의 적정성(30%)을 함께 평정함으로써, 기관이 제시한 목표치의 적정성을 검증함
- 목표달성도와 목표의 적정성을 별도로 평가하여 각각의 득점을 구한 후 득점을 합산하여 지표의 득점을 계산함

	배점 구성		
구성 비율	합계	목표달성도	목표의 적정성
	100%	70%	30%

- 목표의 적정성은 다음 세부평가내용 각항에 대해서 절대평가의 방법을 참고하여 평점을 산정하되, 세부평가내용별 가중치는 균등하게(각각 15%) 부여함

세부평가내용	착안사항
목표설정 절차의 합리성 (15%)	<ul style="list-style-type: none"> · 조직원의 의견을 수렴하였는가? · 중장기 경영계획 등 상위계획과의 연계성은 적정한가? · 전년도 목표와 실적간의 차이분석 결과를 반영하였는가? · 통제불가능한 요소를 고려하였는가?
내용의 적정성 (15%)	<ul style="list-style-type: none"> · 최근 3년 실적보다 상향된 목표인가(해당되는 경우)? · 설정된 목표가 공기업 발전·최종목적에 어느 정도 기여하는 것인가?

(2) 목표부여(A)

○ 목표달성도 계산

- 해당지표에 부여된 최고·최저목표를 기준으로 다음과 같이 목표달성도를 계산함

$$\text{목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}}$$

○ 평점 계산

- 다음 산식에 따라 평점을 계산하되, 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함

$$\text{평점} = \text{목표달성도}(Y) \times 100\text{점}$$

○ 목표 부여

- 최고·최저목표는 지표성격 등을 고려하여 이론상 최고·최저치, 기준치에 일정률을 곱하여 산출하는 방법, 과거실적을 기준으로 통계분포에 의하는 방법, 경영목표를 감안하는 방법 등을 적용할 수 있음(지표정의서에 목표부여 방식 명시)
- 전년실적을 기준치로 할 경우, 상향지표의 경우 최고목표는 기준치×110%, 최저목표는 기준치×50%를 부여하고, 하향지표의 경우 최고목표는 기준치×90%, 최저목표는 기준치×150%를 부여함

※ 도시개발공사는 별도로 목표를 부여할 수 있음

상향지표	하향지표
최고목표 : 기준치 × 110%	최고목표 : 기준치 × 90%
최저목표 : 기준치 × 50%	최저목표 : 기준치 × 150%

- 최고목표와 최저목표는 이론상 가능한 최고치 또는 최저치를 초과할 수 없음

○ 극단치 처리방법

- 상향지표의 전년도 실적이 음수(-)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름
- 상향지표(하향지표)의 전년도 실적이 현저히 큰(작은) 경우에는 당해 경영평가유형의 전년도 실적(당해기관의 해당실적 이상(이하) 제외) 중 최대(최소) 실적치를 기준치로 함

- 전년도 실적이 현저히 큰(작은) 경우란 해당 실적이 당해 경영평가유형의 평균보다 3 표준편차 이상(이하)인 경우를 의미함(평균과 표준편차는 해당 실적을 제외한 후 산정)
- 전년도 실적이 영(0) 인 경우에는 다음과 같이 평점을 부여함

구 분	평 점	
	상향지표	하향지표
당해연도 실적 > 0	100점	0점
당해연도 실적 = 0	83.33점	83.33점
당해연도 실적 < 0	0점	100점

- 전년도 실적이 영(0) 인 경우 중 이론상 최고치(최우량 실적)가 영(0)인 경우(예 : 안전사고 건수)에는 당해 경영평가유형의 전년도 실적(0 제외) 중 최고치(최우량 실적)를 기준으로 함

(3) 목표부여(B)

○ 평가 방식

- 목표부여(B) 방법에서는 가중치의 60%는 목표달성도를 평가하고, 가중치의 40%는 전년대비 개선도를 평가함
- 전년대비 개선도는 전년도 실적에 일정비율을 곱한 값을 목표로 부여한 후 목표부여(A)의 방법으로 평가함(일정비율은 지표별 특성을 반영하여 해당 지표정의서에 명시)

○ 평점 계산

- 다음 산식에 따라 평점을 계산하되, 목표달성도 평점과 전년대비개선도 평점은 각각 100점을 초과할 수 없음

$$\text{평점} = \text{목표달성도 평점} \times 0.6 + \text{전년대비 개선도 평점} \times 0.4$$

$$\text{목표달성도 평점} = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \times 100\text{점}$$

$$\text{전년대비개선도 평점} = \frac{\text{실적} - \text{전년도 실적} \times 50\%}{\text{전년도 실적} \times 110\% - \text{전년도 실적} \times 50\%} \times 100\text{점}$$



(4) 단계별평가

- 적용대상 지표(지표정의서에 명시)
 - 평가내용을 수치화·객관화함으로써 계량지표와 같이 평가점수를 명확히 산정할 수 있는 경우
 - '공기업정책 준수' 등과 같이 그 시행여부를 기준으로 평가점수를 명확히 부여할 수 있는 경우
- 평가점수의 부여
 - 지표별로 발생가능한 실적에 따라 단계를 구분하여 각 단계별로 평가점수를 부여함
 - 단계의 구분과 단계별 평가점수에 관한 구체적인 내용은 지표정의서에 의함

IV. 경영평가단 구성

위 원	소 속	평 가 분 야
고 승 희	충남발전연구원 책임연구원	평가 총괄
성 태 규	충남발전연구원 선임연구위원	리더십 및 경영전략 부문
이 상 진	충남발전연구원 선임연구위원	주요사업성과 부문
김 영 일	충남발전연구원 책임연구원	주요사업활동 평가
이 재 현	충남발전연구원 연구원	경영효율화 및 조직·인력 부문
신 열	목원대학교 행정학과	경영효율성과 공기업 정책 부문
임 현 준	청운대학교 경영학부	기관별 인사·재무관리 부문
박 중 운	신우회계법인 공인회계사/이사	경영효율성과 재무 및 요금 부문

V. 평가결과 총괄

1. 상수도 부문 총괄평점표

대분류	중분류	세부지표	배점	천안	아산	서산	예산	당진
I. 리더십/전략 (10)	리더십 (5)	1. 관리층 리더십.전문성	2	1.90	1.90	2.00	1.80	1.90
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.90	2.80	2.80	1.50	2.80
	전략 (5)	1. 중장기 경영계획	2	1.99	1.86	1.87	1.54	1.90
		2. 주민편의시책 추진	3	3.00	3.00	2.80	2.60	2.80
II. 경영시스템 (33)	경영효율화 (15)	1. 조직관리	5	4.80	4.90	4.13	3.43	3.63
		2. 인력관리	5	3.47	4.72	4.64	4.49	4.45
		3. 재무관리	5	4.70	4.90	4.80	4.70	4.60
	주요사업활동 (18)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90	7.90	6.96(#)	7.90	7.80
2. 상수도관 관리		10	7.93	6.52	10.00	4.25	4.61	
III. 경영성과 (57)	주요사업성과 (16)	1. 상수도보급율	3	2.29	3.00	2.87	1.74	2.03
		2. 시설가동율	3	2.10	2.48	0.00	2.61	2.63
		3. 유수율	10	9.60	7.73	9.19	7.39	9.42
	경영효율성과 (31)	1. 영업수지비율	10	9.04	7.73	7.22	8.53	9.94
		2. 1인당영업수익	2	2.00	2.00	1.16	0.78	1.92
		3. m ³ 당 총괄원가	4	3.52	2.27	2.36	2.28	3.41
		4. 부채비율	1	0.98	0.90	1.00	0.99	1.00
		5. 요금관리	4	3.52	3.22	3.15	3.51	3.25
		6. 공기업정책준수	10	9.20	8.80	8.30	5.50	6.30
	고객만족성과 (10)	7. 고객만족도	10	7.22	7.29	7.48	7.48	7.41
합 계			100	88.06	83.92	82.73	73.02	81.80

(#) 표시가 된 점수는 총점환산방식이 일부 또는 모두 적용된 평가 점수임

2. 하수도 부문 총괄평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	공주	보령	당진
I. 리더십/전략 (10)	리더십 (5)	1. 관리층 리더십.전문성	2	2.00	1.90	2.00
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.80	0.50	1.50
	전략 (5)	1. 중장기 경영계획	2	2.00	2.00	2.00
		2. 주민편의시책 추진	3	3.00	2.50	2.90
II. 경영시스템 (28)	경영효율화 (10)	1. 조직관리	4	4.00	3.20	3.42
		2. 인력관리	4	3.51	3.56	3.86
		3. 재무관리	2	1.80	1.90	1.80
	주요사업활동 (18)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	8.00	7.80	7.50
2. 하수관로 시설관리		10	10.00	9.45	10.00	
III. 경영성과 (62)	주요사업성과 (25)	1. 시설이용률	5	4.50	4.50	5.00
		2. 하수도 보급률	9	6.60	7.62	5.03
		3. 하수배제방식	8	8.00	8.00	8.00
		4. 하수처리율	3	3.00	2.78	2.40
	경영효율성과 (27)	1. 영업수지비율	10	1.72	1.63	3.44
		2. 1인당영업수익	2	0.33	0.19	0.51
		3. m³당 총괄원가	2	0.58	0.54	0.96
		4. 요금관리	3	1.19	1.02	1.36
		5. 공기업정책준수	10	7.45	6.35	6.80
	고객만족성과 (10)	6. 고객만족도	10	6.90	6.71	6.78
합 계			100	77.38	72.15	75.26

3. 보령시시설관리공단 총괄평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	득점
I. 리더십/전략 (15점)	리더십 (10점)	1. 경영층 리더십	5	4.50
		2. 고객 및 윤리경영	5	4.60
	전 략	1. 비전.미션및경영계획	5	4.50
II. 경영시스템 (30점)	경영효율화 (14점)	1. 조직관리	4	3.52
		2. 인사관리	4	3.52
		3. 노사관리	4	3.80
		4. 재무관리	2	1.65
	주요사업활동 (16점)	1. 시설.환경관리	4	3.60
		2. 재난.안전관리	4	3.80
		3. 공공성증진노력	5	4.80
		4. 저탄소녹색성장 추진	3	2.64
III. 경영성과 (55점)	주요사업성과 (20점)	1. 사업수입	8	7.15(#)
		2. 1인당 시설관리실적	8	7.15(#)
		3. 안전사고 발생건수	4	3.58(#)
	경영효율성과 (15점)	1. 대행사업비절감률	10	8.94(#)
		2. 사업수지비율	5	4.47(#)
	정책준수	1. 공기업정책준수	10	8.52(#)
	고객만족성과	1. 고객만족도	10	8.67
합계			100	89.42

(#) 표시가 된 점수는 총점환산방식이 일부 또는 모두 적용된 평가 점수임

4. 총평

- 2011년도 경영평가 결과 8개 직영기업의 평균 점수는 78.42점으로 보통 보다 다소 이하의 수준을 나타내었으며, 1개 공사의 평균 점수는 89.68점으로 보통 이상의 수준을 나타내었음
- 전년도 비교하여 평균 점수가 다소 악화된 유형은 하수도 직영기업(77.57점→74.93점)으로 나타났지만 격년 평가를 받는 직영기업의 특성상 단순 전년도 비교는 어려움. 전년도에는 천안시, 아산시, 서산시가 평가를 받았고, 금년에는 공주시, 보령시, 당진군이 받았음

1) 평가결과 요약

경영평가유형	대상기관	평균 평점	점수대별 결과					전년도 평균	
			90점 이상	85점 ~ 90점 미만	80점 ~ 85점 미만	75점 ~ 80점 미만	75점 미만		
직영 기업	소 계	8개	78.42		1(12.5%)	3(37.5%)	2(25%)	2(25%)	77.30
	상수도	5개	81.91		1(20%)	3(60%)		1(20%)	77.03
	하수도	3개	74.93				2(66.7%)	1(33.3%)	77.57
공사 공단	소 계	1개	89.42		1(100%)			2(14.3%)	86.26
	기타공사								-
	시설공단	1개	89.42		1(100%)				-

2) 평가유형별 평가결과

□ 상수도(5개 기업)

공기업명	경영평가 점수(2011년)				전년도 점 수
	계 (100점)	리더십/전략 (점)	경영시스템 (점)	경영성과 (점)	
천안시	88.06	9.79	28.8	49.47	88.88
아산시	83.92	9.56	28.94	45.42	85.31
서산시	82.73	9.47	30.53	42.73	86.53
예산군	73.02	7.44	24.77	40.81	80.14
당진군	81.80	9.4	25.09	47.31	87.80
평 균	81.91	9.13	27.63	45.15	85.73

□ 하수도(3개 기업)

공기업명	경영평가 점수(2011년)				전년도 점 수
	계 (100점)	리더십/전략 (점)	경영시스템 (점)	경영성과 (점)	
공주시	77.38	9.8	27.31	40.27	82.35
보령시	72.15	6.9	25.91	39.34	75.86
당진군	75.26	8.4	26.58	40.28	86.3
평 균	74.93	8.37	26.6	39.96	81.5

□ 시설공단(1개 기업)

공기업명	경영평가 점수(2010년)				전년도 점 수
	계 (100점)	리더십/전략 (점)	경영시스템 (점)	경영성과 (점)	
보령시시설관리공단	89.42	13.6	27.33	48.49	-
평 균	89.42	13.6	27.33	48.49	-

제 II 장

상수도 부문

① 천안시

② 아산시

③ 서산시

④ 예산군

⑤ 당진군

1 천안시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.90
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.90
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.99
		2. 주민편의시책 추진	3	3.00
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	4.80
		2. 인력관리	5	3.47
		3. 재무관리	5	4.70
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90
		2. 상수도관 관리	10	7.93
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.29
		2. 시설가동율	3	2.10
		3. 유수율	10	9.60
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	9.04
		2. 1인당영업수익	2	2.00
		3. m ³ 당 총괄원가	4	3.52
		4. 부채비율	1	0.98
		5. 요금관리	4	3.52
		6. 공기업정책준수	10	9.20
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.22
합 계			100	88.06

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

□ 리더십

- 경영개선을 위한 의식교육을 다각적으로 실시하여 효율적 기관운영의 기반을 마련하고 있고, BSC를 통한 성과관리시스템이 구축되어 경영목표에 대한 이해와 공감대가 형성되어 있음
- 목표대비 실적에 대한 인센티브가 제공되고 있으나 타 기관에 비하여 그 규모가 작다고 할 수 있으며 직원들의 동기유발을 위해 인센티브의 효율적 활용방안들이 강구될 필요가 있음
- 행정서비스현장의 이행기준 정비를 통해 고객의 요구를 반영한 서비스제공 노력을 기울이고 있고, 외부기관에 위탁하여 고객만족도 조사를 객관적으로 실시하여 이를 향후 계획에 반영하고 있음
- 고객만족도 조사가 상수도행정 전반에 걸쳐 이루어지고 있는 것으로 행정서비스현장의 이행기준에 집중한 조사가 될 수 있도록 보완할 필요가 있음

□ 전략

- 수도정비기본계획이 요금수준 및 재정계획, 급수구역 등 연차별로 적정하게 수립되어 향후 상수행정 운영의 기반을 마련하고 있음
- 주2건의 조례개정을 통한 주민의 편의를 도모하고 있고, 180,007건의 감면을 다양한 기준으로 적용하여 혜택을 부여하고 있으며, 물사랑홍보관 및 물투어 등 천안시만의 특색있는 홍보방식으로 홍보효과를 높이고 있음

2. 경영시스템

□ 경영효율화

- 누수수리반 이외에 상수도 민원처리와 내부행정절차에 대한 사업발굴 및 노력이 더 필요함

- 정원과 현원대비 적정인력을 확보하고 있으나, 직원 만족도 조사를 실시하지 않아 직원의 근무실태 파악이 미흡하고 이에 대한 개선방안을 도출하지 못 하였으므로 이에 대한 노력이 필요함
- 자금계획을 보다 세밀하게 수립하여 현금성자산을 효율적으로 운용하여야 함

□ 주요사업활동

- 병천정수장은 2010년 12월에 시설용량이 증설됨에 따라 처리공정별 체류시간이 설계지침에 비해 크게 벗어나 있으므로 효율적인 운영을 위해서는 적정 체류시간을 유지할 수 있도록 면밀한 운영이 필요함
- 노후수도관 비율이 전국 평균에 비해 높은 것으로 나타나 노후수도관의 교체 또는 개량을 통하여 비율을 낮추어야 하고, 수도관 점검율을 높일 수 있도록 노력해야 함

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 면 지역의 급수보급율이 31%에 불과하므로 급수보급율 향상을 위해 노력해야 함
- 천안시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 100%를 초과하여 달성하였으나, 정수시설의 최적생산량(정수시설용량의 80%)을 크게 상회하고 있어 정수시설을 적정하게 관리할 필요가 있음
- 유수율이 다른 시·군에 비해 높기는 하나, 유수율 제고 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축 등을 통한 지속적인 관망관리가 필요함

□ 경영효율성과

- 영업비용이 영업수익을 초과하고 있음
- 영업수익이 증가하였음에도 불구하고 인원은 오히려 1명 감소하여 경영효율이 증가함
- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함
- 자기자본은 증가하였으나 부채총계는 감소하여 부채비율이 감소함
- 요금현실화율은 비교적 양호한 편이고, 요금징수율도 평균을 상회하고 있어 양호하지만, 업종의 수가 4개로 단순화 측면에서 다소 부족하고, 업종간 요율격차도

223.44%로 업종간 형평성이 낮은 편임

- 기존 추진되고 있는 무인화 및 자동화의 문제점을 발굴하여 지속적으로 개선하는 노력이 있어야 하고, 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중이 다소 미흡하게 나타났음

□ 고객만족도 조사

- 천안시 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 74.74점, 서비스 과정 72.72점, 서비스 결과 70.36점, 사회적 만족 78.04점, 전반적 만족도 68.17점으로 나타나 종합만족도는 72.15점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 1.9점	
지표명	관리층 리더십·전문성				
대분류	리더십/전략		중분류	리더십	
가중치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 월 1회 자체교육과 연1회 전문교육 및 담당별 업무추진 보고회를 개최하는 등 경영개선을 위한 직원들의 의식변화를 위해 노력하고 있음
- 공기업경영행정과 관련한 수도공직자 소양교육 및 기관운영 전반에 대한 직무교육 등을 실시하고 협조 및 문의체계를 구축하는 등 효율적 사업운영을 위한 기반을 마련하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 조직 및 인력의 탄력적 운영과 수도사업의 발전방안을 강구하고 콜센터 및 지하수 수질관리 등 경영에 대한 전문성은 높음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 2010년 공기업결산보고를 통해 경영분석을 하였음
- 2010년 6월 상반기 주요업무 추진상황보고를 통해 업무상황을 점검하고 있으며 BSC를 통한 성과관리체계를 구축하고 있음

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

- 성과관리시스템(BSC)를 도입하여 개인 목표부여 및 1년단위 실적평가를 추진하고 있음
- 이의 운영을 위해 부서원이 함께 참여하여 공감대를 형성한 경영목표가 설정되고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 목표달성을 위한 세부추진계획이 BSC 시스템에 의하여 운영되고 있으며 세부지표를 담당하는 관리자 및 목표치 등이 체계적으로 수립되어 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.20점)

- 실적평가에 따라 효율을 극대화 하기 위하여 팀별, 개인별 포상금을 5명, 5팀에게 지급하였음



□ **주요 추진실적**

- 경영개선을 위한 교육 추진
- BSC를 활용한 성과관리체계 구축

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 경영개선을 위한 의식교육을 다각적으로 실시하여 효율적 기관운영의 기반을 마련하고 있음
- BSC를 통한 성과관리시스템이 구축되어 경영목표에 대한 이해와 공감대가 형성되어 있음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 목표대비 실적에 대한 인센티브가 제공되고 있으나 타 기관에 비하여 그 규모가 작다고 할 수 있으며 직원들의 동기유발을 위해 인센티브의 효율적 활용방안들이 강구될 필요가 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 2.9점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

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

- 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있으며 2011년 1월 이행기준을 정비하였음(0.5점)
- 고객만족도 조사를 2010년 10월 11일~22일(12일간) 실시하였음(0.5점)

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.9점)

- 고객만족도 조사를 2010년 10월 11일~22일(12일간) 실시하였음
- 4개의 권역으로 나누어 구조화된 설문지를 이용한 일대일 설문조사를 (사)천안발전연구원에 의뢰하여 실시하였음
- 이 보고서를 통해 문제점 등을 찾아 계획에 반영시키고 있으나, 고객만족도 조사

가 행정서비스현장을 위한 조사라기 보다 하수도서비스에 대한 설문조사임

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)

- 242명의 직원이 총 918시간의 교육을 받음(정원96명)

□ 주요 추진실적

- 행정서비스현장 제정 및 이행기준 정비
- 상수도서비스 고객만족도 조사 실시
- 5회에 걸친 윤리경영 교육 참여

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정서비스현장의 이행기준 정비를 통해 고객의 요구를 반영한 서비스제공 노력을 기울이고 있음
- 외부기관에 위탁하여 고객만족도 조사를 객관적으로 실시하여 이를 향후 계획에 반영하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 고객만족도 조사가 상수도행정 전반에 걸쳐 이루어지고 있는 것으로 행정서비스현장의 이행기준에 집중한 조사가 될 수 있도록 보완할 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 1.99점	
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) = 0.4점 × (5년간 평균생산량+평균시설용량의 20%) / 5년간 평균 시설용량 ○ 급수인구계획대비 급수인구수(0.3점) = 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 				



평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 2025년까지의 미래계획을 반영하여 수도정비기본계획을 수립하고 있음
- 급수계획 및 시설계획과 재정계획 등 계획수립에 필요한 사항을 포함하고 있음

② 기본수정계획의 실행율 (0.99점)

- $0.4\text{점} \times (223,019+48,800) / 244,000 = 0.45$
- $0.3\text{점} \times (467,488 / 475,800) = 0.29$
- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획이 적정하게 수립되어 있음

주요 추진실적

- 수도정비기본계획의 적정한 수립

평가 시사점

■ 잘된 점

- 수도정비기본계획이 요금수준 및 재정계획, 급수구역 등 연차별로 적정하게 수립되어 향후 상수행정 운영의 기반을 마련하고 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 3.0점	
시 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	상수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점) ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 ② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점) ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) ③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)

- 2010년 7월 1일 체납에 따른 부담을 감소하기 위하여 수도요금 체납시 가산금 적용요율 조정을 위 천안시 상수도 급수 조례를 개정하였음
- 2010년 12월 21일 명시된 요금고지서 서식을 개선하기 위하여 천안시 상수도 급수 조례 시행규칙을 개정하였음

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점)

- 7가지 기준에 따라 약 180,007건의 감면실적이 있음
- 2010년 7월 물사랑홍보관 설치, 2010년 10월 물투어
- 약 7개 시책에 대하여 소식지 및 정보지, 서적, 현수막, 방문홍보, 언론, 인터넷, 홈페이지 등을 활용하여 홍보하였음

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (1.0점)

- 유치원 견학(65팀) 약 6,837명이 견학하였음
- SBS 슈퍼모델 선발대회 20명을 비롯하여 일반인이 워커파크에 약 10.065명이 이용하였음

□ 주요 추진실적

- 조례개정 2건
- 180,007건의 감면
- 물사랑홍보관 및 물투어 등 홍보

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 2건의 조례개정을 통한 주민의 편의를 도모하고 있음
- 180,007건의 감면을 다양한 기준으로 적용하여 혜택을 부여하고 있음
- 물사랑홍보관 및 물투어 등 천안시만의 특색있는 홍보방식으로 홍보효과를 높이고 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 4.8점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 급수인구(2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (2.0점)

- 천안시 총인구 570,107명 중, 급수인구는 491,109명이고 급수를 담당하는 상수도사업소 총 직원은 63명이 근무하고 있음

- 평가대상기관 평균 1인당 급수인구는 4,019.23명이고 목표치는 4,421.16명으로 나타남. 천안시의 직원 1인당 급수인구는 7,795.38명이므로 산출된 점수는 3.53점으로 나타나 2.0점 만점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 천안시는 전부서를 대상으로 개인별 부서별 사무처리 실적, 유사·중복되는 기능조정 및 소관변경이 필요한 기능, 강화·축소·폐지 등 사무배분 및 인력 적정 배치여부 등에 관하여 2010년 자체 조직진단을 시행하였음
- 한편 천안시 수도사업소 자체의 담당별 업무분장 및 업무량을 상수도 검침업무 개선계획을 통해 분석하여 조직 구조의 합리성을 도모하고 있음

③ 조직운영의 효율성 (0.8점)

- 상수도 검침업무 개선계획을 수립하여 운용하고 있음
- 비핵심업무의 아웃소싱을 위해 배수지·가압장·취수장 무인운영화 및 통합상황실을 운영하고 있음
- 누수민원의 신속한 처리를 위해 상수도 보수원이 상주하여 복구하는 누수수리반 3인 1조 3개반(야간 상주근무 2명)을 편성하여 운영하고 있음
- 단 상수도 민원이 누수민원 이외에도 있음을 감안 할 때, 상수도 민원처리와 내부 행정절차에 대한 사업발굴 및 노력이 더 필요함

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 한마음 체육대회를 관리과와 급수과 전직원을 대상으로 개최하였음
- 2010 직원한마음 연수를 5급 이하 공무원 대상으로 개최하였음
- 매월 월례모임시 소양교육을 실시하고 있음
- 선진지 견학으로 한국수자원공사에 25명이 견학을 하였음

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 급수인구는 7,795.38명으로 전국평균 4,019.23명보다 상회함
- 2010년 천안시 자체 조직진단 및 수도사업소 자체 업무분석을 실시함
- 2010년 상수도 검침업무 개선계획을 수립하여 운용하고 있음

- 상수도 보수원이 상주하여 복구하는 누수수리반 편성하여 운영함
- 수도사업소 전직원을 대상으로 한마음 체육대회를 개최함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 직원 1인당 급수인구는 전국 평균을 상회하고 있음
- 수도사업소 자체의 담당별 업무분장 및 업무량을 상수도 검침업무 개선계획을 통해 분석하여 조직 구조의 합리성을 도모하고 있음
- 누수민원의 신속한 처리를 위해 상수도 보수원이 상주하여 복구하는 누수수리반을 편성하여 운영하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 누수수리반 이외에 상수도 민원처리와 내부행정절차에 대한 사업발굴 및 노력이 더 필요함

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 3.47점	
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) $= 0.5점 \times \{ (정규직\ 현원) / (정규직\ 정원 - 정원의\ 2\% \text{결원율}) \}$ ○ 기술직 확보율(0.5점)] $= 0.5점 \times \{ 기술직\ 현원 / 기술직\ 정원 \}$ ○ 기술자격증 취득율(0.5점) $= 0.5점 \times \{ 자격증\ 취득\ 기술직\ 직원수 / 기술직\ 정원 \}$ ○ 직원의 상수도업무 경력(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{직원 평균 근무일}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 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) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.65점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 35명, 정규직 정원 35명, 정원의 2% 결원율 0.7
- 0.5점 × 35/(35-0.7) = 0.51 ⇨ 0.5점
- 기술직 확보: 기술직 현원: 18명, 기술직 정원: 20명
- 0.5점 × 18/20 = 0.45점
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 13명, 기술직 정원 20명
- 0.5점 × 13/20 = 0.33점
- 직원의 상수도업무 경력: 평균 4년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무년수 4.95년의 110% 목표치 5.45년
- 0.5점 × 4/5.45 = 0.37점

② 교육 및 연수실적 (1.32점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 2,776시간, 상시학습 의무교육시간 2,765시간, 정원 66명
- 0.5점 × 2,776/2,765 = 0.50점
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 42명, 정원 66명
- 0.5점 × 42/66 = 0.32점
- 제안제도 운영: 수돗물 냉온수기 설치 수돗물 홍보 제안 등
- 운영 및 제안실적 有 ⇨ 0.5점

③ 직원 동기부여 (0.5점)

- 직원 만족도 조사 미 실시 ⇨ 0점
- 직원 만족도 조사 결과 반영 없음 ⇨ 0점
- 제안제도를 통한 포상제도 운영 ⇨ 0.5점

□ 주요 추진실적

- 직원의 교육훈련은 총 23명의 직원이 619시간의 교육을 이수함
- 상수도 전문교육과정은 3년 간 3명이 이수함
- 제안제도를 운영하고 포상함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 정원과 현원대비 적정인력을 확보하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 만족도 조사를 실시하지 않아 직원의 근무실태 파악이 미흡하고 이에 대한 개선방안을 도출하지 못 하였으므로 이에 대한 노력이 필요함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 4.70점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 시	5점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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</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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 <p>④ 자산관리의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

- 월별자금수급계획을 수립하여 수시로 조정하고 있으나 세출예산 집행계획서를 위주로 되어 있고 자금의 수입에 대한 계획은 누락되어 있으며 현금성자산의 연평균 수익률은 1.32%로 낮은 편이므로 80점으로 평가함

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 정수구입비 증가에 대한 분석이 미흡하여 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
- 유·무형자산은 전산시스템으로 관리함
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010년 중 총 2회의 추경예산을 편성하였음
- 2010년 12월 31일 재고자산 실사 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 유무형자산을 전산시스템으로 관리함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 자금계획을 보다 세밀하게 수립하여 현금성자산을 효율적으로 운용하여야 함

2) 주요사업활동

(1) 정수처리 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 7.90점	
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, 자체검사유무, 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 				

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)

- 용곡 및 병천정수장의 각 처리시설별 설계지침이 거의 대부분 상수도시설기준으로 적정하게 작성되어 운영되고 있으나, 용곡정수장은 시설용량의 65.2%, 병천정수장은 36.9% 정도만 운영되고 있어 각 반응조별 체류시간 및 반응시간의 변경으로 인한 처리효율에 영향을 미칠 수 있으므로 처리시설의 면밀한 운영이 요구됨

정수장별		용곡정수장	
		설계지침	운영현황
시설용량(m ³ /일)		25,000	25,000
처리용량(m ³ /일)		25,000	16,309
착수정 (혼화지)	규격(m)	W3.2×L3.2×H3.2(1지)	W3.2×L3.2×H3.2(1지)
	체류시간(분)	1.9	2.9
응집지	규격(m)	W10.0×L8.8×H2.7(2지)	W10.0×L8.8×H2.7(2지)
	체류시간(분)	27.4	42.0
침전지	규격(m)	W10.0×L40.0×H4.0(2지)	W10.0×L40.0×H4.0(2지)
	체류시간(시간)	3.1	4.7
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	31.3	20.4
	평균수평유속(m/sec)	0.0036	0.0024
	경사판(매)	-	-
	중간유출유무	가능	가능
	웨어류율(m ³ /m/일)	446	291
여과지	청소방법	인력청소	인력청소
	규격(m)	W7.0×L7.5(4지)	W7.0×L7.5(3지)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	119	103.5
	역세척방법	물세척	물세척+표면세척
염소소독	역세척횟수(회/일)	1/3	1/3
	소독제종류	차아염소산나트륨	차아염소산나트륨
정수지	주입량(ppm)	-	1.8
	규격(m)	W7.7×L15.7×H4.0(2지)	W7.7×L15.7×H4.0(2지)
배출수처리시설	체류시간(hr)	0.93	1.42
	배출수처리시설	200 m ³ /일	200 m ³ /일
기타특수시설		-	-

정수장별		병천정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		5,000	5,000
처 리 용 량(m ³ /일)		5,000	1,844
착수정	규 격(m)	W2.0×L6.4×H3.5(1지) W2.0×L3.2×H3.5(1지)	W2.0×L6.4×H3.5(1지)
	체류시간 (분)	19.4	35.0
혼화지	규 격(m)	-	-
	혼화시간 (분)	-	-
침전지	규 격(m)	W5.5×L29.7×H3.9(3지)	W5.5×L29.7×H3.9(2지)
	체류시간(시간)	9.2	16.6
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	2.6	5.6
	평균수평유속(m/sec)	0.0008	0.0003
	경사판(매)	-	-
	중간유출유무	-	-
	웨어유통율(m ³ /m/일)	167	92.2
	청소방법	인력청소	인력청소
여과지	규 격(m)	W8.5×L12.5(10지)	W8.5×L12.5(6지)
	여과방법	완속여과	완속여과
	여과속도(m/일)	4~5	7.8
	역세척방법	고압수	고압수 및 삭취
	역세척횟수(회/일)	-	-
염소 소독	소독제종류	차아염소산나트륨	차아염소산나트륨
	주입량(ppm)	-	2
정수지	규 격(m)	W11.7×L15.6×H4.0(2지) W8.6×L15.6×H4.0(1지)	W11.7×L15.6×H4.0(2지) W8.6×L15.6×H4.0(1지)
	체류시간(hr)	9.6	26.0
배출수처리시설		-	-
기타특수시설		-	-

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

- 용곡 및 병천정수장과 관련된 취수장, 가압장, 정수장, 배수지 등을 포함하는 모든 정수시설 및 기계시설에 대해 총 18건(1,313,491천원)의 개·보수실적이 있음

③ 수질검사 실시 (2.00점)

- 용곡 및 병천정수장의 취수원수, 정수, 수도꼭지, 급수관로를 대상으로 검사항목 및 정해진 주기에 따라 자체적으로 수질검사를 실시하고 있음

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

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

□ 주요 추진실적

- 급수량 증가에 대비해 병천정수장의 시설용량을 3,500 m³/일에서 5,000 m³/일로 증설하였음
- 정수시설 및 기계시설을 적절하게 개·보수하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 병천정수장의 급수량 증가에 대비해 시설용량을 3,500 m³/일에서 5,000 m³/일로 증설하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 병천정수장은 2010년 12월에 시설용량이 증설됨에 따라 처리공정별 체류시간이 설계지침에 비해 크게 벗어나 있으므로 효율적인 운영을 위해서는 적정 체류시간을 유지할 수 있도록 면밀한 운영이 필요함

(2) 상수도관 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 7.93점	
시 표 명	상수도관 관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	10점	시표성격	혼합	평가방법	목표대비 실적
시표정의	매설된 수도관의 노후도(경과년수), 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 조정 관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가 				



□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (2.28점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위해 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 1,687.9km이고 내용연수 경과 수도관 연장은 351.1km로 측정산식에 의해 노후수도관 비율은 20.8%이며, 가중치 4점을 고려할 때 최종 득점은 2.28점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (2.00점)

- 전기말 노후관 연장이 18.1km이고, 당기 개량연장이 18.5km 이므로 측정산식에 의해 노후수도관 개량율은 102.0%로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 2.00점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (1.00점)

- 수도관 총연장이 1,687.9km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 1,687.9km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 100.0%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.65점)

- 수도관 총연장이 1,687.9km이고, 총 점검관로 길이가 1,094.0km이므로 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.65점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 용곡정수장 배수구역에 84개소, 병천정수장 배수구역에 90개소 등 총 174개소의 측정지점을 선정하여 배수관망의 수압분포를 측정한 결과, 모든 배수관망의 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 적정수압 1.5~7.1kg/cm²(150kPa~700kPa) 범위 이내로 적정하게 관리되고 있음
- 2008년 성환읍, 직산읍, 입장면 지역이 먼저 블록화를 시행한 이후 2010년에도 북부지역 32개, 남동부지역 8개소에 유량계를 설치하였으며, 2010년 이후에도 관망 블록화를 통하여 추가적으로 유량계를 설치할 예정임
- 급수구역별 수압불균형 해소를 위해 가압장을 중심으로 유량계를 설치하고 있음
- 상수도 종합관리시스템 및 관로 DB를 구축하여 상수도 관망도를 연중 수시로 갱신하고 있으며, 관망도 관리자 및 책임자를 지정하여 체계적으로 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 내구년수 30년을 초과하는 노후관이 없고 노후관 개량실적이 100%로 관망관리가 잘 되고 있음
- 배수구역별 배수관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하였으며, 지속적으로 블록화시스템을 구축하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 당해년도에 개량하여야 노후수도관을 100% 개량하였음
- 노후수도관을 배수구역별 배수관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하였으며, 블록화시스템 구축을 통하여 지속적으로 유량계를 설치하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 노후수도관 비율이 전국 평균에 비해 높은 것으로 나타나 노후수도관의 교체 또는 개량을 통하여 비율을 낮추어야 함
- 수도관 점검율을 높일 수 있도록 노력해야 함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 상수도 보급율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 2.29점	
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과			증 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	관할구역내 인구 중 상수도 급수혜택을 받는 인구의 비율과 급수혜택 확대를 위한 노력과 실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 급수 보급율 (3점) $- 3\text{점} \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

□ 평가내용

○ 급수보급율 (2.29점)

- 천안시의 급수보급율을 측정하기 위하여 2010년 말 기준으로 총 인구는 570,107명이고, 급수인구는 491,109명으로 급수보급율은 86.1%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.29점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 급수인구가 늘어 급수보급율이 전년대비 약간 증가하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 급수인구가 늘어 급수보급율이 전년대비 약간 증가하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 면 지역의 급수보급율이 31%에 불과하므로 급수보급율 향상을 위해 노력해야 함

(2) 시설가동률

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 2.10점	
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 이용상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설가동률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 최대\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$ ② 시설이용률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 평균\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$				

□ 평가내용

① 시설가동률 (0.93점)

- 천안시 정수시설의 가동률을 산정하기 위하여 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대생산량 251,065m³/일과 광역상수도 정수 1일 최대수수량 258,480m³/일을 합산하여 509,545m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 245,000m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 215,000m³/일을 합산하여 461,000m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 0.93점으로 산정됨

② 시설이용률 (1.17점)

- 천안시 정수시설의 이용률을 산정하기 위하여 1일 평균 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 평균 생산량은 자체시설 1일 평균생산량 235,447m³/일과 광역상수도 정수 1일 평균수수량 213,815m³/일을 합산하여 449,262m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 245,000m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 215,000m³/일을 합산하여 461,000m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.17점으로 산정됨



□ **주요 추진실적**

- 천안시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 2009년 대비 증가하였음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 천안시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 2009년 대비 증가하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 천안시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 100%를 초과하여 달성하였으나, 정수시설의 최적생산량(정수시설용량의 80%)을 크게 상회하고 있어 정수시설을 적정하게 관리할 필요가 있음

(3) 우수율

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 9.60점	
지 표 명	우수율				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	10점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	우수율을 파악하여 얼마나 효율적으로 사업을 운영하는지를 측정하고 또한 우수율 제고실적을 동시에 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 우수율 (6점)</p> $= 6점 \times \frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 우수율} \times 110\%}$ <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> $= 1.0점 \times (\text{유량계설치수} / \text{총 설치 필요 개소수})$ <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> $= 1.0점 \times \frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$ <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$				



□ **평가내용**

① **유수율 (5.60점)**

- 천안시의 유수율을 산정하기 위해 2010년 말 기준으로 연간 총 조정량은 75,694천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 85,938천m³으로 측정산식에 의해 유수율은 88.1%로 계산되며, 가중치 6점을 고려하면 최종 득점은 5.60점으로 산정됨

② **유량계 설치실적 (1.00점)**

- 천안시에는 유량계가 정수장(용곡, 병천) 4개소, 배수지, 가압장, 광역수수시설 39개소 등 총 43개소가 설치되어 최소기준을 모두 초과하였으므로 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

③ **유량계 교정율 (1.00점)**

- 천안시 정수장, 배수지, 광역수수시설에 설치된 유량계 43개소 모두 2010년에 오차시험 및 교정을 완료하여 유량계 교정율이 100%로 계산되며, 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ **계량기 교체실적 (2.00점)**

- 계량기 교체실적을 산정하기 위하여 전기말 노후계량기 수와 당기중 교체계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 5,639개이고 당기중 교체계량기 수는 6,562개로 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 2.00점으로 산정됨

□ **주요 추진실적**

- 천안시 수도시설에 설치된 모든 유량의 오차시험 및 교정을 완료하였음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 천안시 수도시설에 필요한 유량계가 최소기준 이상으로 설치되어 있으며, 모든 유량계의 오차시험 및 교정을 완료하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 유수율이 다른 시·군에 비해 높기는 하나, 유수율 제고 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축 등을 통한 지속적인 관망관리가 필요함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 9.04점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

평가내용

① 영업수지비율 (9.04점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 48,111,134천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 48,396,747천원으로 영업수지비율은 99.41%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 9.04점으로 평가됨

평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익과 영업비용이 전연도에 비하여 증가하였으나 영업수익에 비하여 영업비용의 증가율이 낮아서 영업수지비율이 증가함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 영업비용이 영업수익을 초과하고 있음

(2) 1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 2.00점	
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 1인당 영업수익(2.0점) $= 2.0\text{점} \times \frac{\text{당년도영업수익} / \text{총직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 영업수익} \times 110\%}$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (2.00점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 48,111,134천원이고, 당기초 직원수는 94명, 당기말 직원수는 93명, 평균직원수는 93.5명으로 1인당 영업수익은 514,558천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익이 증가하였음에도 불구하고 인원은 오히려 1명 감소하여 경영효율이 증가함

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 3.52점	
지 표 명	m ³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 시	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ m ³ 당 총괄원가 $\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 평가내용

○ m³당 총괄원가 (3.52점)

- 총괄원가는 52,838,213천원이며 연간조정량은 75,694,090m³로 m³당 총괄원가는 698.05원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 3.52점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량이 9.93% 증가하였으나 총괄원가는 4.57% 증가에 그쳐 m³당 총괄원가가 낮아짐

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함

(4) 부채비율

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 0.98점	
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)	<p>○ 부채비율</p> $\frac{\text{총부채}}{\text{자기자본 합계}}$ <p>※ 산식 : 1점 × (1 - 부채비율)</p>				

□ 평가내용

○ 부채비율 (0.98점)

- 부채총액은 4,537,126천원이고, 자기자본총계는 244,655,090천원으로 부채비율은 1.85%임
- 1-부채비율은(1-1.85%=) 98.15%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 0.98점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 자기자본은 증가하였으나 부채총계는 감소하여 부채비율이 감소함

(5) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-5			득점 : 3.52점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비실적, 단계별 평가
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (즉정산식)	<p>① 요금현실화율(2.0점) = 요금현실화율(급수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수노력으로 변경</p> <p>② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 효율 격차가 있는 경우 이의 해소대책 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0점) ▪ 업종간 효율수준의 형평성(0.5점) : 고율업종 단가와 가정용 평균단가의 비율 <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>③ 요금 징수율 (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액}/(\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.82점)

- 급수수익은 47,988,207천원이고, 총괄원가는 52,838,213천원으로 요금현실화율은 47,988,207천원/52,838,213천원= 90.82%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.82점으로 평가됨

② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 요금 격차 해소대책 (0.70점)

- 업종별 요금체계는 가정용, 일반용, 대중탕용, 전용공업용 4개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 4개에 적용되는 득점은 0.40점임
- 고율업종은 대중탕용으로 1,001원/톤이고 가정용 평균단가는 448원/톤으로 배율은 $1,001/448=223.44\%$ 임
- 배율 223.44%는 250%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.30점임
- 업종단순화 득점 0.40점과 업종간 요금수준의 형평성 득점 0.30점을 합하면 득점은 0.70점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 47,988,207천원, 과년도 체납액은 831,916천원으로 부과액과 체납액의 합은 48,820,123천원이고, 당년도분 수납액은 47,386,439천원, 과년도분 수납액은 591,907천원으로 총 수납액은 47,978,346천원이므로 징수율은 $47,978,346/48,820,123=98.28\%$ 임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 요금현실화율은 비교적 양호한 편임
- 요금징수율도 평균을 상회하고 있어 양호함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 업종의 수가 4개로 단순화 측면에서 다소 부족함
- 업종간 요금격차도 223.44%로 업종간 형평성이 낮은 편임

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 9.2점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
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	득점
	합 계			10.0	9.20
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	2.40
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책			3.0	2.70
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적			1.0	0.90
	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과			1.0	0.90
	다. 원가절감시책			1.0	0.90
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.20
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.20
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	2.00
⑦ 예산조기집행			1.5	1.30	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 2.4점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 생산량 1m ³ 당 이산화탄소(CO ₂)배출량(1.5점) ○ 생산량 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 ① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점 ③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점 ⑤ 40%미만 = 1.5점 ② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점) ○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점)

- 기관의 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0091이고, 평가대상기관 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0597로 지표가 요구하는 비율이 15.32%임. 따라서 편람에 의거 1.5점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.9점)

- 노후관 갱생공사에 특허 공법(PPR공법, 특허 제10-0606188호와 TRS공법, 특허 제10-0649139호)을 사용하여 공사비의 감소와 친환경적 방법 활용 및 수질보존 및 위생성 강화 등의 효과를 거양하고 있는 점을 감안하여 0.9점(100점만점에 90점)을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 에너지 사용실태에 대한 적극적인 대응을 통해 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량 최소화 유도
- 신기술 신공법을 활용하여 비용절감은 물론 친환경적 효과 및 품질향상에 기여

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 지속적인 신공법의 개발과 활용을 통해 에너지 절감 등 비용감소는 물론, 친환경적 효과를 거양하도록 노력해야 할 것임

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (즉경산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.00점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 수도사업소장하에 급수과, 관리과, 하수과 등으로 구분되어 있음

주요 추진실적

- 1998. 9. 15. 천안시 조직개편에 따라 상하수도 업무를 통합하여 운영하고 있음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

관리번호	1-0-1-3-2-103			득점 : 2.7점	
지 표 명	생산원가 절감 등 경영개선시책				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.9점)

- 2000년 6월부터 소규모 상수도 시설의 단계적 통합으로 무인화 관리 중인 점을 고려하여 0.90점(100만점에 90점)을 부여함

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (0.9점)

- 자동화관리시스템으로 통합상황실 원격제어 및 감시시스템을 운영하여 관리인력을 최소화(기존 인력의 1/3)하고 있음. 이들 시스템에는 상수도 종합상황실외에 현장 자동제어, 현장 계측제어, 취·정수장 자동화 관리 등이 확인됨. 이러한 점을 고려하여 0.9점(100만점에 90점)을 부여함

③ 원가절감시책 (0.9점)

- 먹는물 수질검사기관을 운영하여 수질 검사 수수료 수입을 창출하고 있고 이로 인해 연간 약 350백만원의 수수료 수입을 올리고 있음. 이러한 성과를 고려하여 0.9점(100만점에 90점)을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 소규모 상수도 시설에 대한 단계적 통합 및 무인화
- 통합상황실 원격제어 및 감시시스템을 운영하여 관리인력을 최소화
- 먹는물 수질검사기관을 운영하여 연간 350백만원의 수수료 수입 거양

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 기존 추진되고 있는 무인화 및 자동화의 문제점을 발굴하여 지속적으로 개선하는 노력이 있어야 함

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.2점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.2점)

- 전기평가에서 5건의 지적사항이 있었으나, 4건(중장기 경영계획의 체계적 수립 필요, 조직진단 및 업무절차 간소화, 시설용량의 60~70% 운영에 대한 새로운 운영 지침 마련, 송수압의 안정적 유지) 등은 구체적 개선실적과 그 효과가 나타나고 있음. 업종간 요금의 형평성 제고 문제는 요금인상요인의 발생 등으로 인하여 조정 계획에 있음. 이러한 추진 노력을 고려하여 -0.2점을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정안전부의 경영진단이 없는 적극적인 사업운영 및 전기평가 지적사항에 대한 적극적 대처 및 자구노력

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 지적사항에 대한 개선 노력에 대한 성과를 관리하는 체계적 노력이 필요함. 현재 지적사항에 대해 진행 중인 사항이 많다는 점은 그간의 추진과정에 대한 점검이 부족한데 이유가 있는 것으로 판단됨

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : -0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-1점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	감사원의 감사결과 지적사항이 적정하게 이행되었는지를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행여부 <ul style="list-style-type: none"> - 이행 완료(0~-0.1점), 일부이행(-0.2~-0.5점), 이행부진(-0.6~-1.0점) - 이행 정도에 따라 적의 점수 부여 				

평가내용

○ 감사원감사 지적사항 이행 (-0.0점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 없음

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 정부정책 및 감사원 감사에 지적되지 않도록 합리적이고 효율적인 조직 운영이 요구됨

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 2.0점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.0점)

- 공시항목에 대한 최소한의 범위내에서 관련 내용을 공시하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.3점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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) $\text{예산조기집행대상예산 비율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.3점)

- 전체예산 80,071,610천원 중 조기집행대상예산이 15,337,000천원으로 비중이 19.2%임. 따라서 편람에 의거 0.3점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.0점)

- 예산 조기집행 목표액이 8,803,000천원이고 실제 집행액은 22,164,000천원으로 집행율이 251.8%임. 따라서 편람에 의거 1.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중이 다소 미흡하게 나타났음

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 7.22점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
道 평균	73.73	75.86	74.24	72.59	78.68	70.13
천안시 상수도사업소	72.15	74.74	72.72	70.36	78.04	68.17

- 충남 상수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 75.86점, 서비스 과정 74.24점, 서비스 결과 72.59점, 사회적 만족 78.68점, 전반적 만족도 70.13점으로 나타나 종합만족도는 73.73점으로 나타났음
- 천안시 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 74.74점, 서비스 과정 72.72점, 서비스 결과 70.36점, 사회적 만족 78.04점, 전반적 만족도 68.17점으로 나타나 종합만족도는 72.15점으로 나타났음
- 따라서 천안시 상수도사업소의 고객만족도 득점은 7.22점으로 평가함

2 아산시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십·전문성	2	1.90
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.80
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.86
		2. 주민편의시책 추진	3	3.00
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	4.90
		2. 인력관리	5	4.72
		3. 재무관리	5	4.90
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90
		2. 상수도관 관리	10	6.52
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	3.00
		2. 시설가동율	3	2.48
		3. 유수율	10	7.73
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	7.73
		2. 1인당영업수익	2	2.00
		3. m ³ 당 총괄원가	4	2.27
		4. 부채비율	1	0.90
		5. 요금관리	4	3.22
		6. 공기업정책준수	10	8.80
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.29
합 계			100	83.92

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

리더십

- 지방공기업 개선을 위하여 전직원이 참여하는 토론회 개최를 통해 문제의식을 공감하고 개선하기 위한 기반을 마련하고 있고, BSC를 통한 성과관리체계가 구축되어 있어 성과지향성 기관운영을 위한 노력을 기울이고 있지만 전반적인 자체평가를 통해 미흡한 부분을 찾아내고 개선할 수 있는 방안들이 보완될 필요가 있음
- 행정서비스현장에 대한 고객만족도 조사에 미흡한 부분이 있어 이의 내용이 반영될 수 있는 조사로 보완되어질 필요가 있음

전략

- 평균급수인구 대비 계획급수인구의 차이가 비교적 크게 발생하고 있음
- 고다양한 분야에 친서민 정책과 주민편의 제도를 시행하여 주민과 함께하는 상수도행정을 펼치고자 노력하고 있으며 이를 통해 주민들의 이해과 공감대를 넓힐 수 있는 기반을 마련하고 있음

2. 경영시스템

경영효율화

- 직원 1인당 급수인구가 전국평균의 목표치에 약간 못 미치고 있음
- 기술직의 인력 수급이 다소 원활하지 못하고, 기술직의 자격증 취득이 100%가 되지 못하여 기술직으로서 보다 전문적인 자격을 갖추는 노력이 필요함
- 감가상각비 계산시스템을 개선하여 총괄원가 계산의 정확성을 높여야 함

주요사업활동

- 용화정수장은 시설용량의 24.2%만 운영함에 따라 처리공정별 체류시간이 설계지침에서 크게 벗어나 있으므로 적정 체류시간을 유지할 수 있도록 세심한 운영이 필요함

- 배수구역 관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하였으며, 상수도 관망도를 작성하여 잘 관리하고 있음

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 총인구가 늘어난 것에 비해 급수인구가 더 늘어 급수보급율이 증가하였음
- 아산시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 100%를 초과하여 달성하였으나, 정수시설의 최적생산량(정수시설용량의 80%)을 상회하고 있어 정수시설을 적정하게 가동 및 이용할 필요가 있음
- 유수율 향상을 위해 노후수도관을 교체 및 개량하여야 하며, 배수관망의 세심한 관리가 필요함

□ 경영효율성과

- 영업비용의 증가요인은 감가상각비인바 감가상각비 계산의 정확성을 높여서 결산의 신뢰도를 제고하여야 함
- 영업수익이 증가하였음에도 불구하고 인원은 오히려 2명 감소하여 경영효율이 증가함
- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함
- 자기자본은 증가하였으나 부채총계는 감소하여 부채비율이 감소함
- 요금현실화율이 낮고, 업종의 수가 4개로 단순화 측면에서 다소 부족함
- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 지속적인 개선할 필요하고, 기존에 추진하고 있는 각종 경영개선 시책의 성과를 점검하여 환류함으로써 보다 효율적인 방안을 강구해야 할 것임
- 또한 경영공시 관련 매뉴얼을 숙지하여 관련 항목에 따른 내용을 정확하고 충분한 정보를 담아 적시에 공개하는 노력이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 아산시 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 76.64점, 서비스 과정 73.61점, 서비스 결과 69.72점, 사회적 만족 77.75점, 전반적 만족도 69.90점으로 나타나 종합만족도는 72.85점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 1.9점	
지 표 명	관리층 리더십·전문성				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	리더십
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 평가				
세 부 평가내용 (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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 상수도 사업에 대한 경영철학과 문제의식을 가지고 추진과제들을 모색하고 있음
- 아산시의 문제와 이에 대한 상수도행정의 대응방안들에 대하여 직원들과 함께 고민하고 이를 바탕으로 조직운영방안들을 강구하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 현 소장은 2010년 1월 재임하였으며 과장은 2008년 7월에 재임하였음
- 소장의 경우 소방기사 1급을 소지하고 있으며 이를 바탕으로 기술 및 경영측면의 노하우를 적절하게 활용하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.20점)

- 지방공기업 경영개선을 위한 토론회를 2회(2010.3. 11, 2010. 3. 31) 개최하였음
- 현안사업 문제해결능력 제고를 위한 워크숍을 1회(2010. 3. 24) 개최하였음
- 현재 BSC를 운영하고 있어 체계적 성과시스템은 운영되고 있는 것으로 판단되어 지나 전반적인 사항에 대한 자체경영실적 평가회를 개최하지는 못하였음

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

- BSC를 통한 성과관리시스템을 구축하여 핵심전략과 이를 위한 목표설정이 이루어지고 있음
- 또한, 직원워크숍을 통해 성과지표와 이행과제 등을 도출하고 있어 경영목표에 대한 이해와 공감대가 형성되어 있는 것으로 판단됨

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 이행과제에 따른 사업개요와 진도율, 집행율 및 담당부서 등 목표달성을 위한 세부추진계획이 체계적으로 수립되어 있음
- BSC 운영에 따라 각 지표에 대한 이행과제 계획서 등이 정리되어 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 2010년 업무성과에 대하여 연 2회 부서별 균등지급 후 개인별 차등지급하는 방법과 부서별 차등지급 후 개인별 균등지급하는 인센티브 방법을 병용하고 있음

□ 주요 추진실적

- 지방공기업 개선을 위한 토론회 2회 및 워크숍 1회 개최
- BSC의 체계적 운영과 세부추진계획 수립
- 실적에 따른 인센티브 지급

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지방공기업 개선을 위하여 전직원이 참여하는 토론회 개최를 통해 문제의식을 공감하고 개선하기 위한 기반을 마련하고 있음
- BSC를 통한 성과관리체계가 구축되어 있어 성과지향성 기관운영을 위한 노력을 기울이고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 다만, 전반적인 자체평가를 통해 미흡한 부분을 찾아내고 개선할 수 있는 방안들이 보완될 필요가 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 2.8점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.9점)

- 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있음(0.5점)
- 상수도 이용 고객만족도 조사(2010년 11) 및 전화친절도 조사(2010. 7) 등이 실시되었음 (0.4점)

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.9점)

- 상수도 이용 고객만족도 조사의 경우 서비스환경, 서비스 과정, 서비스결과 및 수돗물에 대한 인식도를 중심으로 상수도이용 고객(300명)을 대상으로 조사하였음. 이를 통해 수질검사 결과를 매일 홍보하는 등 정책을 개선하기 위한 노력을 기울이고 있음

- 전화친절도조사는 시 산하 전부서를 대상으로 2010년 9월 이후 매월 조사를 실시하고 있음
- 단지, 행정서비스현장을 대상으로만 하는 조사는 실시되지 않고 있어 현장의 내용을 포함시켜 운영할 필요가 있음

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)

- 122명의 직원이 총 194시간의 교육을 받음(정원 29명)
- 직원월례모임시 소양소육은 매월 2시간 씩 실시되고 있으나 1회 추진으로 반영하였음

□ 주요 추진실적

- 상수도서비스현장이 구체적 이행기준을 포함하여 제정
- 상수도 이용 고객만족도 조사 및 전화친절도 조사 실시
- 윤리경영 실천을 위한 행동강령 제정과 교육 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수도서비스현장이 구체적으로 제정되어 있음
- 또한, 상수도 이용 고객만족도 조사와 전화친절도 조사를 통해 상수도 행정에 대하여 지속적으로 모니터링 하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 다만, 행정서비스현장에 대한 고객만족도 조사에 미흡한 부분이 있어 이의 내용이 반영될 수 있는 조사로 보완되어질 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 1.86점	
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 20%) / 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 				

평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 수도정비기본계획이 수립되어 있으며 2011년 수정계획이 수립될 예정임
- 요금수준 및 급수구역 확대, 무인화 및 통폐합 계획과 연차별 조직운영계획 등이 반영되어 있음

② 기본수정계획의 실행율 (0.86점)

- $0.4\text{점} \times (12,000+2,400) / 12,000 = 0.48$
- $0.3\text{점} \times (202,393 / 383,954) = 0.16$
- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 등은 적절하게 수립되어 있음

□ 주요 추진실적

- 수도정비기본계획의 체계적 수립
- 평균급수인구, 202,393, 평균계획인구 383,954, 평균 시설용량 12,000
- 물 수요관리 시행계획 수립

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 수도정비 기본계획이 체계적으로 수립되어 수도행정의 효율화 기반을 마련하고 있음
- 연차별계획의 체계적 수립

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 평균급수인구 대비 계획급수인구의 차이가 비교적 크게 발생하고 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 3.0점	
시 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 <p>② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) <p>③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)</p>				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)

- 주민편의를 위하여 2009년도 2건, 2011년도 3건의 조례를 개정하였음
- 2010. 1 공사대장관리 프로그램을 제작·이용하여 정보를 공유하였음
- 2010. 4 수도요금 실시간 처리 가상계좌(G-뱅킹) 시스템을 구축하였음
- 2010. 4 급수공사 온라인 신청 서비스를 실시하였으며 2010. 9 상하수도요금 신용 카드 수납시스템을 구축하는 등의 주민편의시책을 추진하였음

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점)

- 친 서민정책을 위하여 8개 분야에 약 74,167건을 감면하였음(기초생활수급자, 국가보훈유공자, 학교유급감면, 모범업소감면, 자가검침감면, 전자고지감면, 옥내누수감면, 가구분할감면 등)
- 상수도사업과 관련된 8개 사업에 대하여 언론매체와 플랭카드, 홍보물, 안내방송, 홈페이지, 시정신문, 읍면동장회의 등을 통하여 홍보하였음

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (1.0점)

- 용화, 신창, 갈매, 인주배수지를 대상으로 휴게시설 및 공원, 운동장, 다목적 구장 등에 약 9,100명의 주민이 이용하였음

□ 주요 추진실적

- 주민편의제도 4건을 개선
- 친서민 정책 8개 분야에 약 74,167건을 감면
- 9,100의 주민편의 제공

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 다양한 분야에 친서민 정책과 주민편의 제도를 시행하여 주민과 함께하는 상수도 행정을 펼치고자 노력하고 있으며 이를 통해 주민들의 이해과 공감대를 넓힐 수 있는 기반을 마련하고 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 4.9점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	상수도사업에 적정한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 급수인구(2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (1.9점)

- 아산시 총인구 274,551명 중, 급수인구는 239,304명이고 급수를 담당하는 상수도사업소 총 직원은 57명이 근무하고 있음
- 평가대상기관 평균 1인당 급수인구는 4,019.23명이고 목표치는 4,421.16명으로 나타

남. 아산시의 직원 1인당 급수인구는 4,198.32명이므로 산출된 점수는 1.9점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 아산시는 2010년에 전부서를 대상으로 업무처리건수, 직무처리절차 및 업무과정, 소요시간 등을 분석하여 조직 및 인력운용계획을 효율적으로 수립함
- 수도사업소는 팀별 유사기능 업무를 통합하여 업무 및 인력을 조정하였음(상수도 과 직원 2명 증원)
- 따라서 수도사업소는 조직 및 인력진단을 통해 시민편의의 행정 서비스를 제공하고, 고객중심적이고 합리적인 조직 정비를 추진하고 있음

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 상수도 계량기 검침업무를 위탁하여 주부검침제로 운영(매년 수도 1전당 800씩 계약)하여 8,670전 위탁검침을 추진하였음
- 배수지·가압장·취수장 무인운영화 및 통합상황실을 운영(8명: 2인 1조 3교대)하여 아산시에 공급되는 전체적인 송배수량을 파악하여 시설물의 효율적인 운영을 도모하고 있음
- 누수민원의 신속한 처리를 위해 상수도 보수원이 상주하여 복구하는 누수수리반(4인 1조 2개반)을 편성하여 운영하고 있음
- 행정 민원 처리 간소화를 위해 인터넷건축행정·공장건설 도입 및 활용으로 신속하고 투명한 업무처리를 수행하고 있음

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 수자원공사 아산정수장과 친선체육대회를 개최하여 상수도 업무 담당자들의 교류와 친목을 도모하였음
- 아산시민의날 기념 체육대회 개최 및 참석하였고, 직원 한마음 등산대회와 아산신정호수 라디엔터어링 건강걷기대회 등을 통해 내부결속력과 시민과 함께하는 상수도 행정을 모색하고 있음
- 매월 월례모임시 소양교육을 실시하고 있고, 현안사업 문제해결 능력제고를 위한 워크숍과 경영개선 방안을 위한 워크숍 등을 개최하여 팀워크 훈련 및 상수도관련 워크숍을 통해 전문성 및 조직활성화를 도모하고 있음

- 선진지 견학은 상수도와 밀접한 사안으로 구미, 제주, 서울 등 총 6개 기관에 37명이 견학을 하였음.

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 급수인구는 4,198.32명으로 전국평균 4,019.23명보다 상회하지만 목표치 4,421.16명 보다는 낮게 나타남
- 2010년 아산시 자체 조직진단을 비교적 체계적이고 구체적으로 실시하였고, 수도사업소 자체 업무분장을 계획하여 운영함
- 2010년 상수도 검침업무를 아웃소싱하고, 배수지·가압장·취수장 무인운영화 및 통합상황실을 운영, 누수민원 처리 및 인터넷을 통한 투명한 행정처리를 하고 있음
- 타 기관과의 친선 체육대회와 등산, 라디엔티어링 등을 실시함
- 월례 소양교육, 현안문제 관련 워크숍 등으로 조직활성화와 전문성 제고를 위해 노력하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 수도사업소 자체의 업무분석이 구체적이고 체계적으로 진행되었음
- 각종 체육대회를 통해 유관기관과의 연대교류와 시민과 함께하는 상수도 행정을 위해 노력을 하고 있음
- 선진지 견학을 타 기관을 두루 방문하여 상수도 행정서비스에 연계시키는 노력을 기울이고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 1인당 급수인구가 전국평균의 목표치에 약간 못 미치고 있음

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 4.72점	
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) = 0.5점 × {(정규직 현원) / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)} ○ 기술직 확보율(0.5점)] = 0.5점 × {기술직 현원 / 기술직 정원} ○ 기술자격증 취득율(0.5점) = 0.5점 × {자격증 취득 기술직 직원수 / 기술직정원} ○ 직원의 상수도업무 경력(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{직원 평균 근무일}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 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) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.72점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 26명, 정규직 정원 29명, 정원의 2% 결원율 0.58
- $0.5\text{점} \times 26 / (29 - 0.58) = 0.46\text{점}$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 12명, 기술직 정원: 15명
- $0.5\text{점} \times 12 / 15 = 0.4\text{점}$
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 12명, 기술직 정원 15명
- $0.5\text{점} \times 12 / 15 = 0.4\text{점}$
- 직원의 상수도업무 경력: 아산시 평균 5년으로 나타남. 평가대상 기관의 직원 전국 평균 근무년수 4.95년의 110% 목표치 5.45년
- $0.5\text{점} \times 5 / 5.45 = 0.46\text{점}$

② 교육 및 연수실적 (1.5점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 1,970.5시간, 상시학습 의무교육시간 1,610시간, 정원 29명
- $0.5\text{점} \times 1,970.5 / 1,610 = 0.61 \rightarrow 0.5\text{점}$
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 36명, 정원 29명
- $0.5\text{점} \times 36 / 29 = 0.62 \rightarrow 0.5\text{점}$
- 제안제도 운영: 먹는 온천수 개발 및 온천 농산품 개발 외 11건
- 운영 및 제안실적 有 $\rightarrow 0.5\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.5점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\rightarrow 0.5\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\rightarrow 0.5\text{점}$
- 포상제도 및 직원 복리후생 지원 $\rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 직원의 교육훈련은 총 26명의 직원이 1,970.5시간의 교육을 이수함
- 먹는 온천수 개발 및 온천 농산품 개발, 수도급수공사비 납부방법 개선 등 총 12건을 제안하였으며, 이 중에서 4건이 채택되어 실시하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 자기평가서 및 직무만족도 조사를 통해 성과관리로 활용하고 있음
- 상수도 업무와 관련된 제안이 채택되어 시행되고 있고, 수도사업소 직원상조회를 운영하여 직원관 유대관계와 조직활성화에 노력하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 기술직의 인력 수급이 다소 원활하지 못하고, 기술직의 자격증 취득이 100%가 되지 못하여 기술직으로서 보다 전문적인 자격을 갖추는 노력이 필요함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 4.90점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 시	5점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ① 월별 자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 원활한 자금수급 및 채무관리 등을 위한 자금수급계획 수립과 운영의 적정성 및 상황변화에 맞게 탄력적으로 운영하는지 여부를 평가 ② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 ③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 ④ 자산관리의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.00점)

- 월별자금수급계획을 수립하여 연간 2회에 걸쳐 추경예산편성 실적에 반영하고 있고 현금성자산의 연평균수익률은 3.66%로 높은 편이므로 최고등급으로 평가함

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 감가상각비 증가에 대한 분석이 미흡하여 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
- 유·무형자산은 전산시스템으로 관리하고 있으며 운휴자산인 도고취수장 건물은 철거계획임
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010년 중 총 2회의 추경예산을 편성하였음
- 2010년 12월 31일 재고자산 실사 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 현금성자산을 농업금융채권 및 정기예금 등에 적절히 운용하여 이자수입을 극대화 하였음
- 유무형자산을 전산시스템으로 관리함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 감가상각비 계산시스템을 개선하여 총괄원가 계산의 정확성을 높여야 함

2) 주요사업활동

(1) 정수처리 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 7.90점	
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, 자체검사유무, 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 				

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)

- 용화정수장은 설계지침이 적정하게 작성되어 운영되고 있으나, 시설용량의 24.2% 정도만 운영되고 있어 각 반응조별(특히, 혼화지) 체류시간 및 반응시간의 변경으로 인해 처리효율에 악영향을 미칠 수 있으므로 세심한 운영관리가 필요함

정수장별		용화정수장	
		설계지침	운영현황
시설용량(m ³ /일)		11,500	7,000
처리용량(m ³ /일)		11,500	4,000
착수정	규격(m)	W2.0×L4.6×H3.0(2지)	W2.0×L4.6×H3.0(1지)
	체류시간(분)	5.3	9.9
혼화지	규격(m)	W2.0×L2.0×H3.0(1지)	W2.0×L2.0×H3.0(1지)
	체류시간(분)	1.1	4.3
침전지	규격(m)	W7.5×L22.9×H3.5(2지) W9.0×L22.9×H3.5(1지)	W7.5×L22.9×H3.5(2지) W9.0×L22.9×H3.5(1지)
	체류시간(시간)	3.7	15.0
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	30.0	7.3
	평균수평유속(m/sec)	0.13	0.03
	경사판(매)	2	0
	중간유출유무	가능	가능
	웨어류율(m ³ /m/일)	219	45
	청소방법	인력	인력
여과지	규격(m)	14.82m ² (4지)	14.82m ² (4지)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	185	67
	역세척방법	물세척	물세척
	역세척횟수(회/일)	-	1/2
염소소독	소독제종류	액화염소	차아염소산나트륨
	주입량(ppm)	-	1.2
정수지	규격(m)	W14.6×L19.6×H4.0(2지) W20.0×L20.0×H5.8(2지)	W20.0×L20.0×H5.8(2지)
	체류시간(hr)	10	28
배출수처리시설		-	하수처리시설 이송처리
기타특수시설		-	-

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

- 용화정수장의 모든 정수시설 및 기계시설에 대해 총 9건(112,751천원)의 개·보수 실적이 있음

③ 수질검사 실시 (2.00점)

- 용화정수장의 취수원수, 정수, 수도꼭지, 급수관로를 대상으로 검사항목, 검사주기 및 검사횟수를 자체검사 또는 충남보건환경연구원에 의뢰하여 검사하고 있으며, 검사결과 수질기준을 초과한 사례는 없었음

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

- 수질검사를 위한 전문인력을 확보하고 있으며, 검사에 필요한 장비 또한 모두 갖추고 있음

주요 추진실적

- 정수시설 및 기계시설을 적절하게 개·보수하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정수시설 및 기계시설을 적절하게 개·보수하였음
- 수질검사 항목, 주기 및 횟수를 정해진 기준에 맞게 검사하였으며, 수질기준을 초과한 사례는 없었음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 용화정수장은 시설용량의 24.2%만 운영함에 따라 처리공정별 체류시간이 설계지침에서 크게 벗어나 있으므로 적정 체류시간을 유지할 수 있도록 세심한 운영이 필요함

(2) 상수도관 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 6.52점	
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(경과년수), 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 조정 관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가 				



□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (2.23점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위해 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 1,038km이고 내용연수 경과 수도관 연장은 221km로 측정산식에 의해 노후수도관 비율은 21.3%이며, 가중치 4점을 고려할 때 최종 득점은 2.23점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (1.58점)

- 전기말 노후관 연장이 183km이고, 당기 개량연장이 11.8km 이므로 측정산식에 의해 노후수도관 개량율은 6.4%로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 1.58점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (0.70점)

- 수도관 총연장이 1,038km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 725km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 69.8%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.70점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.01점)

- 수도관 총연장이 1,038km이고, 총 점검관로 길이가 12.7km이므로 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.01점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 용화정수장 배수구역에 13개소 가운데 총 37개 측정지점을 선정하여 배수관망의 수압분포를 측정한 결과, 모든 배수관망의 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 적정수압 $1.5\sim 7.1\text{kg/cm}^2$ (150kPa~700kPa) 범위 이내로 적정하게 관리되고 있음
- 급수구역의 수압을 기준 이내로 관리하기 위하여 감압변을 설치하였음
- 상수도 관망도를 작성하여 잘 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 배수구역 관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하였으며, 상수도 관망도를 작성하여 잘 관리하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 배수구역 관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하였으며, 상수도 관망도를 작성하여 잘 관리하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 노후수도관 비율이 높고, 노후수도관 개량실적이 낮은 수준이므로 노후수도관의 교체 또는 개량을 통하여 비율을 낮추어야 함
- 수도관 점검율이 다른 시·군에 비해 현저하게 떨어지므로 점검율을 높일 수 있는 방안을 마련하여야 함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 상수도 보급율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 3.0점	
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과			증 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	관할구역내 인구 중 상수도 급수혜택을 받는 인구의 비율과 급수혜택 확대를 위한 노력과 실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 급수 보급율 (3점) $- 3\text{점} \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

평가내용

급수보급율 (3.00점)

- 아산시의 급수보급율을 측정하기 위하여 2010년 말 기준으로 총 인구는 274,551명이고, 급수인구는 239,304명으로 급수보급율은 87.2%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 3.00점으로 산정됨

주요 추진실적

- 총인구가 늘어난 것에 비해 급수인구가 더 늘어 급수보급율이 증가하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 총인구가 늘어난 것에 비해 급수인구가 더 늘어 급수보급율이 증가하였음

(2) 시설가동률

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 2.48점	
지 표 명	시설가동률				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 시	3점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	정수시설용량(자체시설용량+광역정수계약배분량)과 총생산량을 비교하여 시설의 효율적인 이용실태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설가동률(1.5점) $= 1.5\text{점} \times \frac{1\text{일 최대 생산량}}{\text{정수시설용량} \times 80\%}$ ② 시설이용률(1.5점) $= 1.5\text{점} \times \frac{1\text{일 평균 생산량}}{\text{정수시설용량} \times 80\%}$				

□ 평가내용

① 시설가동률 (1.18점)

- 아산시 정수시설의 가동률을 산정하기 위하여 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대생산량 4,229m³/일과 광역상수도 정수 1일 최대수수량 83,072m³/일을 합산하여 87,301m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 7,500m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 82,380m³/일을 합산하여 89,880m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.18점으로 산정됨

② 시설이용률 (1.30점)

- 아산시 정수시설의 이용률을 산정하기 위하여 1일 평균 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 평균 생산량은 자체시설 1일 평균생산량 3,918m³/일과 광역상수도 정수 1일 평균수수량 77,751m³/일을 합산하여 81,669m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 7,500m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 82,380m³/일을 합산하여 89,880m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.30점으로 산정됨



□ **주요 추진실적**

- 아산시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 2009년 대비 증가하였음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 아산시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 2009년 대비 증가하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 아산시 정수시설의 가동률 및 이용률이 모두 100%를 초과하여 달성하였으나, 정수시설의 최적생산량(정수시설용량의 80%)을 상회하고 있어 정수시설을 적정하게 가동 및 이용할 필요가 있음

(3) 우수율

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 7.73점	
지 표 명	유수율				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	10점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	유수율을 파악하여 얼마나 효율적으로 사업을 운영하는지를 측정하고 또한 유수율 제고실적을 동시에 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 유수율 (6점)</p> $= 6점 \times \frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 유수율} \times 110\%}$ <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> $= 1.0점 \times (\text{유량계설치수} / \text{총 설치 필요 개소수})$ <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> $= 1.0점 \times \frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$ <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$				

□ 평가내용

① 유수율 (4.93점)

- 아산시의 유수율을 산정하기 위해 2010년 말 기준으로 연간 총 조정량은 23,628천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 30,450천m³으로 측정산식에 의해 유수율은 77.6%로 계산되며, 가중치 6점을 고려하면 최종 득점은 4.93점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 아산시에는 취·정수장, 배수지, 가압장, 광역수수시설 등 총 28개소에 유량계가 설치되어 있으므로 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (1.00점)

- 아산시에 설치된 유량계 모두 오차시험 및 교정을 완료하여 유량계 교정율이 100%로 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ 계량기 교체실적 (0.80점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위하여 전기말 노후계량기 수와 당기중 교체계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 971개이고 당기중 교체계량기 수는 394개로 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 0.81점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 아산시에 설치된 모든 유량계의 오차시험 및 교정을 완료하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 아산시 수도시설에 필요한 유량계가 모두 설치되어 있으며, 모든 유량계의 오차시험 및 교정을 완료하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 유수율 향상을 위해 노후수도관을 교체 및 개량하여야 하며, 배수관망의 세심한 관리가 필요함
- 노후계량기를 지속적으로 교체하여야 함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 7.73점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (7.73점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 18,203,556천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 21,413,572천원으로 영업수지비율은 85.01%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 7.73점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익과 영업비용이 전연도에 비하여 증가하였으나 영업수익에 비하여 영업비용, 특히 감가상각비를 제외한 기타 영업비용의 증가율이 낮아서 영업수지비율이 증가함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 영업비용이 영업수익을 초과하고 있음
- 영업비용의 증가요인은 감가상각비인바 감가상각비 계산의 정확성을 높여서 결산의 신뢰도를 제고하여야 함

(2) 1인당 영업수익

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

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (2.00점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 18,203,556천원이고, 당기초 직원수는 56명, 당기말 직원수는 54명, 평균직원수는 55명으로 1인당 영업수익은 330,974천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익이 증가하였음에도 불구하고 인원은 오히려 2명 감소하여 경영효율이 증가함

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 2.27점	
지 표 명	m ³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 시	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 평가내용

○ m³당 총괄원가 (2.27점)

- 총괄원가는 25,583,872천원이며 연간조정량은 23,628,039m³로 m³당 총괄원가는 1,082.78원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.27점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량이 10.83% 증가하였으나 총괄원가는 9.40% 증가에 그쳐 m³당 총괄원가가 낮아짐

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함

(4) 부채비율

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 0.9점	
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)	<p>○ 부채비율</p> $\frac{\text{총부채}}{\text{자기자본 합계}}$ <p>※ 산식 : 1점 × (1 - 부채비율)</p>				

□ 평가내용

○ 부채비율 (0.90점)

- 부채총액은 15,029,309천원이고, 자기자본총계는 152,410,087천원으로 부채비율은 9.86%임
- 1-부채비율은(1-9.86%=) 90.14%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 0.90점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 자기자본은 증가하였으나 부채총계는 감소하여 부채비율이 감소함

(5) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-5			득점 : 3.22점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비실적, 단계별 평가
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (즉정산식)	<p>① 요금현실화율(2.0점) = 요금현실화율(급수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가지 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수노력으로 변경</p> <p>② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 효율 격차가 있는 경우 이의 해소대책 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0점) ▪ 업종간 효율수준의 형평성(0.5점) : 고율업종 단가와 가정용 평균단가의 비율 <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>③ 요금 징수율 (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액}/(\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.42점)

- 급수수익은 18,117,832천원이고, 총괄원가는 25,583,872천원으로 요금현실화율은 18,117,832천원/25,583,872천원= 70.82%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.42점으로 평가됨

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

- 업종별 요금체계는 가정용, 일반용, 대중탕용, 전용공업용 4개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 4개에 적용되는 득점은 0.40점임
- 고율업종은 대중탕용으로 1,094원/톤이고 가정용 평균단가는 556원/톤으로 배율은 $1,094/556=196.76\%$ 임
- 배율 196.76%는 200%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.40점임
- 업종단순화 득점 0.40점과 업종간 요금수준의 형평성 득점 0.40점을 합하면 득점은 0.80점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 18,117,831천원, 과년도 체납액은535,987천원으로 부과액과 체납액의 합은 18,653,818천원이고, 당년도분 수납액은 17,756,690천원, 과년도분 수납액은 246,841천원으로 총 수납액은 18,003,531천원이므로 징수율은 $18,003,531\text{천원}/18,653,818\text{천원}=96.51\%$ 임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 요금징수율은 전국평균에 근접하고 있어 양호함
- 업종간 요금격차도 196.76%로 업종간 형평성은 비교적 높은 편임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 요금현실화율이 낮음
- 업종의 수가 4개로 단순화 측면에서 다소 부족함

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 8.8점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
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	득점
	합 계			10.0	8.80
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	2.10
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책			3.0	2.80
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적			1.0	0.90
	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과			1.0	0.90
	다. 원가절감시책			1.0	1.00
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.30
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.30
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	1.80
⑦ 예산조기집행			1.5	1.40	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 2.1점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 생산량 1m³ 당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점)</p> <p>○ 생산량 1m³ 당 CO₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m³ 당 CO₂배출량</p> <p>① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점</p> <p>③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점</p> <p>⑤ 40%미만 = 1.5점</p> <p>② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점)</p> <p>○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가</p>				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.2점)

- 기관의 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0257이고, 평가대상기관 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0597로 지표가 요구하는 비율이 43.14%임. 따라서 편람에 의거 1.2점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.9점)

- 전기에너지 사용이 많은 정수시설의 에너지 수요에 부응하고 친환경적인 전기에너지 사용을 통해 공공요금 절감을 목적으로 용화정수장에 태양광발전시설공사를 추진하여 연간 70,080Kwh 전기를 생산하고 있음. 이러한 노력을 고려하여 0.9점(100만점에 90점)을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 에너지 사용실태와 관련하여 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량을 최소화하기 위해 노력하고 있고 소기의 성과가 인정됨
- 태양광 발전시설을 설치하여 에너지 지출 비용을 절감할 뿐 아니라 친환경적 에너지로 대체하는 효과 발생

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 지속적인 개선할 필요함

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.0점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 수도사업소장하에 상수도과와 하수도과가 설치되어 있음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

관리번호	1-0-1-3-2-103			득점 : 2.8점	
지 표 명	생산원가 절감 등 경영개선시책				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.9점)

- 2004.12월부터 배수지(9개소), 가압장(3개소), 취수장(3개소)의 무인 운영화 및 통합 상황실 운영으로 연간 347백만원의 예산을 절감하고 있음. 이러한 노력을 바탕으로 0.9점(100점 만점에 90점)을 부여함

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (0.9점)

- 용화정수장 내에 PLC 제어시스템을 설치하여 용화배수지 및 읍면 8개 배수지를 원격제어 및 감시함으로써 예산절감은 물론, 관리인력의 최소화(1/2)를 거양하고 있음. 이러한 성과를 감안하여 0.9점(100만점에 90점)을 부여함

③ 원가절감시책 (1.0점)

- 원가절감을 위하여 상수도 주부검침구역 확대시행(17개 읍·면·동)하여 연간 77백만원의 예산절감을 이루고 있고, 법정수질검사기관 운영으로 수질검사수수료를 연간 60백만원 절감함. 또한 상수도 노후관 교체공사와 하수관거사업의 병행시공으로 사업비 539백만원을 절감하는 등 성과를 거양함. 이러한 성과를 고려하여 1.0점(100만점에 100점)을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수관거 및 노후관교체사업의 병행처리로 인한 주민불편 최소화 및 공사비용의 절감
- 배수지, 가압장, 취수장 무인운영화 및 통합상황실을 운영하여 연간 347백만원의 절감효과 거양
- 원격시스템 운영을 통해 관리인력의 1/2 감축 등 업무효율화

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 기존에 추진하고 있는 각종 경영개선 시책의 성과를 점검하여 환류함으로써 보다 효율적인 방안을 강구해야 할 것임

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.3점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.3점)

- 전기평가에서 6건의 지적사항이 있었으나, 3건(직무분석에 따른 조직정비, 조직활성화를 위한 노력, 상수도시설기준에 따른 적정 압력 유지) 등은 구체적 개선실적과 그 효과가 나타나고 있음. 중장기 경영계획의 체계적 수립은 추진중인 수도정비기본계획 승인완료에 따라 병행 처리중(2011.12까지)이고, 용화정수장에 대한 체계적 운영지침은 2011.3월 ISO환경경영시스템 인증을 추진과 병행하여 추진중에 있음. 업종간 요금의 형평성 제고는 지속적인 관심을 가지고 추진하고자 하는 등 진행 중에 있음. 이러한 현재까지 노력을 고려하여 -0.3점을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정안전부의 경영진단이 없는 적극적인 사업운영 및 전기평가 지적사항에 대한 적극적 대처 및 자구노력

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 지적사항에 대한 개선 노력에 대한 성과를 관리하는 체계적 노력이 필요함. 현재 지적사항에 대해 진행 중인 사항이 많다는 점은 그간의 추진과정에 대한 점검이 부족한 것과 유사사업과 연계처리하고자 하는 의도에서 발생한 것으로 별도의 관리노력이 요구됨

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : -0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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 - 이행 완료(0~-0.1점), 일부이행(-0.2~-0.5점), 이행부진(-0.6~-1.0점) - 이행 정도에 따라 적의 점수 부여				

□ 평가내용

○ 감사원감사 지적사항 이행 (-0.0점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 2건 있음(감사시기 2009.2.12-3.27, 처분일 2009.7.23.). 두 가지 지적사항(지출원이 이석시 공인보관 철저, 지급명령발행부와 세입세출일계표의 철저한 대조로 횡령사고 방지)에 대해 지금까지 적극적으로 통제 및 관리하고 있음

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 1.8점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.8점)

- 공시항목 중 최소한의 경영정보에 대해 공개하고 있음. 한편, 외부감사인의 감사의 견 등과 관련하여 cleaneye에 적시된 공인회계사의 성명과 탑재된 감사보고서상 공인회계사 성명이 일치하지 않음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 경영공시 관련 매뉴얼을 숙지하여 관련 항목에 따른 내용을 정확하고 충분한 정보를 담아 적시에 공개하는 노력이 필요함

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.4점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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) $\text{예산조기집행대상예산 비중}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.4점)

- 전체예산 33,095,426천원 중 조기집행대상예산이 11,454,681천원으로 비중이 34.6%임. 따라서 편람에 의거 0.4점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.0점)

- 예산 조기집행 목표액이 4,066,764천원이고 실제 집행액은 6,574,986천원으로 집행율이 161.7%임. 따라서 편람에 의거 1.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전체예산 중 조기집행 대상예산의 적극적 반영과 예산조기집행 목표달성을 위한 노력이 긍정적임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중이 약간 미흡함

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 7.29점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
道 평균	73.73	75.86	74.24	72.59	78.68	70.13
아산시 상수도사업소	72.85	76.64	73.61	69.72	77.75	69.90

- 충남 상수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 75.86점, 서비스 과정 74.24점, 서비스 결과 72.59점, 사회적 만족 78.68점, 전반적 만족도 70.13점으로 나타나 종합만족도는 73.73점으로 나타났음
- 아산시 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 76.64점, 서비스 과정 73.61점, 서비스 결과 69.72점, 사회적 만족 77.75점, 전반적 만족도 69.90점으로 나타나 종합만족도는 72.85점으로 나타났음
- 따라서 아산시 상수도사업소의 고객만족도 득점은 7.29점으로 평가함

3 서산시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십·전문성	2	2.00
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.80
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.87
		2. 주민편의시책 추진	3	2.80
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	4.13
		2. 인력관리	5	4.64
		3. 재무관리	5	4.80
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	6.96 [#]
		2. 상수도관 관리	10	10.00
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.87
		2. 시설가동율	3	0.00
		3. 유수율	10	9.19
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	7.22
		2. 1인당영업수익	2	1.16
		3. m ³ 당 총괄원가	4	2.36
		4. 부채비율	1	1.00
		5. 요금관리	4	3.15
		6. 공기업정책준수	10	8.30
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.48
합 계			100	82.73

주) [#] : 총점 환산 방식에 의해 평가된 점수임

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

리더십

- 체계적인 성과관리시스템의 구축과 운영으로 성과창출형 조직기반을 구축하고 있고, 관리자의 전문성과 경영마인드를 바탕으로 현안문제의 인식과 개선을 위한 노력을 기울이고 있음
- 고객만족도 조사시 행정서비스현장에 대한 내용을 보완하여 향후 서비스현장을 준수하기 위한 환경을 조성할 필요가 있음

전략

- 수도정비기본계획이 재정계획 및 급수구역, 통폐합, 연차별 조직 및 인력운영 계획 등 체계적으로 수립되어 있음
- 상수도 주요시설물에 대하여 주민에게 개방하고 제공하기 위한 다양한 방법의 구상과 활용이 이루어질 필요가 있음

2. 경영시스템

경영효율화

- 서산시 1인당 급수인구가 전국 평균치에 못 미치고 있음
- 직원의 상수도관련 경력이 전국 평균보다 못 미치고 있어 근속에 대한 개선으로 전문성 제고가 필요함
- 대행운영관리비와 같이 건수는 적으면서 총괄원가에 미치는 영향이 큰 항목은 회계처리를 보다 신중하게 하여 일관성있게 총괄원가 산정되도록 하여야 함

주요사업활동

- 노후수도관의 비율을 더욱 낮출 수 있도록 약간의 노력이 필요함

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 약 98%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 57%로 매우 저조하므로 면지역의 급수보급율 향상에 신경을 써야 함
- 서산시 정수시설의 가동률과 이용률 모두 최적 생산량(정수시설용량의 80%)을 크게 상회하고 있으므로 적절한 시설가동률과 이용률을 유지하기 위하여 광역상수도 정수배분계약량을 조절할 필요가 있음
- 우수율이 다른 시·군에 비해 높은 편에 속하기는 하나, 우수율 향상을 위해 지속적인 관망관리가 필요함

□ 경영효율성과

- 영업비용이 감소한 이유는 대행운영관리비인바 수자원공사와의 위수탁계약에 대한 합의에 따라 비용을 계상하여야 하며 회계처리의 계속성을 유지하여 결산의 신뢰도를 제고하여야 함
- 영업수익이 증가하였음에도 불구하고 인원은 변동이 없어 경영효율이 증가함
- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못하고 있으며, 대행운영관리비와 이 비용의 전연도 금액을 수정함에 따라 총괄원가가 낮아졌으므로 경영의 효율성 증대와 무관함
- 수자원공사에 대한 미지급금의 환입에 따라 부채총계가 감소하였고, 이자가 발생되는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함
- 업종간 효율격차도 220.08%로 업종간 형평성이 낮은 편임
- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨
- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

□ 고객만족도 조사

- 서산시 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 77.04점, 서비스 과정 75.12점, 서비스 결과 74.90점, 사회적 만족 79.25점, 전반적 만족도 70.64점으로 나타나 종합만족도는 74.75점으로 나타남

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 2.0점	
지표명	관리층 리더십·전문성				
대분류	리더십/전략		중분류	리더십	
가중치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 관리자가 경영개선을 위하여 정기적으로 한국수자원공사를 비롯한 사업현장을 직접방문하여 현장의 의견을 수렴하고 있으며 위·수탁체결과 이의 적극적 활용을 모색하고 있음

- 외부재원 확보 추진계획 보고회 등을 개최하여 추진상황을 점검하고 있으며 정기적 수질검사 및 지방상수도시설 확충 계획 등 사업운영의 문제를 파악하고 개선하기 위한 노력을 기울이고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 수도과장의 경우 92년 이후 수도과에서만 근무하고 있어 사업운영에 대한 전문성을 확보하고 있음
- 또한, 상하수도업무의 통합관리를 통해 업무효율화를 꾀하고 있으며 타시군과의 상수도 공급협약을 체결하는 등 상생협력을 추진하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 2010년 7월 상반기 실적 및 하반기 계획업무를 보고하였음
- 2010. 12월 업무평가위원회의 부서별 주요업무 추진실적으로 보고하고 우수부서를 표창하는 등 추진실적을 분석 통의하여 그 결과에 대하여 환류하고 새로운 방향수립에 반영하고 있음

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

- BSC를 통한 경영목표 설정을 위하여 매년 성과관리 지표고도화를 위한 워크숍을 개최하고 있으며 이를 통하여 부서별 미션설정과 이행과제를 선정하고 계량화하여 실시간으로 업무추진 현황을 점검하고 있음
- 목표달성을 위하여 개인별 단위과제를 설정하고 과제별 세부계획을 수립하고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 개인별, 부서별로 설정된 목표에 대한 세부추진계획을 매년 초 설정하고 있음
- 각 목표에 대한 담당자 지정 후 세부추진계획을 통합성과관리에 반영하고 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 성과관리 이행과제 항목에 대하여 월별로 추진실적을 분석하여 성과면담을 실시하고 있으며 공동과제에 대하여 업무평가위원회 평가를 통해 실적을 분석하는 책임경영평가를 실시하고 있음
- 일상업무 외적으로 추진한 업무 중 2개분야(현안사업, 재정운영)에 대한 과제를 선정하여 반기별 평가를 실시하고 우수부서에 표창하고 있음

- 우수부서 포상금 및 실적우수자 표창상신, 성과상여금 지급 등의 인센티브를 제공하고 있음

□ 주요 추진실적

- 업무평가위원회를 통한 실적평가
- 통합성과관리체계 구축
- 우수부서 및 실적우수자 인센티브 도입

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 체계적인 성과관리시스템의 구축과 운영으로 성과창출형 조직기반을 구축하고 있음
- 관리자의 전문성과 경영마인드를 바탕으로 현안문제의 인식과 개선을 위한 노력을 기울이고 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 2.8점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.9점)

- 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있음(0.5점)
- 고객만족도 조사를 실시하였으나 상수도행정서비스헌장에 국한시키기 보다는 전반적인 상수도행정에 대한 만족도 조사임

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.9점)

- 서산시 급수지역 주민 600명을 대상으로 전화조사를 실시하였으며 수도검침, 수질, 수도물 공급관리, 민원처리 등에 대한 종합평가임
- 수직과 직원의 업무처리에 대한 개선요구에 따라 이를 반영한 추진계획을 수립하고 있음

- 다만, 상수도행정서비스헌장에 대한 내용이 적절하게 구성되어질 필요가 있음

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)

- 윤리헌장 및 윤리경영을 위한 추진전략과 2010 반부패 청렴대책 추진계획(부패 ZERO Clean 서산)을 수립하였음
- 23명의 직원이 총 61시간의 교육을 받음(정원 20명)

□ 주요 추진실적

- 주민 600명을 대상으로 고객만족도 조사 실시
- 윤리경영 추진전략과 2010 반부패 청렴대책 추진계획 수립

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 주민에 대한 고객만족도 조사를 실시하여 이를 체계적으로 분석하고 있으며 향후 추진계획에 반영시키고 있음
- 반부패 청렴대책 추진계획을 별도로 수립하는 등 윤리경영을 강조하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 고객만족도 조사시 행정서비스헌장에 대한 내용을 보완하여 향후 서비스헌장을 준수하기 위한 환경을 조성할 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 1.87 점	
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 20%) / 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 				

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 수도정비기본계획이 수립되어 있으며 2008년 수도정비 기본계획을 재정비하였음
- 요금수준 및 재정계획과 수도요금 현실화 계획, 급수구역 확대, 마을상수도 및 소규모 급수시설 폐쇄 계획과 연차별 조직 및 인력운영계획 등이 포함되어 있음

② 기본수정계획의 실행율 (0.87점)

- $0.4\text{점} \times (38,581(\text{일})+16,140(\text{일}) / 80,700 = 0.27$
- $0.3\text{점} \times (110,695 / 112,522) = 0.295$
- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 등이 적절하게 수립되어 있음

□ 주요 추진실적

- 수도정비기본계획의 적정한 수립
- 서산시 물수요관리 시행계획 수립(2007)

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 수도정비기본계획이 재정계획 및 급수구역, 통폐합, 연차별 조직 및 인력운영 계획 등 체계적으로 수립되어 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 2.8점	
지 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 증 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	상수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점) ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 ② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점) ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) ③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점) 1.0

- 서산시 상수도 급수조례 및 시행규칙을 전부개정하였음(2010. 1. 29)
- 주민편의를 위하여 9개 시책을 추진하였음(가상계좌 입금서비스, 모바일 수도요금 조회서비스, 서비스 실명제 실천, 계량기 무료검사제, 민원처리 예약제, 부재중 상수도 검침결과 안내스티커 부착, 고지서 발행시 수도관련 협력업체기입, 지하수사용수용가 무료 수질검사 실시, water-pro 수돗물 품질확인제 등)

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점) 1.0

- 서산시 상수도 급수조례 제39조와 시행규칙 제19조에 따라 4개 분야 14,945건을 감면하였음
- 사회계층에 10회에 걸쳐 봉사활동 실시
- 상수도 사업에 대하여 34건의 사업을 신문과 소식지, 홍보책자, 고지서, 캠페인, 가두홍보, 게시판, 인터넷 등에 홍보하였음

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.8점)

- 시화조력발전소, 대청댐, 부안댐을 대상으로 워터투어를 실시하였으며 연간 166명이 참여하였음

□ 주요 추진실적

- 서산시 상수도 급수조례 및 시행규칙 전부개정
- 주민편의시책 9개 추진
- 4개 분야 14,945건 감면
- 166명 상수도 주요시설 워터투어

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수도 급수조례 및 시행규칙을 전면개정하고 9개의 주민편의 시책을 새롭게 추진하는 등 주민을 위한 상수행정을 펼치고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 다만, 상수도 주요시설물에 대하여 주민에게 개방하고 제공하기 위한 다양한 방법의 구상과 활용이 이루어질 필요가 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 4.13점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 급수인구(2점)</p> $= 2\text{점} \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (1.13점)

- 서산시는 지방상수도 기존시설 효율화 사업을 위해 수자원공사에 위탁하여 인력을 조정하였음
- 서산시 총인구 163,055명 중, 급수인구는 132,564명이고 급수를 담당하는 서산시

수도과와 수탁기관인 수도관리단의 총 직원은 53명(수도과 11명, 수도관리단 42명)이 근무하고 있음

- 평가대상기관 평균 1인당 급수인구는 4,019.23명이고 목표치는 4,421.16명으로 나타남. 서산시의 직원 1인당 급수인구는 2,501명이므로 산출된 점수는 1.13점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 서산시는 매년 조직진단을 실시하여 부서별·담당별 업무분장 및 업무량 분석을 하고 있음
- 특히, 조직진단관련 업무조사표와 기능조사표를 활용하여 구체적이고 체계적인 진단을 실시하고 있고, 조직효율성을 분석하여 조직개선 노력을 보이고 있음
- 따라서 조직진단을 통해 서산시 수도행정의 효율화를 도모하고 합리적인 조직정비로 부서간 업무 효율화를 도모하고 있는 것으로 판단됨

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 비핵심업무의 아웃소싱 노력으로 지방상수도 운영관리 위·수탁 협약에 따른 업무를 이관하는 지방상수도 효율화 사업을 추진하고 있음
- 수석배수지의 5개 배수지를 보령권관리단으로 통합운영하고 있고, 소규모 급수시설 88개소를 위탁운영하고 있고, 마을상수도 4개소 시설을 폐지하였음
- 지방상수도 업무와 직접적 관련이 없는 취사 및 환경미화 업무를 관건업체로 위탁하였음
- 단순·반복적인 검침업무를 주부검침원(고객관리사)에게 도급 위탁하여 운영하고 있음
- 행정·민원처리 간소화를 위해 민원모니터 요원, 민원제도개선협의회 등을 운영하고 있고, 가상계좌납부 서비스를 시행하고 있으며, 원격검침시스템을 구축하여 운영하고 있음

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 사무실 내 환경을 개선하기 위한 아름다운 사무실 만들기 제도를 추진하였고, 한마음 웃놀이 대회, 직원화합을 위한 야유회, 체육문화행사를 개최하였으며, 가족사진 콘테스트, 팀 빌딩행사, 가족워터투어 등을 추진하였음

- 팀워크 훈련을 위해 2010년 상수도 워크샵 외 3건의 추진하였고, 수도행정 발전을 위한 선진지 견학으로 부안댐을 견학하였음.

□ 주요 추진실적

- 서산시는 직원 1인당 2,501명의 급수를 담당하고 있음
- 조직진단관련 업무조사표와 기능조사표를 활용하여 구체적이고 체계적인 진단을 실시하였음
- 지방상수도 운영관리 위·수탁 협약에 따른 업무를 이관하는 지방상수도 효율화 사업을 추진하였고, 배수지 통합운영 및 각종 효율적 제도(주부검침원, 원격검침시스템, 가상계좌납부서비스 등)를 통한 조직업무의 효율화를 도모하였음
- 팀 빌딩 행사와 아름다운 사무실 만들기 제도를 추진하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 업무조사표와 기능조사표를 활용한 조직진단을 통해 소도행정의 효율화를 도모하고 있음
- 지방상수도 기존시설 효율화 사업을 위해 수자원공사에 위탁하여 인력을 조정하였음
- 비핵심업무(검침, 취사, 환경미화 등)를 아웃소싱하고 배수지와 급수시설을 통합하여 운영하였음
- 조직활성화를 위해 팀 빌딩행사와 각종 문화체육행사를 실시하였고 팀워크 훈련을 위해 워크숍을 개최·참석하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 서산시 1인당 급수인구가 전국 평균치에 못 미치고 있음

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 4.64점	
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) = 0.5점 × {(정규직 현원) / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)} ○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × {기술직 현원 / 기술직 정원} ○ 기술자격증 취득율(0.5점) = 0.5점 × {자격증 취득 기술직 직원수 / 기술직정원} ○ 직원의 상수도업무 경력(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{직원 평균 근무일}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 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) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.66점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 30명, 정규직 정원 31명, 정원의 2% 결원율 0.62
- $0.5\text{점} \times 30 / (31 - 0.62) = 0.49\text{점}$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 21명, 기술직 정원: 22명
- $0.5\text{점} \times 21 / 22 = 0.48\text{점}$
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 16명, 기술직 정원 22명
- $0.5\text{점} \times 16 / 22 = 0.36\text{점}$
- 직원의 상수도업무 경력: 평균 3.6년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무년수 4.95년의 110% 목표치 5.45년
- $0.5\text{점} \times 3.6 / 5.45 = 0.33\text{점}$

② 교육 및 연수실적 (1.48점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 1,709시간, 상시학습 의무교육시간 1,471시간, 정원 31명
- $0.5\text{점} \times 1,709 / 1,471 = 0.58 \Rightarrow 0.5\text{점}$
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 30명, 정원 31명
- $0.5\text{점} \times 30 / 31 = 0.48\text{점}$
- 제안제도 운영: 마을상수도사업개선 방안 외 9건
- 운영 및 제안실적 有 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.5점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\Rightarrow 0.5\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\Rightarrow 0.5\text{점}$
- 3명 포상 및 직원 복리후생 지원을 위한 취미활동 지원 추진 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 직원의 교육훈련은 총 31명의 직원이 1,709시간의 교육을 이수함
- 마을상수도사업개선 방안 등 총 10건을 제안하였으며, 이 중에서 2건이 채택되어 실시하고 있음

- 직원만족도 조사를 실시하여 근무환경 개선 및 직원간 애로사항을 적절히 파악하여 개선하였음
- 직원에 대한 복리후생을 증진하기 위해 취미활동 지원 및 학자금 등을 지원하였음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 교육훈련실적이 의무교육시간을 상회하여 교육을 통한 직원의 전문성을 제고하였음
- 직원의 동기부여를 위해 직원 만족도 조사 및 개선, 포상제도 등을 실시하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 직원의 상수도관련 경력이 전국 평균보다 못 미치고 있어 근속에 대한 개선으로 전문성 제고가 필요함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 4.80점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 시	5점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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</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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 <p>④ 자산관리의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.9점)

- 월별자금수급계획을 수립하고 적절히 수정하고 있으나 현금성자산의 연평균수익률은 2.05%로 낮은 편이므로 90점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.9점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 대행운영관리비의 감소에 대한 분석이 미흡하여 90점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.0점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (2.0점)

- 재고자산에 대하여 실사를 실시하였으며 재고자산수급계획도 적정히 수립됨
- 유·무형자산은 전산시스템으로 관리하고 있으며 운휴자산은 총 11억원으로 전산시스템에 의하여 관리됨
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010년 중 총 2회의 추경예산을 편성하였음
- 2010년 12월 31일 및 2011년 1월 3일 재고자산 실사 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 재고자산에 대한 실사를 실시하고 차이에 대하여 적절히 조정하였음
- 유무형자산을 전산시스템으로 관리함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 대행운영관리비와 같이 건수는 적으면서 총괄원가에 미치는 영향이 큰 항목은 회계처리를 보다 신중하게 하여 일관성있게 총괄원가 산정되도록 하여야 함

2) 주요사업활동

(1) 정수처리 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 6.96점	
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)	<p>① 설계지침이 적정하게 작성되고 이를 운영하는지 여부 (2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 설계지침 적정 작성운영 여부 - 운영지침을 활용하여 시설을 운영하는지 여부 <p>② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정수시설 개·보수가 필요한 부분 방치 여부 등을 평가 <p>③ 수질검사 실시 (2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 검사항목, 자체검사유무, 검사 빈도, 검사결과 부적합사례 유무 등 <p>④ 수질검사 전문인력, 장비운영의 적정성(2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 필요인력확보유무, 인력의 전문성, 검사장비의 적정성 - 검사능력 보완을 위한 산·학·연 협력실적 등 				

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (6.96점)

- 서산시는 전량 보령광역상수도를 공급받고 있으므로 총점환산 점수(100점 만점에 86.9점)를 적용하여 6.96점으로 평가됨

(2) 상수도관 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 10.0점	
시 표 명	상수도관 관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	10점	시표성격	혼합	평가방법	목표대비 실적
시표정의	매설된 수도관의 노후도(경과년수), 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 조정 관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가 				



□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (4.0점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위해 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 1,033.8km이고 내용연수 경과 수도관 연장은 114.3km로 측정산식에 의해 노후수도관 비율은 11.1%이며, 가중치 4점을 고려할 때 최종 득점은 4.00점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (2.0점)

- 전기말 노후관 연장이 88.2km이고, 당기 개량연장이 32.2km 이므로 측정산식에 의해 노후수도관 개량율은 36.5%로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (1.0점)

- 수도관 총연장이 1,033.8km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 1,033.8km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 100.0%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (1.0점)

- 수도관 총연장이 1,033.8km이고, 총 점검관로 길이가 1,033.8km이므로 수도관 점검율은 100.0%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.0점)

- 서산시의 8개 배수구역 내에 총 30개 측정지점을 선정하여 배수관망을 수압분포를 측정한 결과, 모든 배수관망의 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 적정수압 $1.5\sim 7.1\text{kg/cm}^2(150\text{kPa}\sim 700\text{kPa})$ 범위 이내로 적정하게 관리되고 있으며, 일부 수압이 높은 배수구역에는 감압변이 설치되어 있음
- GIS를 이용하여 상수도 관망도를 수시로 잘 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 전체 수도관의 점검을 통한 노후수도관 개량으로 노후수도관의 비율을 매우 낮게 유지하고 있음
- 배수구역별 수압을 시설기준 이내로 적정하게 관리하고 있음

- 상수도 관망도를 수시로 잘 관리하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- GIS를 이용한 상수도 관망도의 관리와 전체 수도관에 대한 점검을 통하여 노후수도관을 매우 잘 관리하고 있으며, 배수구역별 배수관망의 수압을 상수도시설기준 이내로 적정하게 관리하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 노후수도관의 비율을 더욱 낮출 수 있도록 약간의 노력이 필요함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 상수도 보급율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 2.87점	
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과		증 분 류	주요사업성과	
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	관할구역내 인구 중 상수도 급수혜택을 받는 인구의 비율과 급수혜택 확대를 위한 노력과 실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 급수 보급율 (3점) $- 3\text{점} \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

□ 평가내용

○ 급수보급율 (2.87점)

- 서산시의 급수보급율을 측정하기 위하여 2010년 말 기준으로 총 인구는 163,055명, 급수인구는 132,564명으로 급수보급율은 81.3%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.87점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 급수인구의 증가에 따라 급수보급율이 전년대비 크게 향상되었음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 급수보급율이 전년대비 크게 향상되었음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 약 98%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 57%로 매우 저조하므로 면지역의 급수보급율 향상에 신경을 써야 함

(2) 시설가동률

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 0.0점	
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 이용상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설가동률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 최대\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$ ② 시설이용률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 평균\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$				

□ 평가내용

① 시설가동률 (0.00점)

- 서산시는 자체 정수처리시설이 없고 전량 보령광역상수도를 수수하고 있으므로 정수시설의 가동률을 산정하기 위하여 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 광역상수도 정수 1일 최대수수량 48,063m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 25,000m³/일을 이용하여 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 산정하면 최종 득점은 0.00점으로 산정됨

② 시설이용률 (0.00점)

- 서산시 정수시설의 이용률을 산정하기 위하여 1일 평균 생산량과 정수시설용량을 구하면, 광역상수도 정수 1일 평균수수량 40,532m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 25,000m³/일을 이용하여 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 산정하면 최종 득점은 0.00점으로 산정됨



□ **주요 추진실적**

- 정수시설 가동률은 2009에 비해 줄었으나, 이용률은 늘어났음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 광역상수도 정수 1일 평균수수량과 최대수수량간의 차이가 2009에 비해 줄었음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 서산시 정수시설의 가동률과 이용률 모두 최적 생산량(정수시설용량의 80%)을 크게 상회하고 있으므로 적절한 시설가동률과 이용률을 유지하기 위하여 광역상수도 정수배분계약량을 조절할 필요가 있음

(3) 우수율

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 9.19점	
지 표 명	우수율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	10점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	우수율을 파악하여 얼마나 효율적으로 사업을 운영하는지를 측정하고 또한 우수율 제고실적을 동시에 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 우수율 (6점)</p> $= 6점 \times \frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 우수율} \times 110\%}$ <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> $= 1.0점 \times (\text{유량계설치수} / \text{총 설치 필요 개소수})$ <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> $= 1.0점 \times \frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$ <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$				



□ **평가내용**

① **유수율 (5.19점)**

- 서산시의 유수율을 산정하기 위해 2010년 말 기준으로 연간 총 조정량은 12,072천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 14,794천m³으로 측정산식에 의해 유수율은 81.6%로 계산되며, 가중치 6점을 고려하면 최종 득점은 5.19점으로 산정됨

② **유량계 설치실적 (1.00점)**

- 서산시는 배수지 21개소, 블록시스템 구역 17개소 등 총 38개소에 유량계가 설치되어 최소 설치기준을 초과하였으므로 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

③ **유량계 교정율 (1.00점)**

- 서산시에 설치된 유량계 38개소에 대해 모두 오차시험 및 교정을 실시하여 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ **계량기 교체실적 (2.00점)**

- 계량기 교체실적을 산정하기 위하여 전기말 노후계량기 수와 당기중 교체계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 1,121개, 당기중 교체계량기 수는 1,121개로 노후계량기를 전량 교체하였으므로 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 2.00점으로 산정됨

□ **주요 추진실적**

- 유량계를 최소 설치기준을 초과하여 설치하였으며, 오차시험 및 교정을 하였음
- 노후계량기를 모두 교체하였음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 배수구역 내에 유량계를 최소 설치기준을 초과하여 설치하여 오차시험 및 교정을 실시하였으며, 노후계량기를 모두 교체하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 유수율이 다른 시·군에 비해 높은 편에 속하기는 하나, 유수율 향상을 위해 지속적인 관망관리가 필요함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 7.22점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 시	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (7.22점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 8,528,100천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 10,743,024천원으로 영업수지비율은 79.38%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 7.22점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익은 증가하였으나 영업비용, 특히 대행운영관리비가 감소하여 영업수지비율이 증가함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 영업비용이 영업수익을 초과하고 있음
- 영업비용이 감소한 이유는 대행운영관리비인바 수자원공사와의 위수탁계약에 대한 합의에 따라 비용을 계상하여야 하며 회계처리의 계속성을 유지하여 결산의 신뢰도를 제고하여야 함

(2) 1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 1.16점	
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>○ 1인당 영업수익(2.0점)</p> $= 2.0점 \times \frac{\text{당년도영업수익} / \text{총직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 영업수익} \times 110\%}$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (1.16점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 8,528,100천원이고, 당기초 직원수는 53명, 당기말 직원수는 53명, 평균직원수는 53명으로 1인당 영업수익은 160,908천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.16점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익이 증가하였음에도 불구하고 인원은 변동이 없어 경영효율이 증가함

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 2.36점	
지 표 명	m ³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 시	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ m ³ 당 총괄원가 $\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 평가내용

○ m³당 총괄원가 (2.36점)

- 총괄원가는 12,572,958천원이며 연간조정량은 12,071,757m³로 m³당 총괄원가는 1,041.52원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.36점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량이 7.43% 증가하였으나 총괄원가는 18.64% 감소하여 m³당 총괄원가는 대폭 낮아짐

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함
- 대행운영관리비와 이 비용의 전연도 금액을 수정함에 따라 총괄원가가 낮아졌으므로 경영의 효율성 증대와 무관함

(4) 부채비율

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 1.0점	
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)				

□ 평가내용

○ 부채비율 (1.00점)

- 부채총액은 41,928천원이고, 자기자본총계는 82,373,154천원으로 부채비율은 0.05%임
- 1-부채비율은(1-0.05%=) 99.95%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 수자원공사에 대한 미지급금의 환입에 따라 부채총계가 감소하였고, 이자가 발생되는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함

(5) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-5			득점 : 3.15점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비실적, 단계별 평가
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (즉정산식)	<p>① 요금현실화율(2.0점) = 요금현실화율(급수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수노력으로 변경</p> <p>② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 효율 격차가 있는 경우 이의 해소대책 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0점) ▪ 업종간 효율수준의 형평성(0.5점) : 고율업종 단가와 가정용 평균단가의 비율 <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>③ 요금 징수율 (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액}/(\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.35점)

- 급수수익은 8,496,038천원이고, 총괄원가는 12,572,958천원으로 요금현실화율은 $8,496,038\text{천원}/12,572,958\text{천원} = 67.57\%$ 임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.35점으로 평가됨

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

- 업종별 요율체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 3개 이하에 적용되는 득점은 0.50점임
- 고율업종은 일반용으로 1,107원/톤이고 가정용 평균단가는 503원/톤으로 배율은 $1,107/503 = 220.08\%$ 임
- 배율 220.08%는 250%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.30점임
- 업종단순화 득점 0.50점과 업종간 요금수준의 형평성 득점 0.30점을 합하면 득점은 0.80점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 8,496,038천원, 과년도 체납액은 205,316천원으로 부과액과 체납액의 합은 8,701,354천원이고, 당년도분 수납액은 8,318,065천원, 과년도분 수납액은 112,865천원으로 총 수납액은 8,430,930천원이므로 징수율은 $8,430,930\text{천원}/8,701,354\text{천원} = 96.89\%$ 임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 업종의 수가 3개로 단순하여 양호함
- 요금징수율은 전국평균에 근접하고 있어 양호함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 요금현실화율이 낮음
- 업종간 요율격차도 220.08%로 업종간 형평성이 낮은 편임

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 8.3점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
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	득점
	합 계			10.0	8.30
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	1.50
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책			3.0	2.50
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적			1.0	0.90
	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과			1.0	0.80
	다. 원가절감시책			1.0	0.80
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.20
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.20
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	2.00
⑦ 예산조기집행			1.5	1.50	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 1.5점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 생산량 1m ³ 당 이산화탄소(CO ₂)배출량(1.5점) ○ 생산량 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 ① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점 ③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점 ⑤ 40%미만 = 1.5점 ② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점) ○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점)

- 기관의 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0063이고, 평가대상기관 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0597로 지표가 요구하는 비율이 10.61%임. 따라서 편람에 의거 1.5점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.0점)

- 편람에서 요구하는 친환경 신기술, 신공법 등 개발 및 활용 노력은 적시되지 않음. 따라서 0.00점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 에너지 사용실태와 관련하여 이산화탄소(CO₂) 배출량 수준이 매우 낮게 유지되고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.0점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 수도과장하에 업무담당, 급수담당, 하수담당, 지하수담당, 하천담당 등으로 운영되고 있음

주요 추진실적

- 상하수도사업소 설치가 2008.1.1.수도사업소를 수도과로 명칭을 변경하여 현재에 이르고 있음. 2006. 5. 24.부터 수자원공사에게 해당업무를 위탁하여 운영중에 있음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

관리번호	1-0-1-3-2-103			득점 : 2.5점	
지 표 명	생산원가 절감 등 경영개선시책				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.9점)

- 정수장은 광역상수도 100% 수수로 운영시설이 없으며, 가압장은 원격감시시스템에 의거 통합 운영함. 이러한 운영실태를 반영하여 0.9점(100점 만점에 90점)을 부여함

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (0.8점)

- 실시간 수운영 시스템을 통해 수도시설을 원격지에서 통합하여 운영이 가능하도록 하고 있고, 대수용가 단면적 제어시스템을 통해 수석저지대 배수지의 운영 효율성 향상과 상시 일정한 수압유지로 안정적인 용수공급을 가능하도록 함. 이러한 노력을 감안하여 0.8점(100만점에 80점)을 부여함

③ 원가절감시책 (0.8점)

- 상수관 매설공사와 하수관거 사업을 병행 시공하여 폐기물처리용역비를 절감하고 이중공사로 인한 주민불편을 최소화하였으며, 이에 따라 공사비도 142백만원 절감함. 이러한 성과를 고려하여 0.8점(100만점에 80점)을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수관 매설공사와 하수관거 사업을 병행처리하여 폐기물 처리 용역비 절감과 주민불편 최소화 및 공사비용의 절감
- 실시간 수운영 시스템을 통해 수도시설을 원격지에서 통합하여 운영을 가능토록 하고, 대수용가 단면적 제어시스템을 통해 배수지의 운영 효율성 향상과 안정적인 용수공급 실현
- 가압장 원격시스템을 통한 무인화

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 각종 상수도사업 효율화 시책에 대한 성과를 분석하여 환류하는 등 의도한 기대효과의 실현여부를 관리해야 함

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.2점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.2점)

- 전기평가에서 5건의 지적사항이 있었으나, 3건(중장기 경영계획의 체계적 수립 필요, 민간위탁에 대한 효율적 관리 감독체계 필요, 배수관 적정수압 유지 방안 마련) 등은 구체적 개선실적과 그 효과가 나타나고 있음. 직원만족도 조사 등과 같은 내부고객 적정관리와 업종간 요금 형평성 문제 해결은 지속적인 추진과 관련 용역을 시행하여 시행여부를 검토 중에 있음이러한 추진 노력을 고려하여 -0.2점을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정안전부의 경영진단이 없는 적극적인 사업운영 및 전기평가 지적사항에 대한 적극적 대처 및 자구노력

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 지적사항에 대한 개선 노력에 대한 성과를 관리하는 체계적 노력이 필요함. 지적 사항 중 현재 추진 중인 사항에 대해 구체적 실천 방안의 강구가 필요함

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : 0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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 - 이행 완료(0~-0.1점), 일부이행(-0.2~-0.5점), 이행부진(-0.6~-1.0점) - 이행 정도에 따라 적의 점수 부여				

평가내용

○ 감사원감사 지적사항 이행 (-0.0점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 없음

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 정부정책 및 감사원 감사에 지적되지 않도록 합리적이고 효율적인 조직 운영이 요구됨

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 2.0점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.0점)

- 공시항목 중 최소한의 경영정보에 대해서는 공시하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.5점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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) $\text{예산조기집행대상예산 비율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.5점)

- 전체예산 22,111,478천원 중 조기집행대상예산이 10,608,604천원으로 비중이 48.0%임. 따라서 편람에 의거 0.5점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.0점)

- 예산 조기집행 목표액이 6,089,338천원이고 실제 집행액은 7,805,819천원으로 집행율이 128.2%임. 따라서 편람에 의거 1.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전체예산 중 조기집행 대상예산의 적극적 반영과 예산조기집행 목표달성을 위한 노력이 긍정적임

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 7.48점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	73.73	75.86	74.24	72.59	78.68	70.13
서산시 상수도사업소	74.75	77.04	75.12	74.90	79.25	70.64

- 충남 상수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 75.86점, 서비스 과정 74.24점, 서비스 결과 72.59점, 사회적 만족 78.68점, 전반적 만족도 70.13점으로 나타나 종합만족도는 73.73점으로 나타났음
- 서산시 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 77.04점, 서비스 과정 75.12점, 서비스 결과 74.90점, 사회적 만족 79.25점, 전반적 만족도 70.64점으로 나타나 종합만족도는 74.75점으로 나타났음
- 따라서 서산시 상수도사업소의 고객만족도 득점은 7.48점으로 평가함

4 예산군

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.80
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	1.50
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.54
		2. 주민편의시책 추진	3	2.60
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	3.43
		2. 인력관리	5	4.49
		3. 재무관리	5	4.70
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90
		2. 상수도관 관리	10	4.25
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	1.74
		2. 시설가동율	3	2.61
		3. 유수율	10	7.39
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	8.53
		2. 1인당영업수익	2	0.78
		3. m ² 당 총괄원가	4	2.28
		4. 부채비율	1	0.99
		5. 요금관리	4	3.51
		6. 공기업정책준수	10	5.50
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.48
합 계			100	73.02

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

□ 리더십

- 보다 체계적인 성과관리시스템을 구축하여 조직의 성과를 향상시키고 직원들과 목표를 공유할 수 있도록 보완하여야 하고, 업무성과의 체계적 분석을 통해 다양한 인센티브를 마련하여 직원들의 동기를 유발시킬 수 있는 기반을 마련할 필요가 있음
- 행정서비스현장 및 상수서비스에 대한 고객만족도 조사가 이루어지지 않고 있어 구체적인 성과와 고객이 느끼는 수요를 반영하기에는 한계가 있을 수 있음. 따라서, 정기적으로 체계적인 설문조사를 실시할 필요가 있음

□ 전략

- 수도정비기본계획에 소규모시설의 무인화 및 통폐합과 관련된 내용 등을 보완할 필요가 있음
- 요금 감면 등의 혜택이 다각적으로 이루어질 수 있도록 제도 및 계획을 수립하고, 홍보의 경우 지역신문이 주를 이루고 있으나 그 대상의 다양화와 함께 방법의 다양화도 함께 고려할 필요가 있음

2. 경영시스템

□ 경영효율화

- 직원 1인당 급수인구가 전국평균의 목표치에 크게 못 미치고 있고, 워크숍 참가가 다소 미흡함
- 직원 상수도 업무경력이 전국 평균보다 크게 못 미치고 있고, 상수도전문교육과정 이수 실적이 다소 미흡함
- 자금계획을 보다 현실적으로 수립하여 유휴자금을 효율적으로 운용할 수 있도록 하여야 하고, 재고자산은 회계연도말과 근접한 시기에 실사를 실시하여야 함

□ 주요사업활동

- 예산 및 덕산정수장 모두 시설용량보다 매우 적은 처리용량으로 운영되고 있어 각 처리공정별 체류 및 반응시간 변화에 따른 운영효율에 영향을 미칠 수 있으므로 각별한 운영이 필요함
- 노후수도관의 비율이 약 47%로 상당히 높은 편이고 노후수도관 개량실적도 현저하게 떨어지므로, 노후수도관의 교체 및 개량을 통해 노후수도관 개량실적을 높이고 이를 통해 노후수도관의 비율을 낮출 수 있도록 노력이 필요함

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 총인구는 전년대비 감소하였으나, 급수인구가 늘어 급수보급율이 약간 증가하였음
- 예산군 정수시설의 가동률과 이용률을 모두 높일 수 있도록 적절한 운영·관리가 필요함
- 유수율 향상 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축을 통한 지속적인 관망 관리가 필요함

□ 경영효율성과

- 영업비용이 영업수익을 초과하고 있고, 영업비용이 감소한 이유는 급수비인바 회계처리의 계속성을 유지하여 결산의 신뢰도를 제고하여야 함
- 절대적인 영업수익의 부족으로 1인당 영업수익이 낮은 편이고, 인원의 재배치를 통한 효율적 경영을 모색할 필요가 있음
- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함
- 이자가 발생하는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함
- 요금징수율은 전국평균보다 다소 낮으므로 징수업무를 보다 강화하여야 함
- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

□ 고객만족도 조사

- 예산군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 74.08점, 서비스 과정 75.58점, 서비스 결과 74.76점, 사회적 만족 79.92점, 전반적 만족도 71.15점으로 나타나 종합만족도는 74.80점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 1.8점	
지 표 명	관리층 리더십·전문성				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	리더십
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 평가				
세 부 평가내용 (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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 상수도 우수율 제고 사업 등 경영개선 및 자원확보를 위한 노력을 기울이고 있음
- 또한, 예산군의 현황을 파악하고 취미 발생해소를 위한 개선대책을 마련하는 등 지역의 애로점을 파악하고 개선방안을 모색하고 있음

② **사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)**

- 소장을 시설직이 수행하고 있으며 전 관리자는 토목산업기사 자격증을 보유하고 있으며 현 관리자는 토목시공기술사 자격증을 보유하고 있음

③ **자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.20점)**

- 연 2회 성과 및 대책보고회를 개최하여 그 결과를 향후 계획에 반영하고 있음
- 성과관리체계하에서 체계적인 관리계획 수립 등은 미흡한 측면이 있음

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

- 개인별·부서별 경영목표 및 업무분장은 이루어지고 있음

⑤ **목표달성 세부추진계획 수립 (0.20점)**

- 개인별·부서별 목표달성을 위한 세부추진계획 수립에는 일부 미흡한 측면이 있음

⑥ **목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)**

- 개인별 업무계획에 의한 2회 실적 평가 후 근무성적에 반영시키고 있음

□ 주요 추진실적

- 연2회 성과 및 대책보고회 개최
- 개인별 업무계획에 의한 평가 후 근무성적에 반영

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연2회 성과 및 대책보고회를 통해 상수도 행정의 성과를 분석하여 향후 운영에 반영시키려는 노력을 기울이고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 보다 체계적인 성과관리시스템을 구축하여 조직의 성과를 향상시키고 조직원들과 목표를 공유할 수 있도록 보완하여야 함
- 업무성과의 체계적 분석을 통해 다양한 인센티브를 마련하여 직원들의 동기를 유발시킬 수 있는 기반을 마련할 필요가 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 1.5점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

- ① **고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.5점)**
 - 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있음
 - 고객만족도 조사는 실시되지 않았음
- ② **고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.0점)**
 - 고객만족도 조사는 실시되지 않았음
- ③ **윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)**
 - 전직원을 대상으로 고객만족교육을 2박3일(24시간) 실시하였음
 - 군수 주관으로 윤리교육을 전직원을 대상으로 6회(회당 2시간) 실시하였음

□ 주요 추진실적

- 전직원 대상 고객만족교육 2박3일(24시간) 실시
- 월례조회시 윤리교육 6회 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전직원을 대상으로 행정역량을 강화하기 위한 교육을 실시하여 상수행정의 서비스 질을 높이기 위한 기반을 마련하기 위하여 노력하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 행정서비스현장 및 상수서비스에 대한 고객만족도 조사가 이루어지지 않고 있어 구체적인 성과와 고객이 느끼는 수요를 반영하기에는 한계가 있을 수 있음. 따라서, 정기적으로 체계적인 설문조사를 실시할 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 1.54점	
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 20%) / 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 				

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점) 0.8

- 수도정비기본계획이 수립되어 있으며 2010년 12월 수정계획이 수립되었음
- 요금수준 및 재정계획, 급수구역과 연차별 조직 및 인력운영계획은 포함되어 있으나 무인화 및 통폐합에 관한 내용은 포함되어 있지 않음

② 기본수정계획의 실행율 (1.00점) 0.74

- $0.4\text{점} \times (18,678+5,788) / 28,940 = 0.34$
- $0.3\text{점} \times (44,009 / 43,800) = 0.3$
- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 연차별 조직 및 인력 운영계획 등은 적정하게 수립되어 있으나 무인화 및 통폐합에 관한 내용은 포함되어 있지 않음

□ 주요 추진실적

- 2010년 12월 수도정비기본계획 수정계획 수립

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 수도정비기본계획에 소규모시설의 무인화 및 통폐합과 관련된 내용 등을 보완할 필요가 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 2.6점	
지 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 <p>② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) <ul style="list-style-type: none"> - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) <p>③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)</p>				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)

- 예산군 상수도 급수조례를 2회 개정하여 저소득 및 소외계층의 감면확대와 경쟁제한을 경쟁적으로 유도하고 있음
- 기초생활수급자 무상급수공사를 17가구 23,054천원을 들여 실시하였음

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (0.8점)

- 상수도 급수조례에 따라 학교수도요금을 240개소를 대상으로 감면하였으며 지속적으로 대상을 확대하기 위하여 조례개정을 준비하고 있음
- 예산소식지 및 지역신문에 상수도 사업과 관련된 사항을 홍보하고 있으나 다양한 방법을 개발할 필요가 있음

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.8점)

- 2010 수돗물 불신해소 및 신뢰도 제고를 위한 맑은 물 지킴이 육성 계획을 수립하여 홍보용 책자와 견학기념품을 85명에게 제공하였음

□ 주요 추진실적

- 상수도 급수조례 2회 개정
- 240개소 학교수도요금 감면
- 주민편의시설 85명 제공

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수도 급수조례의 개정등을 통하여 지속적인 주민편의 행정을 위한 기반을 마련하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 요금 감면 등의 혜택이 다각적으로 이루어질 수 있도록 제도 및 계획을 수립할 필요가 있음
- 홍보의 경우 지역신문이 주를 이루고 있으나 그 대상의 다양화와 함께 방법의 다양화도 함께 고려할 필요가 있음
- 주민에 대한 편의시설 제공도 85명 수준이나 향후 더욱 확대하여 주민들이 공감하고 신뢰를 얻을 수 있는 방안이 강구될 필요가 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 3.43점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	상수도사업에 적정한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 급수인구(2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (0.63점)

- 예산군 총인구 88,228명 중, 급수인구는 45,160명이고 급수를 담당하는 상하수도사업소 총 직원은 33명이 근무하고 있음
- 평가대상기관 평균 1인당 급수인구는 4,019.23명이고 목표치는 4,421.16명으로 나타

남. 예산군의 직원 1인당 급수인구는 1,368.5명이므로 산출된 점수는 0.63점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 예산군은 매년 조직진단을 통해 사무조정 및 적정인력을 확보하고, 자체 업무분장에 의한 업무량 분석과 필요인력 확보에 노력하고 있음
- 사무조정 추진계획을 바탕으로 자체 업무분장을 효과적으로 운영하고 있음

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 주부검침제 시행으로 검침인력을 대체하고 그 잉여인력을 타 업무에 배치하였음
- 행정 민원 처리 간소화를 위한 노력으로 자동이체 제도(인터넷 납부)를 적극 추진하여 운영함

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.8점)

- 조직활성화를 위해 등산대회를 개최하였으나 워크숍 참가가 다소 미흡함
- 선진지 견학을 위해 제주도 상수도 시설을 견학하고 수도행정 관련 업무를 벤치마킹하였음

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 급수인구는 1,368.5명임
- 조직진단을 통해 사무조정 및 적정인력을 확보하고, 자체 업무분장에 의한 업무량을 분석하였음
- 주부검침제를 시행하여 비핵심업무 아웃소싱을 추진하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 부서별 기능 및 인력 효율화를 위한 조직·사무조정 계획을 통해 조직을 정비하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 1인당 급수인구가 전국평균의 목표치에 크게 못 미치고 있고, 워크숍 참가가 다소 미흡함

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 4.49점	
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) $= 0.5점 \times \{ (정규직 \text{ 현원} / (정규직 \text{ 정원} - \text{정원의 } 2\% \text{ 결원율}) \}$ ○ 기술직 확보율(0.5점) $= 0.5점 \times \{ \text{기술직 현원} / \text{기술직 정원} \}$ ○ 기술자격증 취득율(0.5점) $= 0.5점 \times \{ \text{자격증 취득 기술직 직원수} / \text{기술직정원} \}$ ○ 직원의 상수도업무 경력(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{직원 평균 근무일}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 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) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.69점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 33명, 정규직 정원 33명, 정원의 2% 결원율 0.66
- $0.5\text{점} \times 33 / (33 - 0.66) = 0.51 \rightsquigarrow 0.5\text{점}$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 14명, 기술직 정원: 14명
- $0.5\text{점} \times 14 / 14 = 0.5\text{점}$
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 13명, 기술직 정원 14명
- $0.5\text{점} \times 13 / 14 = 0.46\text{점}$
- 직원의 상수도업무 경력: 평균 2.5년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무년수 4.95년
의 110% 목표치 5.45년
- $0.5\text{점} \times 2.5 / 5.45 = 0.23\text{점}$

② 교육 및 연수실적 (1.3점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 893시간, 상시학습 의무교육시간 860시간, 정원 33명
- $0.5\text{점} \times 893 / 860 = 0.52 \rightsquigarrow 0.5\text{점}$
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 20명, 정원 33명
- $0.5\text{점} \times 20 / 33 = 0.3\text{점}$
- 제안제도 2건 운영 $\rightsquigarrow 0.5\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.5점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\rightsquigarrow 0.5\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\rightsquigarrow 0.5\text{점}$
- 포상제도 및 직원 복리후생 지원 $\rightsquigarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 정규직 정원과 현원을 매치시켜 적정한 인력운영을 하고 있음
- 기술직 인력운영을 적절히 하고 있으며 기술직 자격증 취득 노력을 하고 있음
- 총 893시간의 교육훈련을 이수하였음
- 직원에 대한 복리후생 및 취미활동을 지원하고 있음



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 현원과 정원의 매치로 적정 인력관리를 추진하고 있음
- 직원 복리후생을 위한 노력을 하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 상수도 업무경력이 전국 평균보다 크게 못 미치고 있고, 상수도전문교육과정 이수 실적이 다소 미흡함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 4.70점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 증 시	5점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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</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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 <p>④ 자산관리의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

- 월별자금수급계획을 수립하고 있으나 실제 집행액과 괴리가 커 계획이 적정하지 못하며 현금성자산의 연평균수익률은 1.69%로 낮은 편이므로 80점으로 평가함

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (1.00점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으므로 최고등급으로 평가함

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가함

④ 자산관리의 적정성 (1.90점)

- 재고자산에 대하여 실사를 실시하였으나 실시시기가 회계연도말로부터 상당기간 차이가 있어 부적절함
- 재고자산수급계획은 적정히 수립됨
- 유·무형자산대장은 엑셀로 수기 작성관리하고 있으며 운휴자산은 없음
- 재고자산의 실사시기가 부적절하나 나머지 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 95점으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010년 중 총 2회의 추경예산을 편성하였음
- 2011년 2월 3일 재고자산 실사 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 유무형자산에 대하여 자산관리대장을 작성 관리함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 자금계획을 보다 현실적으로 수립하여 유휴자금을 효율적으로 운용할 수 있도록 하여야 함
- 재고자산은 회계연도말과 근접한 시기에 실사를 실시하여야 함

2) 주요사업활동

(1) 정수처리 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 7.90점	
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, 자체검사유무, 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 				

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)

- 예산 및 덕산정수장 모두 각 처리시설별 설계지침이 상수도시설기준에 적합하게 작성되어 운영되고 있으나, 예산정수장은 시설용량의 60.8%, 덕산정수장은 51.2% 정도만 운영되고 있어 각 처리시설의 체류시간 및 반응시간 변화에 따른 각별한 운영이 요구됨

정수장별		예산정수장	
		설계지침	운영현황
시설용량(m ³ /일)		23,000	23,000
처리용량(m ³ /일)		23,000	13,993
착수정	규격(m)	W3.5×L3.5×H3.0(2지)	W3.5×L3.5×H3.0(2지)
	체류시간(분)	4.6	8.1
혼화지	규격(m)	W3.5×L3.5×H3.0(2지)	W3.5×L3.5×H3.0(2지)
	혼화시간(분)	4.6	8.1
침전지	규격(m)	W10.4×L32.0×H5.0(2지)	W10.4×L32.0×H5.0(2지)
	체류시간(시간)	3.5	6.1
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	34.5	19.5
	평균수평유속(m/sec)	0.150	0.115
	경사판(매)	-	-
	중간유출유무	-	-
	웨어류율(m ³ /m/일)	312.5	176.6
청소방법		슬러지 수집기 및 인력	슬러지 수집기 및 인력
여과지	규격(m)	W6.0×L7.2(4지)	W6.0×L7.2(4지)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	133	75.2
	역세척방법	물세척+표면세척	물세척+표면세척
	역세척횟수(회/일)	1/1.5	1/1
염소소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	2.0	0.9
정수지	규격(m)	W10.0×L12.0×H3.5(2지) W10.0×L8.4×H5.0(1지)	W10.0×L12.0×H3.5(2지) W10.0×L8.4×H5.0(1지)
	체류시간(hr)	1.3	2.3
배출수처리시설		하수처리장 이송	하수처리장 이송
기타특수시설		-	-

정수장별		덕산정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		3,000	3,000
처 리 용 량(m ³ /일)		3,000	1,537
착수정	규 격(m)	W2.0×L2.0×H3.0(2지)	W2.0×L2.0×H3.0(1지)
	체류시간 (분)	11.0	13.3
혼화지	규 격(m)	W1.3×L1.3×H1.5(1지)	W1.3×L1.3×H1.5(1지)
	혼화시간 (분)	1.2	2.8
침전지	규 격(m)	W3.8×L25.5×H5.1(1지)	W3.8×L25.5×H5.1(1지)
	체류시간(시간)	3.95	9.12
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	30.9	13.4
	평균수평유속(m/sec)	0.16	0.123
	경사판(매)	-	-
	중간유출유무	-	-
	웨어류율(m ³ /m/일)	156	67.6
	청소방법	슬러지 수집기 및 인력	슬러지 수집기 및 인력
여과지	규 격(m)	W3.8×L4.0(2지)	W3.8×L4.0(2지)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	197	85
	역세척방법	물세척+표면세척	물세척+표면세척
	역세척횟수(회/일)	1	1
염소 소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	1.2	0.8
정수지	규 격(m)	-	-
	체류시간(hr)	-	-
배출수처리시설		하수처리장 이송	하수처리장 이송
기타특수시설		-	-

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

- 예산 및 덕산정수장의 정수시설 및 기계시설에 대해 총 12건 (36,081천원)의 개·보수실적이 있음

③ 수질검사 실시 (2.00점)

- 예산 및 덕산정수장의 취수원수, 정수, 수도꼭지, 급수관로를 대상으로 검사항목 및 정해진 주기에 따라 수질검사를 실시하였음

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

- 수질검사를 위한 전문인력(기술자격자)을 충분히 확보하고 있으며, 수질검사에 필요한 장비를 모두 갖추고 있음

주요 추진실적

- 정수시설을 개·보수하였으며, 수질검사를 위한 인력과 장비를 갖추고 검사항목 및 정해진 주기에 따라 수질검사를 실시하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정수시설을 개·보수하였으며, 수질검사를 위한 인력과 장비를 갖추고 검사항목 및 정해진 주기에 따라 수질검사를 실시하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 예산 및 덕산정수장 모두 시설용량보다 매우 적은 처리용량으로 운영되고 있어 각 처리공정별 체류 및 반응시간 변화에 따른 운영효율에 영향을 미칠 수 있으므로 각별한 운영이 필요함

(2) 상수도관 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 4.25점	
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(경과년수), 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 조정 관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가 				



□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (1.01점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위해 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 400.7km이고 내용연수 경과 수도관 연장은 188.6km로 측정산식에 의해 노후수도관 비율은 47.1%이며, 가중치 4점을 고려할 때 최종 득점은 1.01점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (1.06점)

- 전기말 노후관 연장이 197.3km이고, 당기 개량연장이 8.69km 이므로 측정산식에 의해 노후수도관 개량율은 4.4%로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 1.06점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (0.00점)

- 수도관 총연장이 400.7km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 0.0km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 0.0%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.00점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.18점)

- 수도관 총연장이 400.7km이고, 총 점검관로 길이가 72.0km이므로 수도관 점검율은 18.0%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.18점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 예산 및 덕산정수장의 5개 배수구역을 대상으로 각 배수구역별로 5개 지점씩 총 25개 지점을 선정하여 배수관망의 수압분포를 측정한 결과, 모든 배수관망의 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 적정수압 $1.5 \sim 7.1 \text{kg/cm}^2 (150 \text{kPa} \sim 700 \text{kPa})$ 범위 이내로 적정하게 관리되고 있음
- 상수관망도를 2007년에 작성하였고, 수시로 도면을 정리하여 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 상수관망도가 작성되어 수시로 도면을 정리하여 관리하고 있으며, 배수구역별 배수관망의 수압을 상수도시설기준 이내로 적정하게 관리하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수관망도가 작성되어 수시로 도면을 정리하여 관리하고 있으며, 배수구역별 배수관망의 수압을 상수도시설기준 이내로 적정하게 관리하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 노후수도관의 비율이 약 47%로 상당히 높은 편이고 노후수도관 개량실적도 현저하게 떨어지므로, 노후수도관의 교체 및 개량을 통해 노후수도관 개량실적을 높이고 이를 통해 노후수도관의 비율을 낮출 수 있도록 노력이 필요함
- GIS 구축을 통한 수도관의 관리가 시급하며, 수도관의 점검율을 높일 수 있도록 노력이 필요함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 상수도 보급율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 1.74점	
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과			증 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	관할구역내 인구 중 상수도 급수혜택을 받는 인구의 비율과 급수혜택 확대를 위한 노력과 실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 급수 보급율 (3점) $- 3\text{점} \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

□ 평가내용

○ 급수보급율 (1.74점)

- 예산군의 급수보급율을 측정하기 위하여 2010년 말 기준으로 총 인구는 88,228명, 급수인구는 45,160명으로 급수보급율은 51.2%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 1.74점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 총인구는 전년대비 감소하였으나, 급수인구가 늘어 급수보급율이 약간 증가하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 총인구는 전년대비 감소하였으나, 급수인구가 늘어 급수보급율이 약간 증가하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 면지역에 대한 급수보급율 향상이 필요함

(2) 시설가동률

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 2.61점	
지 표 명	시설가동률				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 시	3점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	정수시설용량(자체시설용량+광역정수계약배분량)과 총생산량을 비교하여 시설의 효율적인 이용상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설가동률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 최대\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$ ② 시설이용률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 평균\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$				

□ 평가내용

① 시설가동률 (1.37점)

- 예산군 정수시설의 가동률을 산정하기 위하여 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대생산량 17,098m³/일과 광역상수도 정수 1일 최대수수량 5,352m³/일을 합산하여 22,450m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 26,000m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 4,800m³/일을 합산하여 30,800m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.37점으로 산정됨

② 시설이용률 (1.24점)

- 예산군 정수시설의 이용률을 산정하기 위하여 1일 평균 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 평균 생산량은 자체시설 1일 평균생산량 15,530m³/일과 광역상수도 정수 1일 평균수수량 4,840m³/일을 합산하여 20,370m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 26,000m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 4,800m³/일을 합산하여 30,800m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.24점으로 산정됨



주요 추진실적

- 예산군 정수시설의 이용률이 2009년에 비해 증가하였음

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 예산군 정수시설의 이용률이 2009년에 비해 증가하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 예산군 정수시설의 가동률과 이용률을 모두 높일 수 있도록 적절한 운영·관리가 필요함

(3) 우수율

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 7.39점	
지 표 명	우수율				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	10점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	우수율을 파악하여 얼마나 효율적으로 사업을 운영하는지를 측정하고 또한 우수율 제고실적을 동시에 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 우수율 (6점)</p> $= 6점 \times \frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 우수율} \times 110\%}$ <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> $= 1.0점 \times (\text{유량계설치수} / \text{총 설치 필요 개소수})$ <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> $= 1.0점 \times \frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$ <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$				

□ 평가내용

① 유수율 (3.41점)

- 예산군의 유수율을 산정하기 위해 2010년 말 기준으로 연간 총 조정량은 3,987천 m^3 이고, 연간 정수공급량(생산량)은 7,434천 m^3 으로 측정산식에 의해 유수율은 53.6%로 계산되며, 가중치 6점을 고려하면 최종 득점은 3.41점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 예산군은 유량계를 정수장 2개소, 배수지 1개소, 기타 배수구역에 18개소 등 총 21개소에 설치하여 최소 설치기준을 초과하였으므로 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (1.00점)

- 예산군은 설치된 유량계 21개소에 대해 모두 오차시험 및 교정을 실시하여 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ 계량기 교체실적 (1.98점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위하여 전기말 노후계량기 수와 당기중 교체계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 1,338개이고 당기중 교체계량기 수는 1,322개로 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 1.98점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 배수구역 내에 유량계를 최소 설치기준을 초과하여 설치하였으며, 유량계 모두 오차시험 및 교정을 하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 배수구역 내에 유량계를 최소 설치기준을 초과하여 설치하였으며, 유량계 모두 오차시험 및 교정을 하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 유수율 향상 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축을 통한 지속적인 관망 관리가 필요함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 8.53점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (8.53점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 3,540,046천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 3,772,740천원으로 영업수지비율은 93.83%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 8.53점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익은 증가하였으나 영업비용이 전반적으로 감소하였고 특히 급수비가 감소하여 영업수지비율이 증가함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 영업비용이 영업수익을 초과하고 있음
- 영업비용이 감소한 이유는 급수비인바 회계처리의 계속성을 유지하여 결산의 신뢰도를 제고하여야 함

(2) 1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 0.78점	
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\begin{aligned} & \textcircled{\text{O}} \text{ 1인당 영업수익(2.0점)} \\ & = 2.0\text{점} \times \frac{\text{당년도영업수익} / \text{총직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 영업수익} \times 110\%} \end{aligned}$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (0.78점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 3,540,046천원이고, 당기초 직원수는 32명, 당기말 직원수는 33명, 평균직원수는 32.5명으로 1인당 영업수익은 108,924천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.78점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익의 증가에 비하여 인원은 1명만 증가하여 1인당 영업수익은 증가함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 절대적인 영업수익의 부족으로 1인당 영업수익이 낮은 편임
- 인원의 재배치를 통한 효율적 경영을 모색할 필요가 있음

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 2.28점	
지 표 명	m ³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 평가내용

○ m³당 총괄원가 (2.28점)

- 총괄원가는 4,306,812천원이며 연간조정량은 3,987,448m³로 m³당 총괄원가는 1,089.09원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.28점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량이 4.87% 증가하였으나 총괄원가는 9.66% 감소하여 m³당 총괄원가는 대폭 낮아짐

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함

(4) 부채비율

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 0.99점	
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)				

□ 평가내용

○ 부채비율 (0.99점)

- 부채총액은 158,503천원이고, 자기자본총계는 27,368,312천원으로 부채비율은 0.58%임
- 1-부채비율은(1-0.58%=) 99.42%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 0.99점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 이자가 발생하는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함

(5) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-5			득점 : 3.51점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비실적, 단계별 평가
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (즉정산식)	<p>① 요금현실화율(2.0점) = 요금현실화율(급수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가지 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수노력으로 변경</p> <p>② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 효율 격차가 있는 경우 이의 해소대책 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0점) ▪ 업종간 효율수준의 형평성(0.5점) : 고율업종 단가와 가정용 평균단가의 비율 <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>③ 요금 징수율 (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액}/(\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.64점)

- 급수수익은 3,534,573천원이고, 총괄원가는 4,306,812천원으로 요금현실화율은 $3,534,573\text{천원}/4,306,812\text{천원} = 82.07\%$ 임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.64점으로 평가됨

② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 요율 격차 해소대책 (0.90점)

- 업종별 요율체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 3개 이하에 적용되는 득점은 0.50점임
- 고율업종은 일반용으로 1,210원/톤이고 가정용 평균단가는 711원/톤으로 배율은 $1,210/712 = 170.18\%$ 임
- 배율 170.18%는 200%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.40점임
- 업종단순화 득점 0.50점과 업종간 요금수준의 형평성 득점 0.40점을 합하면 득점은 0.90점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (0.97점)

- 당년도부과액은 3,534,573천원, 과년도 체납액은 246,846천원으로 부과액과 체납액의 합은 3,781,419천원이고, 당년도분 수납액은 3,389,237천원, 과년도분 수납액은 164,134천원으로 총 수납액은 3,553,371천원이므로 징수율은 $3,553,371\text{천원}/3,781,419\text{천원} = 93.97\%$ 임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.97점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 업종의 수가 3개로 단순하여 양호함
- 업종간 요율격차도 170.18%로 업종간 형평성이 비교적 높은 편임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 요금현실화율이 낮음
- 요금징수율은 전국평균보다 다소 낮으므로 징수업무를 보다 강화하여야 함

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 5.5점	
시 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
가 중 치	10점	시표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가
시표정의	행정안전부의 평가년도 지방상수도사업 등 정부 주요정책 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	5.50
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	0.60
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책			3.0	1.40
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적			1.0	0.00
	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과			1.0	0.70
	다. 원가절감시책			1.0	0.70
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.60
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.60
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	1.80
⑦ 예산조기집행			1.5	1.30	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 0.6점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 생산량 1^m당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점)</p> <p>○ 생산량 1^m 당 CO₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1^m 당 CO₂배출량</p> <p>① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점</p> <p>③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점</p> <p>⑤ 40%미만 = 1.5점</p> <p>② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점)</p> <p>○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가</p>				

□ 평가내용

① 생산량 1^m당 이산화탄소(CO₂)배출량(0.6점)

- 기관의 생산량 1^m당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.1844이고, 평가대상기관 평균 1^m당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0597로 지표가 요구하는 비율이 308.96%임. 따라서 편람에 의거 0.6점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.0점)

- 편람에서 요구하는 친환경 신기술, 신공법 등 개발 및 활용 노력은 적시되지 않음. 따라서 0.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.0점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 상하수도사업소장하에 관리담당, 상수도시설담당, 상수도운영담당, 하수도담당 등을 설치하여 운영하고 있음

주요 추진실적

- 상하수도사업소 설치가 2004.6.1.에 이루어졌음. 1985.1 지방공기업 특별회계로 전환함

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

관리번호	1-0-1-3-2-103			득점 : 1.4점	
지 표 명	생산원가 절감 등 경영개선시책				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.0점)

- 구체적 실적 미제시로 0점 처리함

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (0.7점)

- 가압장 4개소, 배수지 2개소, 약품투입시설 1개소를 무인(인버터설치)와 텔레메터링이용하여 자동화하였음. 소기의 성과를 거두는 것으로 판단되어 0.7점(100만점에 70점)을 부여함

③ 원가절감시책 (0.7점)

- 상수도 원가 절감을 위한 각종 경상비용 예산 최대한 절감 노력, 원·정수비용 절감을 위한 우수율 제고사업 지속추진으로 생산원가 절감, 사업소 정원 중 사수도 외 타 업무종사자 인건비 일반회계 예산편성 등을 추진함. 이에 따라 이 지표를 0.7점(100점 만점에 70점)을 부여함



□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 자동화관리를 위한 노력이 지역실정에 맞게 최선의 대책을 세워 추진하고 있는지 점검이 필요함
- 원가 절감 노력과 관련하여 그 추진실적에 대한 구체적 성과가 검증되지 않고 있는 점을 고려하여 추진실적외에 성과(결과)중심으로 시책을 평가하고 환류해야 할 것임

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.6점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.6점)

- 전기평가에서 6건의 지적사항이 있었으나, 2건(중장기 경영계획의 체계적 수립 필요와 사업별 실적평가에 따른 인센티브 부여) 등은 구체적 개선 노력과 추진 실적이 인정되는 등 효과가 나타나고 있음. 하지만, 고객만족도 조사의 정기화, 직무분석에 의한 업무량 파악과 조직개편, 예산 및 덕산정수장 운영지침 재설정, 예산읍 지역 배수관 압력 적정 유지 등에 대해서는 적절한 대응 노력이 확인되지 않거나 아직도 검토중에 있음이러한 추진 노력을 고려하여 -0.6점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정안전부의 경영진단이 없는 적절한 사업운영

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 지적사항에 대한 개선 노력에 대한 적극적인 개선 시책의 발굴과 추진이 요구되고, 성과를 관리하는 체계적 노력이 필요함. 현재 지적사항에 대해 검토 중인 사안들이 많은 것은 기관 및 자치단체의 의지 부족에 원인이 있는 것으로 판단됨

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : -0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-1점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	감사원의 감사결과 지적사항이 적정하게 이행되었는지를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행여부 <ul style="list-style-type: none"> - 이행 완료(0~-0.1점), 일부이행(-0.2~-0.5점), 이행부진(-0.6~-1.0점) - 이행 정도에 따라 적의 점수 부여 				

평가내용

○ 감사원감사 지적사항 이행 (-0.0점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 없음

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 정부정책 및 감사원 감사에 지적되지 않도록 합리적이고 효율적인 조직 운영이 요구됨

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 1.8점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.8점)

- 공시항목 중 외부감사인의 감사의견 등과 관련하여 감사보고서상에 공인회계사의 직인이 누락되어 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 경영공시 관련 매뉴얼을 숙지하여 관련 항목에 따른 내용을 정확하고 충분한 정보를 담아 적시에 공개하는 노력이 필요함

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.3점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1.5점	지표성격	정량 (상향식)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 예산조기집행 실적이 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>○ 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 측정(0.5점)</p> $\text{예산조기집행대상예산 비율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ <p>○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점)</p> $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.3점)

- 전체예산 6,200,000천원 중 조기집행대상예산이 1,497,320천원으로 비중이 24.2%임. 따라서 편람에 의거 0.3점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.0점)

- 예산 조기집행 목표액이 859,462천원이고 실제 집행액은 1,864,565천원으로 집행율이 216.9%임. 따라서 편람에 의거 1.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 전체예산대비 조기집행대상 예산의 비중이 상대적으로 매우 낮게 나타나고 있어, 국가시책에 적극적으로 대응하는 개선 노력이 필요함

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 7.48점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	73.73	75.86	74.24	72.59	78.68	70.13
예산군 상수도사업소	74.80	74.08	75.58	74.76	79.92	71.15

- 충남 상수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 75.86점, 서비스 과정 74.24점, 서비스 결과 72.59점, 사회적 만족 78.68점, 전반적 만족도 70.13점으로 나타나 종합만족도는 73.73점으로 나타났음
- 예산군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 74.08점, 서비스 과정 75.58점, 서비스 결과 74.76점, 사회적 만족 79.92점, 전반적 만족도 71.15점으로 나타나 종합만족도는 74.80점으로 나타났음
- 따라서 예산군 상수도사업소의 고객만족도 득점은 7.48점으로 평가함

5 당진군

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.90
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.80
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.90
		2. 주민편의시책 추진	3	2.80
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	3.63
		2. 인력관리	5	4.45
		3. 재무관리	5	4.60
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.80
		2. 상수도관 관리	10	4.61
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.03
		2. 시설가동율	3	2.63
		3. 유수율	10	9.42
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	9.94
		2. 1인당영업수익	2	1.92
		3. m ³ 당 총괄원가	4	3.41
		4. 부채비율	1	1.00
		5. 요금관리	4	3.25
		6. 공기업정책준수	10	6.30
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.41
합 계			100	81.80

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

□ 리더십

- 성과에 따른 인센티브를 기존의 제도에 국한시키지 말고 좀 더 다양화시켜 동기를 유발시킬 필요가 있음
- 고객만족도 조사가 상수행정 전반에 걸쳐 이루어지고 있어 행정서비스현장에 좀 더 중점을 둔다면 대민서비스 개선에 도움이 될 수 있음

□ 전략

- 수도정비기본계획에 포함되어야 할 부분들을 반영하여 체계적으로 수립하고 있어 향후 운영을 위한 기초를 마련하고 있음
- 상수도 주요시설에 주민편의를 제공하기 위한 다각적 방안을 강구하여 주민의 이해와 신뢰를 높일 수 있도록 할 필요가 있음

2. 경영시스템

□ 경영효율화

- 조직진단이 내부적으로 추진하여 객관적이고 구체적인 진단이 되지 못하여 이에 대한 개선이 필요함
- 기술직의 기술자격증 취득이 미흡하고, 3년간 전문교육과정 이수실적이 미흡함
- 유무형자산에 대하여 감가상각을 일관성있게 실시할 수 있도록 시스템 보완이 필요함

□ 주요사업활동

- 행정 및 합덕정수장 모두 시설용량을 초과하여 운영하거나 시설용량보다 매우 적게 운영되고 있으므로, 각 처리공정별 적정 체류시간을 유지하기 위해 세심한 운영·관리가 필요함

- 관망 GIS 관리율 및 수도관 점검율을 높일 수 있도록 노력해야 함

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 급수인구가 늘어 급수보급율이 전년대비 약간 증가하였지만, 급수보급율 향상을 위한 노력이 필요함
- 당진군 정수시설의 가동률이 정수시설 최적생산량(정수시설용량의 80%)을 크게 상회하고 있어 정수시설의 가동률을 적정하게 관리할 필요가 있음
- 유수율이 다른 시·군에 비해 높기는 하나, 유수율 제고 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축 등을 통한 지속적인 관망관리가 필요함

□ 경영효율성과

- 영업비용 중 감가상각비는 자산의 증가에도 불구하고 감소하였는바 감가상각비 계산의 정확성을 높여서 결산의 신뢰도를 제고하여야 함
- 영업수익의 증가에 비하여 인원은 3명만 증가하여 1인당 영업수익은 증가함
- 연간조정량이 34.33% 증가하였으나 총괄원가는 13.99% 증가하여 m³당 총괄원가는 대폭 낮아짐
- 부채는 퇴직급여충당부채 등으로 이자가 발생하는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함
- 업종간 효율격차는 252.26%로 업종간 형평성이 비교적 낮은 편임
- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

□ 고객만족도 조사

- 당진군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 76.77점, 서비스 과정 74.15점, 서비스 결과 73.20점, 사회적 만족 78.46점, 전반적 만족도 70.78점으로 나타나 종합만족도는 74.07점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 1.9점	
지표명	관리층 리더십·전문성				
대분류	리더십/전략			중분류	리더십
가중치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 수돗물 생산과 수질검사 등 토목관련 기술을 업무에 접목시키려는 다각적 노력을 기울이고 있음
- 또한, 당진 상수도 행정의 분석을 통해 문제점을 인식하고 이를 개선하기 위한 대책 마련을 준비하고 있음

② **사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)**

- 관리자들이 약 3년 정도의 근무기간을 가지고 있으며 토목과 관련된 자격증 등을 보유하고 있어 사업에 대한 전문성은 높은 것으로 판단됨

③ **자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)**

- 2010년 11월 수돗물 수질평가 위원회를 개최하여 신뢰성을 높이기 위한 방안들을 모색하고 있음
- 2010년 12월 주요업무에 대한 전반적인 평가를 실시하여 향후 계획에 반영시키고 있음

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

- 2010년 3월 전문기관을 초청하여 워크숍을 통해 개인별·부서별 경영목표를 확정하였으며 BSC를 통한 성과관리체계를 구축하고 있어 경영목표에 대하여 직원들의 이해와 공감대가 형성되어 있음

⑤ **목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)**

- 개인별·부서별 목표가 설정되어 있으며 지표정의서에 이를 명시하는 등 목표달성을 위한 세부추진계획이 체계적으로 수립되어 있음

⑥ **목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.20점)**

- 목표대비 실적을 분석하고 있으며 자체평가를 통해 이를 확인하고 있음
- 또한, 평가결과를 바탕으로 업무성과에 대한 성과상여금을 개인별 차등지급방식을 적용하여 지급하고 있으나 이를 다양화 할 필요가 있음

□ 주요 추진실적

- 자체평가 및 결과 분석 실시
- BSC를 통한 성과관리체계 구축·운영
- 지표정의서를 통한 세부추진계획 수립

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- BSC를 통한 체계적 성과관리체계가 구축되어 성과지향 조직의 기반을 마련하고 있음
- 관리자들에 전문성도 높은 수준으로 전문지식을 활용한 경영개선을 도모하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 다만, 성과에 따른 인센티브를 기존의 제도에 국한시키지 말고 좀 더 다양화시켜 동기를 유발시킬 필요가 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 2.8점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.90점)

- 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있음
- 고객만족도 조사를 실시하였으나 상수행정의 전반적인 내용을 포함하고 있음

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.9점)

- 당진군 급수지역 3읍 3면을 대상으로 총 5개분야 23항목으로 대면설문조사 및 우편설문조사를 실시하였음
- 고객만족도 조사 결과를 체계적으로 분석하고 있으며 이에 대한 내용을 반영하여 개선시책을 강구하고 있음

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)

- 당진군 공무원 행동강령 및 복무조례 등에 윤리경영 및 복무규정 등을 제시하고 있음
- 7회에 걸쳐 50명의 직원이 총 121시간의 교육을 받음(정원 14명)

주요 추진실적

- 상수도행정서비스 고객만족도 조사 실시
- 윤리경영 교육 7회 실시

평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수도행정서비스에 대한 고객만족도 조사가 체계적으로 실시되어 이를 반영한 시책들이 강구되는 등 수요자 중심의 행정을 위한 기반을 마련하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 고객만족도 조사가 상수행정 전반에 걸쳐 이루어지고 있어 행정서비스현장에 좀 더 중점을 둔다면 대민서비스 개선에 도움이 될 수 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 1.9점	
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) = 0.4점 × (5년간 평균생산량+평균시설용량의 20%) / 5년간 평균 시설용량 ○ 급수인구계획대비 급수인구수(0.3점) = 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 				

평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 수도정비기본계획이 2006년도에 수립되었으며 2010년 9월 수정계획이 수립되었음
- 요금수준 및 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화 및 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력운영계획이 포함되어 수립되었음

② 기본수정계획의 실행율 (0.90점)

- $0.4\text{점} \times (6,381+2,260) / 11,300 = 0.31$
- $0.3\text{점} \times (69,341 / 75,647) = 0.27$
- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통폐합 계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 등이 적정하게 수립되어 있음

주요 추진실적

- 2010년 수도정비기본계획 수정계획 수립

평가 시사점

■ 잘된 점

- 수도정비기본계획에 포함되어야 할 부분들을 반영하여 체계적으로 수립하고 있어 향후 운영을 위한 기초를 마련하고 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 2.8점	
시 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	상수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점) ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 ② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점) ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) ③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)

- 당진군 상수도 급수공사 대행규칙(2010. 4), 당진군 상수도 급수조례 시행규칙(2010. 4), 당진군 상수도 원인자 부담금 징수조례 시행규칙(2010. 12) 등 3건의 조례를 개정하였음
- 2008년 이후 극빈층의 안정적 용수공급을 위하여 공사비를 지원하고 있음

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점)

- 당진군 급수조례에 따라 기초생활 수급자 및 장애인 요금을 1,139건 감면하였으며 누수에 대하여 127건 감면하는 등 총 37,236,590원을 감면하였음
- 상수도 사업 6개에 대하여 팜플렛 및 게시판, 홈페이지, 우편, 자막방송 등을 통하여 홍보하였음

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.8점)

- 행정정수장에 수돗물 생산과정을 130명 견학하였음

□ 주요 추진실적

- 주민편의 조례 3건 개정
- 친 서민정책을 위해 1,266건(총 37,236,590원)을 감면
- 행정정수장 수돗물 생산과정 130명 견학

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 주민편의를 위해 3건의 조례를 개정하고 1,266건의 감면혜택을 주어 수요자 중심의 상수행정을 위해 노력하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 상수도 주요시설에 주민편의를 제공하기 위한 다각적 방안을 강구하여 주민의 이해와 신뢰를 높일 수 있도록 할 필요가 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 3.63점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 급수인구(2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (1.03점)

- 당진군 총인구 148,337명 중, 급수인구는 83,929명이고 급수를 담당하는 상수도사업소 총 직원은 37명이 근무하고 있음
- 평가대상기관 평균 1인당 급수인구는 4,019.23명이고 목표치는 4,421.16명으로 나타남. 당진군의 직원 1인당 급수인구는 2,268.4명이므로 산출된 점수는 1.03점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (0.8점)

- 매년 부서내 조직진단을 통해 업무분장을 작성하고 업무 및 인력조정을 하고 있음
- 그러나 체계적이고 객관적인 조직진단 실적이 미흡함

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 소규모 수도시설 민간위탁관리를 실시하여 양질의 수돗물을 안정적으로 공급하였고, 주부검침원제도를 통한 수도검침 위탁운영으로 2,398전을 검침하였음
- 지능형 자동검침기 도입과 수도요금 자동이체 납부 전환유도로 행정·민원처리 간소화 노력을 도모하였음

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.8점)

- 상하수도 직원대상으로 한마음 체육대회를 실시하였고, 자원봉사활동을 총 5회 추진하였음
- 상수도 행정의 효율화를 위해 지자체 우수사례 및 정책방향 설명회에 참석하는 등 팀워크 훈련과 전문성 제고를 위한 워크숍을 총 9회 개최 및 참석하였음
- 그러나 선진지 견학에 대한 실적이 미흡함

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 급수인구는 2,268.4명임
- 부서내 조직진단을 통한 업무분장 작성 및 업무·인력조정을 추진하였음
- 소규모 수도시설 민간위탁과 주부검침원제를 추진함
- 팀워크 훈련과 전문성 제고를 위한 워크숍을 총 9회 개최 및 참석하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 소규모 수도시설 민간위탁과 주부검침원제를 통해 비핵심업무 아웃소싱을 추진하였고, 지능형 자동검침기 도입과 자동이체 납부 유도로 민원처리를 효율화 하였음
- 상하수도 관련 지자체 우수사례 및 정책방향 설명회에 참석하는 등 다양한 팀 워크 훈련을 추진하였음



■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 1인당 급수인구가 전국평균의 목표치에 못 미치고 있음
- 조직진단이 내부적으로 추진하여 객관적이고 구체적인 진단이 되지 못하여 이에 대한 개선이 필요함
- 선진지 견학이 미흡하여 향후 선진지 견학을 적극적으로 추진하여 수도권행정에 대한 발전을 모색할 필요가 있음

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 4.45점	
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) = 0.5점 × {(정규직 현원) / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)} ○ 기술직 확보율(0.5점)] = 0.5점 × {기술직 현원 / 기술직 정원} ○ 기술자격증 취득율(0.5점) = 0.5점 × {자격증 취득 기술직 직원수 / 기술직정원} ○ 직원의 상수도업무 경력(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{직원 평균 근무일}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 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) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.73점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 20명, 정규직 정원 20명, 정원의 2% 결원율 0.4
- $0.5\text{점} \times 20 / (20 - 0.4) = 0.51 \Rightarrow 0.5\text{점}$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 15명, 기술직 정원: 15명
- $0.5\text{점} \times 15 / 15 = 0.5\text{점}$
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 7명, 기술직 정원 15명
- $0.5\text{점} \times 7 / 15 = 0.23\text{점}$
- 직원의 상수도업무 경력: 평균 9년, 평가대상 기관의 직원 전국 평균 근무년수 4.95년의 110% 목표치 5.45년
- $0.5\text{점} \times 9 / 5.45 = 0.83 \Rightarrow 0.5\text{점}$

② 교육 및 연수실적 (1.22점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 1,020시간, 상시학습 의무교육시간 980시간, 정원 37명
- $0.5\text{점} \times 1,020 / 980 = 0.52 \Rightarrow 0.5\text{점}$
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 16명, 정원 37명
- $0.5\text{점} \times 16 / 37 = 0.22\text{점}$
- 제안제도 운영: 긴급복구 상황실 운영 외 4건
- 운영 및 제안실적 有 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.5점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\Rightarrow 0.5\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\Rightarrow 0.5\text{점}$
- 포상제도 및 직원 복리후생 지원 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 정규직의 현원과 정원이 일치하도록 하여 적정인력을 확보하였음
- 직원의 교육훈련은 총 14명의 직원이 1,020시간의 교육을 이수하였고, 5건의 제안 제도를 실시하였음

- 직원만족도 조사를 통해 성과관리 반영하였고, 5명의 포상과 복리후생 지원을 통한 직원 동기부여를 추진하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 정규직 및 기술직의 정원과 현원을 적정하게 유지 운영하고 있음
- 상수도 근무경력이 평균 9년으로 매우 높은 근속기간으로 전문성을 유지하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 기술직의 기술자격증 취득이 미흡하고, 3년간 전문교육과정 이수실적이 미흡함
- 직원만족도조사를 부서간 실태조사로 함께 활용하여 향후 독립적이고 전문적인 직원 만족도 조사 활용이 필요함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 4.60점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 시	5점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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</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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 <p>④ 자산관리의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

- 월별자금수급계획을 수립하고 있으나 안정적이지 못하며 현금성자산의 연평균수익률은 1.22%로 낮은 편이므로 80점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 자산의 증가에도 불구하고 감가상각비의 감소에 대한 분석이 미흡하여 90점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (1.90점)

- 재고자산에 대하여 실사를 실시하였으며 재고자산수급계획은 적정히 수립됨
- 유·형자산프로그램을 활용하여 자산종류별로 전산관리하나 이에 대한 감가상각등은 관리되지 않음
- 재고자산에 대한 관리는 적절하나 총자산의 상당부분을 차지하는 유형자산 등에 대한 관리가 부적절하므로 95점으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010년 중 총 3회의 추경예산을 편성하였음
- 2010년 12월 31일 재고자산 실사 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 재고자산에 대한 실사를 담당자 이외의 제삼자가 실시하여 객관성을 높임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 자금계획을 보다 현실적으로 수립하여 유휴자금을 효율적으로 운용할 수 있도록 하여야 함
- 유무형자산에 대하여 감가상각을 일관성있게 실시할 수 있도록 시스템 보완이 필요함

2) 주요사업활동

(1) 정수처리 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 7.80점	
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, 자체검사유무, 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 				

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영되는지 여부 (1.80점)

- 합덕 및 행정정수장 모두 각 처리시설별 설계지침이 상수도시설기준에 적합하게 작성되어 운영되고 있으나, 합덕정수장은 시설용량을 초과(121.5%)하여 운영하고 있고, 행정정수장은 41.9% 정도만 운영되고 있어 각 처리시설의 체류시간 및 반응시간 변화에 따른 각별한 운영이 요구됨

정수장별		합덕정수장	
		설계지침	운영현황
시설용량(m ³ /일)		2,400	2,400
처리용량(m ³ /일)		2,400	2,916
착수정	규격(m)	-	-
	체류시간(분)	-	-
혼화지	규격(m)	-	-
	혼화시간(분)	-	-
침전지	규격(m)	-	-
	체류시간(시간)	-	-
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-	-
	평균수평유속(m/sec)	-	-
	경사판(매)	-	-
	중간유출유무	-	-
	웨어유통율(m ³ /m/일)	-	-
	청소방법	-	-
여과지	규격(m)	W5.6×L4.6(1지)	-
	여과방법	급속여과	-
	여과속도(m/일)	120	-
	역세척방법	물세척	-
	역세척횟수(회/일)	1/3	-
염소소독	소독제종류	차아염소산나트륨	차아염소산나트륨
	주입량(ppm)	1.0	1.8
정수지	규격(m)	W12.0×L12.0×H4.2(3지)	W12.0×L12.0×H4.2(3지)
	체류시간(hr)	18	18
배출수처리시설		-	-
기타특수시설		-	-

정수장별		행정정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		8,900	8,900
처 리 용 량(m ³ /일)		8,900	3,732
착수정	규 격(m)	-	-
	체류시간 (분)	-	-
혼화지	규 격(m)	-	-
	혼화시간 (분)	-	-
침전지	규 격(m)	∅9.7×H6.9(2기) ∅12.0×H6.8(1기)	∅9.7×H6.9(2기) ∅12.0×H6.8(1기)
	체류시간(시간)	3.1	3.1
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	8.0	6.2
	평균수평유속(m/sec)	0.00048	0.00048
	경사판(매)	16	16
	중간유출유무	유	유
	웨어유통율(m ³ /m/일)	99.6	99.6
	청소방법	인력청소	인력청소
여과지	규 격(m)	W5.6×L4.6(2기) W12.0×L6.8(1기)	W5.6×L4.6(2기) W12.0×L6.8(1기)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	120	120
	역세척방법	물세척	물세척
	역세척횟수(회/일)	1/3	1/3
염소 소독	소독제종류	차아염소산나트륨	차아염소산나트륨
	주입량(ppm)	1.0	0.6
정수지	규 격(m)	W1.2×L2.4×H4.2(1지) W1.2×L2.4×H4.0(2지)	W1.2×L2.4×H4.2(1지) W1.2×L2.4×H4.0(2지)
	체류시간(hr)	3.3	7.3
배출수처리시설		460 m ³ /일	460 m ³ /일
기타특수시설			

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

- 행정 및 합덕정수장과 관련된 취수장, 가압장, 정수장, 배수지 등을 포함하는 모든 정수시설 및 기계시설에 대해 총 70건(191,707천원)의 개·보수실적이 있음

③ 수질검사 실시 (2.00점)

- 행정 및 합덕정수장의 취수원수, 정수, 수도꼭지, 급수관로를 대상으로 검사항목 및 정해진 주기에 따라 수질검사를 실시하고 있음

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

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

주요 추진실적

- 정수시설 및 기계시설을 적절하게 개·보수하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정수시설 및 기계시설을 적절하게 개·보수하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 행정 및 합덕정수장 모두 시설용량을 초과하여 운영하거나 시설용량보다 매우 적게 운영되고 있으므로, 각 처리공정별 적정 체류시간을 유지하기 위해 세심한 운영·관리가 필요함

(2) 상수도관 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 4.61점	
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(경과년수), 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 조정 관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가 				

□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (1.04점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위해 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 684km이고 내용연수 경과 수도관 연장은 317km로 측정산식에 의해 노후수도관 비율은 46.3%이며, 가중치 4점을 고려할 때 최종 득점은 1.04점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (1.49점)

- 전기말 노후관 연장이 222.5km이고, 당기 개량연장이 13.8km 이므로 측정산식에 의해 노후수도관 개량율은 6.2%로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 1.49점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (0.06점)

- 수도관 총연장이 684km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 38.0km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 5.6%이며, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.06점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.02점)

- 수도관 총연장이 684km이고, 총 점검관로 길이가 11.8km이므로 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.02점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 합덕정수장 배수구역 내 총 5개소의 측정지점을 선정하여 배수관망의 수압분포를 측정한 결과, 모든 배수관망의 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 적정수압 $1.5 \sim 7.1 \text{kg/cm}^2 (150 \text{kPa} \sim 700 \text{kPa})$ 범위 이내로 적정하게 관리되고 있음
- 상수관망도를 작성하여 적절하게 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 상수관망도를 작성하였고, 배수구역별 배수관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하고 있음



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상수관망도를 작성하여 배수관망을 관리하고 있고, 배수구역별 배수관망의 수압을 기준 이내로 적정하게 관리하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 내용연수를 경과한 수도관이 많이 노후수도관 비율이 높은 편이므로 노후수도관의 교체 및 개량을 통해 비율을 낮추어야 함
- 관망 GIS 관리율 및 수도관 점검율을 높일 수 있도록 노력해야 함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 상수도 보급율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 2.03점	
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과			증 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	관할구역내 인구 중 상수도 급수혜택을 받는 인구의 비율과 급수혜택 확대를 위한 노력과 실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 급수 보급율 (3점) $- 3\text{점} \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

□ 평가내용

○ 급수보급율 (2.03점)

- 당진군의 2010년 말 기준으로 총 인구는 148,337명, 급수인구는 83,502명으로 급수 보급율은 56.3%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.03점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 급수인구가 늘어 급수보급율이 전년대비 약간 증가하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 급수인구가 늘어 급수보급율이 전년대비 약간 증가하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 급수보급율 향상을 위한 노력이 필요함

(2) 시설가동률

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 2.63점	
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(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 최대\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$ ② 시설이용률(1.5점) $= 1.5점 \times \frac{1일\ 평균\ 생산량}{정수시설용량 \times 80\%}$				

□ 평가내용

① 시설가동률 (1.16점)

- 당진군 정수시설의 가동률을 산정하기 위하여 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대생산량 10,440m³/일과 광역상수도 정수 1일 최대수수량 26,467m³/일을 합산하여 36,907m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 11,300m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 26,300m³/일을 합산하여 37,600m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.16점으로 산정됨

② 시설이용률 (1.47점)

- 당진군 정수시설의 이용률을 산정하기 위하여 1일 평균 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 평균 생산량은 자체시설 1일 평균생산량 7,199m³/일과 광역상수도 정수 1일 평균수수량 23,505m³/일을 합산하여 30,704m³/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 11,300m³/일과 광역상수도 정수 배분계약량 26,300m³/일을 합산하여 37,600m³/일로 구해져 가중치 1.5점을 고려한 측정산식으로 계산하면 최종 득점은 1.47점으로 산정됨

주요 추진실적

- 당진군의 정수시설을 효율적으로 이용하였음

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 당진군의 정수시설을 효율적으로 이용하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 당진군 정수시설의 가동률이 정수시설 최적생산량(정수시설용량의 80%)을 크게 상회하고 있어 정수시설의 가동률을 적정하게 관리할 필요가 있음

(3) 우수율

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 9.42점	
지 표 명	우수율				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	10점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	우수율을 파악하여 얼마나 효율적으로 사업을 운영하는지를 측정하고 또한 우수율 제고실적을 동시에 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 우수율 (6점)</p> $= 6점 \times \frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 우수율} \times 110\%}$ <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> $= 1.0점 \times (\text{유량계설치수} / \text{총 설치 필요 개소수})$ <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> $= 1.0점 \times \frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$ <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> $= 2점 \times \frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$				

□ 평가내용

① 유수율 (5.56점)

- 당진군의 유수율을 산정하기 위해 2010년 말 기준으로 연간 총 조정량은 16,032천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 18,345천m³으로 측정산식에 의해 유수율은 87.4%로 계산되며, 가중치 6점을 고려하면 최종 득점은 5.56점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 당진군은 정수장 2개소, 광역수수시설을 포함한 배수지 5개소 등 총 7개소에 유량계를 설치하여 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (0.86점)

- 당진군에 설치된 유량계 7개소 중에서 6개소의 유량계를 모두 오차시험 및 교정을 완료하였으므로 유량계 교정율은 85.7%로 계산되면, 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 0.86점으로 산정됨

④ 계량기 교체실적 (2.00점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위하여 전기말 노후계량기 수와 당기중 교체계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 1,301개이고 당기중 교체계량기 수는 1,301개로 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 2.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 당진군 수도시설에 필요한 유량계가 모두 설치되어 있으며, 노후계량기를 모두 교체하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 당진군 수도시설에 필요한 유량계가 모두 설치되어 있으며, 노후계량기를 모두 교체하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 유수율이 다른 시·군에 비해 높기는 하나, 유수율 제고 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축 등을 통한 지속적인 관망관리가 필요함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 9.94점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (9.94점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 10,548,341천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 9,645,772천원으로 영업수지비율은 109.36%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 9.94점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익은 29.84% 증가하였으나 영업비용은 12.10%밖에 증가하지 않아 영업수지비율이 증가함
- 영업수익이 영업비용을 초과하므로 양호함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 조정량은 34.33% 증가하였으나 정수비는 40.69% 증가하였으므로 영업비용의 전반적인 감소에도 불구하고 경영의 효율성에 대한 검토 필요
- 영업비용 중 감가상각비는 자산의 증가에도 불구하고 감소하였는바 감가상각비 계산의 정확성을 높여서 결산의 신뢰도를 제고하여야 함

(2) 1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 1.92점	
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 1인당 영업수익(2.0점) $= 2.0\text{점} \times \frac{\text{당년도영업수익} / \text{총직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 영업수익} \times 110\%}$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (1.92점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 10,548,341천원이고, 당기초 직원수는 38명, 당기말 직원수는 41명, 평균직원수는 39.5명으로 1인당 영업수익은 267,047천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.92점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업수익의 증가에 비하여 인원은 3명만 증가하여 1인당 영업수익은 증가함

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 3.41점	
지 표 명	m³당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 시	4점	시표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
시표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 평가내용

○ m³당 총괄원가 (3.41점)

- 총괄원가는 11,554,576천원이며 연간조정량은 16,032,154m³로 m³당 총괄원가는 720.65원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 3.41점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량이 34.33% 증가하였으나 총괄원가는 13.99% 증가하여 m³당 총괄원가는 대폭 낮아짐

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- m³당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함

(4) 부채비율

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 1.00점	
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)				

□ 평가내용

○ 부채비율 (1.00점)

- 부채총액은 143,945천원이고, 자기자본총계는 71,801,932천원으로 부채비율은 0.20%임
- 1-부채비율은(1-0.20%=) 99.80%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 부채는 퇴직급여충당부채 등으로 이자가 발생하는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함

(5) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-5			득점 : 3.25점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비실적, 단계별 평가
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (즉정산식)	<p>① 요금현실화율(2.0점) = 요금현실화율(급수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수노력으로 변경</p> <p>② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 효율 격차가 있는 경우 이의 해소대책 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 업종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0점) ▪ 업종간 효율수준의 형평성(0.5점) : 고율업종 단가와 가정용 평균단가의 비율 <ul style="list-style-type: none"> 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) <p>③ 요금 징수율 (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액}/(\text{전기이월채납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.75점)

- 급수수익은 10,091,209천원이고, 총괄원가는 11,553,576천원으로 요금현실화율은 $10,091,209 \text{천원} / 11,553,576 \text{천원} = 87.34\%$ 임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.75점으로 평가됨

② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 요율 격차 해소대책 (0.50점)

- 업종별 요율체계는 가정용, 업무용, 대중탕용, 영업용, 공업용 5개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 5개에 적용되는 득점은 0.30점임
- 고율업종은 영업용으로 1,342원/톤이고 가정용 평균단가는 532원/톤으로 배율은 $1,342 / 532 = 252.26\%$ 임
- 배율 252.26%는 300%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.20점임
- 업종단순화 득점 0.30점과 업종간 요금수준의 형평성 득점 0.20점을 합하면 득점은 0.50점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 10,091,209천원, 과년도 체납액은 264,292천원으로 부과액과 체납액의 합은 10,355,501천원이고, 당년도분 수납액은 9,863,926천원, 과년도분 수납액은 139,851천원으로 총 수납액은 10,003,777천원이므로 징수율은 $10,003,777 \text{천원} / 10,355,501 \text{천원} = 96.60\%$ 임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 요금징수율은 전국평균에 근접하여 양호함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 업종의 수가 5개로 보다 단순화 하여야 함
- 업종간 요율격차는 252.26%로 업종간 형평성이 비교적 낮은 편임

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 6.3점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
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	득점
	합 계			10.0	6.30
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	0.60
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책			3.0	1.70
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적			1.0	0.00
	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과			1.0	0.80
	다. 원가절감시책			1.0	0.90
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.30
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.30
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	1.80
⑦ 예산조기집행			1.5	1.50	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 0.6 점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 생산량 1m ³ 당 이산화탄소(CO ₂)배출량(1.5점) ○ 생산량 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 ① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점 ③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점 ⑤ 40%미만 = 1.5점 ② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점) ○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(0.6점)

- 기관의 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0728이고, 평가대상기관 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂) 배출량은 0.0597로 지표가 요구하는 비율이 121.98%임. 따라서 편람에 의거 0.6점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.0점)

- 편람에서 요구하는 친환경 신기술, 신공법 등 개발 및 활용 노력은 적시되지 않음. 따라서 0.00점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 낭비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0 점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.00점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 상하수도사업소장하에 상수도팀과 하수도팀으로 구분되고 별도의 사업소 등 설치가 없음

주요 추진실적

- 상하수도사업소 설치가 2002.3.25.에 되었고, 2007.1 하수도사업이 공기업으로 전환되었고, 상수도사업은 이 보다 이른 2004.1에 공기업으로 전환됨

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 특이 사항 없음

(1)-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

관리번호	1-0-1-3-2-103			득점 : 1.7 점	
지 표 명	생산원가 절감 등 경영개선시책				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.0점)

- 구체적 실적 미제시로 0점 처리함

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (0.8점)

- 배수지, 가압장, 취수장 무인운영화 및 통합상황실을 운영하여 연간 144백만원의 절감효과를 거양하는 것으로 추정됨. 또한 통합상황실 원격제어 및 감시시스템을 운영하고 있고, 원수 생물감시장치 및 수질자동측정장치 등도 운영 중에 있음. 소기의 성과를 거두는 것으로 판단되어 0.8점(100만점에 80점)을 부여함

③ 원가절감시책 (0.9점)

- 하수관거정비사업과 상수도 노후관 교체공사 병행구간에 대하여 사업을 병행시킴으로써 예산절감 및 이중공사로 인한 주민불편기간의 최소화 효과를 거양함. 사업비의 241백만원 절감효과를 기대함. 이러한 성과를 고려하여 0.9점(100만점에 90점)을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수관거 및 노후관교체사업의 병행처리로 인한 주민불편 최소화 및 공사비용의 절감
- 배수지, 가압장, 취수장 무인운영화 및 통합상황실을 운영하여 연간 144백만원의 절감효과 거양

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 소규모 취정수장의 통폐합에 대한 구체적인 실적 및 성과관리가 요구되고, 무인화 시스템 운영의 수요에 대한 점검 및 기대효과를 현실화 시키는 노력이 필요함

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.3 점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-2점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	경영개선명령의 적정 이행 여부 평가				
세 부 평가내용 (즉평산식)	① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-1.0점) ② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-1.0점)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.3점)

- 전기평가에서 5건의 지적사항이 있었으나, 2건(중장기 경영계획의 체계적 수립 필요와 원가절감시책의 성과관리) 등은 구체적 개선실적과 그 효과가 나타나고 있음. 업종간 요금의 형평성 제고 문제, 행정배수지 체류시간 개선, 행정정수장의 폐지 등과 관련하여 기관의 적극적인 노력이 인정되나, 아직까지 구체적인 성과가 확인되지는 않음. 이러한 추진 노력을 고려하여 -0.3점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정안전부의 경영진단이 없는 적극적인 사업운영 및 전기평가 지적사항에 대한 적극적 대처 및 자구노력

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 지적사항에 대한 개선 노력에 대한 성과를 관리하는 체계적 노력이 필요함. 현재 지적사항에 대해 진행 중인 사항이 많다는 점은 그간의 추진과정에 대한 점검이 부족하데 이유가 있는 것으로 판단됨

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : 0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-1점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	감사원의 감사결과 지적사항이 적정하게 이행되었는지를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행여부 <ul style="list-style-type: none"> - 이행 완료(0~-0.1점), 일부이행(-0.2~-0.5점), 이행부진(-0.6~-1.0점) - 이행 정도에 따라 적의 점수 부여 				

평가내용

○ 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 없음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 특이 사항없음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 정부정책 및 감사원 감사에 지적되지 않도록 합리적이고 효율적인 조직 운영이 요구됨

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 1.8점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.8점)

- 공시항목 중 외부감사인의 감사의견 등과 관련하여 감사보고서상에 공인회계사의 직인이 누락되어 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 경영공시 관련 매뉴얼을 숙지하여 관련 항목에 따른 내용을 정확하고 충분한 정보를 담아 적시에 공개하는 노력이 필요함

(1)-7. 예산조기집행

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

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.5점)

- 전체예산 26,382,243천원 중 조기집행대상예산이 12,473,631천원으로 비중이 47.3%임. 따라서 편람에 의거 0.5점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.0점)

- 예산 조기집행 목표액이 7,159,864천원이고 실제 집행액은 9,889,650천원으로 집행율이 138.1%임. 따라서 편람에 의거 1.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전체예산 중 조기집행 대상예산의 적극적 반영과 예산조기집행 목표달성을 위한 노력이 긍정적임

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 7.41점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	73.73	75.86	74.24	72.59	78.68	70.13
당진군 상수도사업소	74.07	76.77	74.15	73.20	78.46	70.78

- 충남 상수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 75.86점, 서비스 과정 74.24점, 서비스 결과 72.59점, 사회적 만족 78.68점, 전반적 만족도 70.13점으로 나타나 종합만족도는 73.73점으로 나타났음
- 당진군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 76.77점, 서비스 과정 74.15점, 서비스 결과 73.20점, 사회적 만족 78.46점, 전반적 만족도 70.78점으로 나타나 종합만족도는 74.07점으로 나타났음
- 따라서 당진군 상수도사업소의 고객만족도 득점은 7.41점으로 평가함

제 Ⅲ 장

하수도 부문

- ① 공주시
- ② 보령시
- ③ 당진군

1 공주시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십 (5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	2.00
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.80
	전략 (5점)	1. 중장기 경영계획	2	2.00
		2. 주민편의시책 추진	3	3.00
II. 경영시스템 (28점)	경영효율화 (10점)	1. 조직관리	4	4.00
		2. 인력관리	4	3.51
		3. 재무관리	2	1.80
	주요사업활동 (18점)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	8.00
		2. 하수관로시설관리	10	10.00
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (25점)	1. 시설이용률	5	4.50
		2. 하수도보급률	9	6.60
		3. 하수배제 방식	8	8.00
		4. 하수처리율	3	3.00
	경영효율성과 (27점)	1. 영업수지비율	10	1.72
		2. 1인당 영업수익	2	0.33
		3. m³당 총괄원가	2	0.58
		4. 요금관리	3	1.19
		5. 공기업정책준수	10	7.45
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	6.90
합 계			100.0	77.38

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

□ 리더십

- 하수행정의 개선을 위한 추진전략 설정과 탄력적 인력운용 등 경영문제 개선노력을 기하고 있음
- 고객만족도 조사가 공주시 일반 시민을 대상으로 가급적 고루 분포되도록 하며 서비스이행표준에 대한 조사내용이 함께 포함되어야 할 필요가 있음

□ 전략

- 지역여건에 부합하도록 업무, 인력, 시설투자, 채용조달 등이 포함된 하수도정비기본계획을 수립하여 운영하고 있음
- 대 주민홍보에 있어 일부 미흡한 면이 있어 향후 다양한 방안이 강구될 필요가 있음

2. 경영시스템

□ 경영효율화

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 상회하고 있고, 공공하수처리시설 민간위탁을 통해 하수처리의 비핵심업무 아웃소싱 노력을 하고 있음
- 교육 및 연수 실적이 미흡하므로 향후 교육수요를 체계적으로 파악하여 교육훈련에 활용할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음
- 연중 정기예금 잔고가 70억원 이상이었으므로 이를 장기 정기예금 등을 활용하여 보다 고율의 이자수입을 획득하도록 하여야 함

□ 주요사업활동

- 공공하수처리시설을 시설용량에 맞게 적정하게 운영하고 있고, 유입수량 및 수질(유입수, 처리수)을 주기적으로 측정하여 공정을 관리하였음
- 하수관로의 신설 및 교체 등 관로개량을 위한 연차별계획이 수립되어 있음

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 공주시 공공하수처리시설을 최적 운영 시설용량을 약간 초과하여 운영하였으므로, 처리시설의 확충을 통하여 적정하게 관리할 필요성이 있음
- 하수처리구역이 확대되지 않아 면적 및 인구 기준 하수도보급률이 전년과 동일한 수준을 보이고 있으므로 지속적인 하수처리구역 확대를 통하여 하수처리보급률 향상을 위해 노력해야 함
- 처리구역 및 분류식 관거길이 확대를 위해 관거정비사업의 지속적인 추진이 필요함
- 공주시에서 발생된 하수를 모두 처리하였음

□ 경영효율성과

- 영업비용 중 처리장비가 13.78% 상승하였으며 이는 주로 민간위탁대행사업비로 인한 것으로 대행사업비가 효율적으로 사용되도록 감독하여야 함
- 연간조정량은 1.82% 증가하였으나 종사 직원수는 2명 증가하여 1인당 영업수익이 감소하였음
- 연간조정량에 비하여 급격히 증가하는 총괄원가의 감축 대책이 필요함
- 과년도 체납액의 징수를 위한 대책이 필요함
- 요금징수율은 전국평균보다 다소 낮으므로 징수업무를 보다 강화하여야 함
- 하수처리관련 에너지 사용실태가 정부가 요구하는 수준에 상대적으로 미흡한 것으로 평가됨. 향후 하수처리에 사용되는 에너지의 낭비적 요소를 점검하여 개선하는 노력이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 공주시 하수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 70.77점, 서비스 과정 60.28점, 서비스 결과 70.93점, 사회적 만족 76.37점, 전반적 만족도 67.86점으로 나타나 종합만족도는 68.95점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 2.0점	
지표명	관리층 리더십·전문성				
대분류	리더십/전략			중분류	리더십
가중치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 하수행정에 대한 3대 경영방침과 10대 경영전략을 수립하여 사업추진을 위한 기반을 마련하고 있음
- 지역의 하수 문제에 대한 인식을 바탕으로 연도별 시설개선 및 관리 노력을 기하고 있음
- 또한 경영개선을 위해 상하수도 검침원 9명을 통합운영하고 시설 보수관련 민원은



전담인력을 배치하여 항시 순회토록 하고 있음

- 하수처리시설은 민간 전문업체에 위탁 운영하여 전문기술 도입 및 원가를 절감하고 있으며 체납하수사용료에 대하여 매월 일제정리기간을 설정하는 등 하수행정에 대한 문제를 바탕으로 관리자의 개선노력이 이루어지고 있음
- 2010년 7월 관리자가 새로 임용되어 기존 성과와 전후 관리자의 인터뷰를 통해 평가를 하였음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 산업국장과 상하수도과장이 2010년 7월 26일자로 임용되어 있으며 이전 국장과 과장의 경우 약 2년 6개월 동안 업무를 수행하였음
- 2004년 하수도 특별회계로 전환됨에 따라 상하수도과 목표관리를 위한 전략적 성과관리체계를 체계적으로 구축하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 매년 2회 업무계획 보고서 작성 시 자체경영실적 평가회를 개최하여 결과를 공유하고 환류하고 있음
- 또한, 월간업무, 주간업무계획 회의, 매우 수요토론회를 개최하여 자체경영평가실적을 점검하고 개선방안 등에 대하여 논의하고 있음

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

- 경영목표 설정시 목표에 대한 범위 및 추진방법에 대하여 직원의 토론과 협의를 거쳐 결정하도록 운영하고 있음
- 이에 따라 부서별 경영목표와 개인별 경영목표가 설정되어 있으며 성과관리체계(BSC)가 구축되어 운영되고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 하수도정비기본계획에 의하여 연차별로 사업계획을 수립하여 추진하고 있으며 중장기경영계획의 경우 매년 경영목표와 병행하여 수정·보완하는 방식으로 운영하고 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 부서별·경영목표별 목표대비 달성 정도를 평가하여 승진, 성과상여금, 연찬회 참

석, 선진지 견학 등의 인센티브를 부여하고 있음

- 2010년의 경우 2명의 승진과 직원들의 성과상여금 차등지급, 7명을 대상으로 연찬회와 워크숍, 선진지 견학 등이 이루어졌음

□ 주요 추진실적

- 하수행정에 대한 3대 경영방침과 10대 추진전략 수립
- 경영개선을 위한 인력통합 운영 및 전담인력 배치
- 하수처리시설 민간업체 위탁
- 매년 2회 자체평가
- 직원의 토론과 협의를 통한 경영목표 설정
- 인센티브 도입

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수행정의 개선을 위한 추진전략 설정과 탄력적 인력운용 등 경영문제 개선노력을 기하고 있음
- 또한, 매년 2회 자체평가와 성과관리체계 구축을 통해 성과향상을 위한 기반을 마련하고 있음
- 실적에 따른 인센티브도입과 유인책을 마련하여 동기를 부여하고 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 2.8점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 하수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (1.0점)

- 하수도행정 서비스헌장 및 이행표준을 제정하여 홈페이지 및 사무실에 게시하고 있음(0.5점)0.5
- 행정서비스헌장의 고객만족도 조사를 2010년 12월 6일부터~7일 까지 실시하였음 (0.5점)0.5

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.8점)

- 고객만족도 조사를 실시하였으나 조사가 유구읍에 국한되어 102명을 대상으로 시행되었음
- 고객만족도 조사가 행정서비스헌장을 대상으로 하기 보다는 일반적인 하수행정을

대상으로 하고 있으나, 설문결과를 통한 하수행정에 대한 개선방안들은 잘 도출되고 있는 것으로 판단됨

③ **윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)**

- 21명의 직원(중복)이 총 14.5시간의 교육을 받음

주요 추진실적

- 하수도행정서비스현장 제정 후 홈페이지 및 사무실 게시
- 고객만족도 조사 실시
- 윤리경영 실천을 위한 교육을 총 7회 실시
- 기타 윤리경영을 위한 결의대회 및 서약 등 3회 실시

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 하수행정서비스현장 및 이행표준이 잘 설정되어 운영되고 있음
- 윤리경영 실천을 위한 교육과 결의대회 등이 적절하게 운영되고 있음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 고객만족도 조사가 공주시 일반 시민을 대상으로 가급적 고루 분포되도록 하며 서비스이행표준에 대한 조사내용이 함께 포함되어야 할 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 2.0점	
지 표 명	중장기 경영계획				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략	
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	하수도사업의 안정적이고 장기적인 발전을 도모하기 위해 조직·인력·재정 및 시설 운영 등에 관한 기본계획수립 및 보완여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 중장기경영계획의 수립 및 적정성 판단 (1.0점) - 지역여건과의 적합성, 과도한 설비투자 여부, 자원조달의 적정성 등 ② 중장기경영계획의 내용적 타당성 (1.0점) - 업무, 인력, 시설투자, 자원조달, 수지개선계획 등 포함				

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 하수도정비기본계획이 2003년에 수립된 후 2008년에 수정계획이 수립되었음
- 지역여건 분석을 바탕으로 자원조달 등을 모색하고 있음

② 중장기경영계획의 내용적 타당성 (1.00점)

- 공공하수처리시설을 포함하여 연차별 조직 및 인력운영계획이 포함되어 있음
- 또한, 요금수준 및 향후 재정계획 등이 포함되어 있음

□ 주요 추진실적

- 2008년 하수도정비기본계획 수정계획 수립

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지역여건에 부합하도록 업무, 인력, 시설투자, 자원조달 등이 포함된 하수도정비기본계획을 수립하여 운영하고 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 3.0점	
시 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	하수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점) ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 ② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점) ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) ③ 하수도 주요시설물 주민편의 제공 실적(1.0점)				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)

- 2010년 12월 하수도사용조례를 개정하여 징수행정과 세외수입의 효율성제고 및 수수료 현실화 노력을 하고 있음
- 하수도 원인자부담금 부과·시기 변경
- 분뇨수집·운반 및 처리수수료 산정기준 변경

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점)

- 친 서민을 위하여 요금감면을 347건 추진하였음
- 2010년 운영되고 있는 홍보로는 하수도 요금관련 홈페이지 운영, 홍보프로그램운영 및 방문견학, 지역주민과의 화합 등이 이루어지고 있음

③ 하수도 주요시설물 주민편의 제공 실적 (1.0점)

- 하수도 주요시설인 테니스장, 생태공원을 주민에게 개방하고 있음

- 
- 공공하수처리시설에 총 39회에 걸쳐 1,074명이 견학하였음

□ 주요 추진실적

- 하수도사용조례 개정
- 요금감면 347건
- 하수도 주요시설 개방
- 공공하수처리시설 1,074명 견학

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수도사용조례의 개정을 통하여 주민의 편의를 도모하고 있으며 약 347건의 요금 감면을 통해 친서민정책을 추진하고 있음
- 하수도 주요시설에 대한 개방과 공공하수처리시설에 대한 견학이 활성화되어 주민들에게 편의를 제공하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 대 주민홍보에 있어 일부 미흡한 면이 있어 향후 다양한 방안이 강구될 필요가 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 4.0점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	4점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	하수도사업에 적정한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 하수인구(1.0점)</p> $= 1점 \times \frac{\text{하수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 하수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석의 타당성 - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 하수인구 (1.0점)

- 공주시 총인구 127,260명 중, 하수처리인구는 79,581명이고 하수처리를 담당하는 직원은 9명임
- 평가대상기관 평균 직원 1인당 하수처리인구는 7,136명이고 목표치는 7,850명으로



나타남. 공주시의 직원 1인당 하수처리인구는 8,842.3명이므로 산출된 점수는 1.13점이므로 1.0점 만점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 전 부서를 대상으로 조직진단을 실시하여 담당별 조사 및 조직관리 방침을 수립하였고, 하수도 담당관련 업무분장을 작성하여 운영하였음

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 공공하수처리시설 민간위탁을 통해 하수처리의 비핵심업무 아웃소싱 노력을 하고 있음
- 내부 행정절차에 국한되지 않고 민원접수 즉시 민원상태를 확인하고 조치하고 있어 하수처리 행정에 대한 간소화 노력을 하고 있음.

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 팀워크를 위해 직원 체육활동, 등산대회, 화합의 장 등을 추진하였고, 검침원 등 무기계약 근로자 견학을 추진하였음
- 선진지 견학으로 문경시, 고령군, 고창군 등 하수슬러지 자원화 시설을 견학하였음

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 하수처리인구는 8,842.3명임
- 공공하수처리시설 민간위탁을 통해 하수처리의 비핵심업무 아웃소싱을 추진함
- 직원 체육활동 1회, 등산대회 5회, 화합의 장 4회 등을 추진함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 상회하였음
- 공공하수처리시설 민간위탁을 통해 하수처리의 비핵심업무 아웃소싱 노력을 하고 있음

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 3.51점	
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적, 단계별평가
지표정의	관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인력의 전문성(2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 적정인력 확보율(0.5점) = 0.5점 × {(정규직 현원) / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)} ○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × {기술직 현원 / 기술직 정원} ○ 기술자격증 취득율(0.5점) = 0.5점 × {자격증 취득 기술직 직원수 / 기술직정원} ○ 직원의 하수도업무 경력(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{직원 평균 근무일(년)}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.3점) = 0.3점 × $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) = 0.4점 × $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우 = 0점) <p>③ 직원 동기부여(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.3점, 미실시 = 0점) ○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.2점, 미반영 = 0점) ○ 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.83점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 4명, 정규직 정원 4명, 정원의 2% 결원율 0.08
- $0.5\text{점} \times 4/(4-0.08) = 0.51 \Rightarrow 0.5\text{점}$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 3명, 기술직 정원: 3명
- $0.5\text{점} \times 3/3 = 0.5\text{점}$
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 2명, 기술직 정원 3명
- $0.5\text{점} \times 2/3 = 0.33\text{점}$
- 직원의 하수도업무 경력: 공주시 하수도 업무 경력 평균 6.4년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무년수 2.28년의 110% 목표치 2.51년
- $0.5\text{점} \times 6.4/2.51 = 1.27 \Rightarrow 0.5\text{점}$

② 교육 및 연수실적 (0.68점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 192시간, 상시학습 의무교육시간 350시간, 정원 9명
- $0.3\text{점} \times 192/350 = 0.16\text{점}$
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 5명, 정원 9명
- $0.4\text{점} \times 5/9 = 0.22\text{점}$
- 제안제도 운영 실적: 3건 제안
- 운영 및 제안실적 有 $\Rightarrow 0.3\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.0점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\Rightarrow 0.3\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\Rightarrow 0.2\text{점}$
- 표창 1건, 복리후생 및 취미활동 지원 2회 및 휴식공간 4개소 마련 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 정규직과 기술직의 정원 및 현원인력을 적정하게 운영함
- 5명이 총 192시간 교육훈련 이수하였음
- 제안제도 3건 및 직원만족도 조사를 면담형태로 추진함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 정규직과 기술직 인력의 정원 및 현원을 일치시키고 있고, 하수담당 근무경력이 전국평균을 크게 상회함
- 기술자격증 취득노력이 양호하며 제안제도를 활용하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 교육 및 연수 실적이 미흡하므로 향후 교육수요를 체계적으로 파악하여 교육훈련에 활용할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 1.80점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 시	2점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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(0.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부(0.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

- 월별자금수급계획을 수립하고 있으나 실제 집행액과 괴리가 커 계획이 적정하지 못하며 현금성자산의 연평균수익률은 1.71%로 낮은 편이므로 80점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.50점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으므로 최고등급으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (0.50점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

주요 추진실적

- 2010년 중 2회 추경 예산편성 실시

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하게 예산을 편성하고 결산함

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 연중 정기예금 잔고가 70억원 이상이었으므로 이를 장기 정기예금 등을 활용하여 보다 고율의 이자수입을 획득하도록 하여야 함

2) 주요사업활동

(1) 처리장시설 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 8.00점	
지 표 명	처리장시설 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	처리장시설의 관리운영 상태를 처리과정별로 분리하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ① 설계지침 운영현황 (3.0점) ② 시설개량 실적 (1.0점) ③ 운전일지 작성 (1.0점) ④ 유입수량 및 수질 (1.0점) ⑤ 수질분석 현황 (1.0점) ⑥ 배출구역의 수질관리 (1.0점) <ul style="list-style-type: none"> - 처리수의 최종 방류 하천명, 유량·수질 등의 상황과 처리수 배출에 따른 영향정도 평가 및 이에 대한 대책 수립 				

□ 평가내용

① 설계지침 운영현황 (3.00점)

- 공주시의 공공하수처리시설은 모두 설계지침이 작성되어 있으며, 공공처리시설 모두 운전지표에 따라 적정하게 운영·관리되고 있음
- 공주, 유구, 공암, 동학사 공공하수처리시설 모두 시설용량 이내로 적정하게 운영되고 있으며, 처리시설의 설계지침 및 운영상에 큰 문제점은 없음

- 공주공공하수처리시설(35,000 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	W9.0×L19.8×H3.0(4지) W7.4×L19.8×H3.5(3지)		W9.0×L19.8×H3.0(4지) W7.4×L19.8×H3.5(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	2.6		2.9	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	30.7		29.6	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W9.0×L32.6×H4.5(4지) W7.4×L43.6×H4.5(3지)		W9.0×L32.6×H4.5(4지) W7.4×L43.6×H4.5(3지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.5		0.29	
	포 기 시 간 (hr)	유입성상별 차등적용		유입성상별 차등적용	
	MLSS 반 송 비	50 ~ 100%		30내외	
	F / M 비	0.2		0.12	
	DO (mg/L)	포기시 2.0		포기시 3.0내외	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		9.4, 25.5, 18.2	
	포 기 방 식	수중포기기		수중포기기	
2차 침전지	규 격 (m)	D24.0×H3.3(2지) W7.4×L30.0×H4.0(3지)		D24.0×H3.3(2지) W7.4×L30.0×H4.0(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	3.9		4.6	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	22.2		19.1	
농 축 조	규 격 (m)	D7.0×H3.4(1지)		D7.0×H3.4(1지)	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	해양투기, 재활용		해양투기, 재활용	
	케 익 함 수 율	78%		80%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	18.5		12.8	

- 유구공공하수처리시설(3,400 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W9.0×L28.0×H5.0(2지)		W9.0×L28.0×H5.0(2지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.19		0.19	
	포 기 시 간 (hr)	8.0		6.7	
	MLSS 반 송 비	-		-	
	F / M 비	0.039		0.065	
	DO (mg/L)	2.0		2.0	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		12, 26, 18	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	원심탈수기		원심탈수기	
	케 익 함 수 율	78%		79.3%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	1.6		1.46	

- 공암공공하수처리시설(1,800 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W6.5×L20.5×H5.0(2지)		W6.5×L20.5×H5.0(2지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.3		0.2	
	포 기 시 간 (hr)	8.0		6.7	
	MLSS 반 송 비	-		-	
	F / M 비	0.06		0.095	
	DO (mg/L)	2.0		2.0	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		12, 26, 18	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	원심탈수기		원심탈수기	
	케 익 함 수 율	78%		79.6%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	1.2		0.76	

- 동학사공공하수처리시설(1,800 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
포 기 조 ※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W6.0×L18.0×H5.0(2지)		W6.0×L18.0×H5.0(2지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.20		0.28	
	포 기 시 간 (hr)	8.0		8.0	
	MLSS 반 송 비	-		-	
	F / M 비	0.042		0.124	
	DO (mg/L)	2.0		2.0	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		12, 26, 18	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	원심탈수기		원심탈수기	
	케 익 함 수 율	78%		79.9%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	0.6		0.8	

② 시설개량 실적 (1.00점)

- 공공하수처리시설과 관련하여 총 22건의 시설개량 실적이 있으며, 기타 소규모 수선교체 등을 수시로 시행하여 처리시설을 적정하게 운영·관리하였음

③ 운전일지 작성 (1.00점)

- 유입수량을 매일 측정하고 있어 각 처리시설별 가동률을 평가할 수 있으므로 운전일지를 작성한 것으로 평가함

④ 유입수량 및 수질 (1.00점)

- 유입수량을 측정하여 기록하고 있으며, 운영관리에 필요한 주요항목을 중심으로 주기적으로 유입수 및 처리수의 수질분석을 실시하고 있음

⑤ 수질분석 현황 (1.00점)

- 하수도법 시행령 제15조 및 동법 시행규칙 제11조 규정에 의하여 처리용량 50m³/일 미만인 공공하수처리시설은 월 1회 이상, 50m³/일 이상 500m³/일 미만인 공공하수처리시설은 주 1회, 500m³/일 이상인 공공하수처리시설은 매일 1회 이상 실시하여야 하며, 50m³/일 이상인 공공하수처리시설의 경우 하수도법에 의한 방류수수질기준은 BOD 10mg/L이하, COD 40mg/L이하, SS 10mg/L이하, T-N 20mg/L이하, T-P 2mg/L이하임
- 하수도법의 규정에 따라 분석한 방류수 수질은 월별로 수질에 편차를 보이기는 하나, 모든 처리시설의 방류수가 수질기준을 만족하고 있음

⑥ 배출구역의 수질관리 (1.00점)

- 공공하수처리시설의 방류수를 수질기준에 맞게 방류수역으로 배출하고 있으며, 공주공공하수처리시설은 금강으로 직접 방류하고 있으며, 유구공공하수처리시설은 유구천, 공암 및 동학사공공하수처리시설은 용수천으로 방류하고 있음
- 공공하수처리시설의 처리수가 방류되는 금강, 유구천, 용수천의 수질은 모두 하천수질 2등급 이내로 매우 양호한 경향을 보임

하천명	공공하수처리시설명	BOD (mg/L)	COD (mg/L)	SS (mg/L)	처리수영향
금강	공주	2.4	6.7	18.1	없음
유구천	유구	1.7	2.4	3.4	없음
용수천	공암 및 동학사	1.4	3.3	4.3	없음

주요 추진실적

- 공공하수처리시설을 시설용량에 맞게 적정하게 운영하였음
- 유입수량 및 수질(유입수, 처리수)을 주기적으로 측정하여 공정을 관리하였음

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 공공하수처리시설을 시설용량에 맞게 적정하게 운영하였음
- 유입수량 및 수질(유입수, 처리수)을 주기적으로 측정하여 공정을 관리하였음

(2) 하수관로시설 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 10.0점	
지 표 명	하수관로시설 관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가, 목표대비 실적
지표정의	하수관로의 수준 및 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.0점) ② 하수도대장 작성 및 활용 (2.0점) ③ 관로시설 개보수 실적 (7.0점) $\text{관로개보수율(\%)} = \frac{\text{관로개보수연장} + \text{관로준설} \cdot \text{개량연장}}{\text{관로보수대상연장}} \times 100$				

□ 평가내용

① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.00점)

- 하수관로의 개량을 위한 관로 신설 및 교체는 해당년도의 예산에 따라 지역별로 연차별 개량계획이 수립되어 있음

② 하수도대장 작성 및 활용 (2.00점)

- 공주시 하수도정비 기본계획 변경을 통하여 배수구역 내 하수관거 총 시설연장에 대해서 모두 전산화를 완료하였으며, 전자결재 지리정보시스템에 상·하수도 현황을 실시간으로 업데이트하여 현장행정에 적극 활용하고 있음

③ 관로시설 개보수 실적 (7.00점)

- 관로보수 대상연장 321.0km 가운데 관로 개·보수연장이 3.7km로 관로개보수율은 1.2%이며, 가중치 7점을 고려하면 최종 득점은 7.00점으로 산정됨



□ **주요 추진실적**

- 하수관로의 신설 및 교체 등 관로개량을 위한 연차별계획이 수립되어 있음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 하수관로의 신설 및 교체 등 관로개량을 위한 연차별계획이 수립되어 있음
- 하수관거 총 시설연장에 대해 모두 전산화를 완료하였음

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 시설이용율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 4.50점	
지 표 명	시설이용율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	5점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	하수처리량에 대비하여 하수처리 시설용량의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 시설이용율(5.0점) $\frac{1\text{일 평균 하수처리량(톤/일)}}{\text{하수처리 시설용량(톤/일)}} \times 100$				

□ 평가내용

○ 시설이용율 (4.50점)

- 공주시 하수처리시설은 2010년 말 기준으로 1일 평균 하수처리량은 36,127톤/일, 하수처리시설용량은 42,000톤/일로 시설이용률은 86.0%이며, 실적구간별 평점을 고려할 때 가중치 5점에 최종 득점은 4.50점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 공주시 공공하수처리시설 이용율이 전년 대비 증가하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공주시 공공하수처리시설 이용율이 전년 대비 증가하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 공주시 공공하수처리시설을 최적 운영 시설용량을 약간 초과하여 운영하였으므로, 처리시설의 확충을 통하여 적정하게 관리할 필요성이 있음

(2) 하수도보급율

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 6.60점	
지 표 명	하수도보급율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	9점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급율을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인구기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{하수인구}}{\text{총인구}} \times 100$ <p>② 면적기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{처리구역면적}}{\text{도시계획구역면적}} \times 100$ <p>③ 관거기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{하수관거연장}}{\text{총계획관거연장}} \times 100$				

□ 평가내용

① 인구기준 하수도보급율 (1.88점)

- 공주시의 인구기준 하수도보급률을 산정하면, 총인구는 127,260명이고 하수처리인구는 79,581명이므로 인구기준 하수도보급률은 62.5%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 1.88점으로 산정됨

② 면적기준 하수도보급율 (1.73점)

- 공주시의 면적기준 하수도보급율을 산정하면, 도시계획구역면적은 58.71km², 처리구역면적은 12.78km²이므로 면적기준 하수도보급률은 21.8%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 1.73점으로 산정됨

③ 관거기준 하수도보급율 (2.99점)

- 공주시의 관거기준 하수도보급율을 산정하면 총계획관거연장은 362.2km이고 하수 관거연장은 320.6km이므로 관거기준 하수도보급률은 88.5%로 계산되며, 가중치 3 점을 고려하면 최종 득점은 2.99점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거 기준 하수도보급률이 전년 대비 향상되었음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수관거 기준 하수도보급률이 전년 대비 향상되었음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수처리구역이 확대되지 않아 면적 및 인구 기준 하수도보급률이 전년과 동일한 수준을 보이고 있으므로 지속적인 하수처리구역 확대를 통하여 하수처리보급률 향상을 위해 노력해야 함

(3) 하수배제방식

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 8.00점	
지 표 명	하수배제방식				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	합류식 관거의 분류식화를 유도하기 위해 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거길이(분류식+합류식)}} \times 100$				

□ 평가내용

○ 분류식 관거길이 비율 (8.00점)

- 공주시의 하수배제방식을 평가하기 위하여 분류식 관거길이 비율을 계산하면, 총 하수관거길이(분류식+합류식)는 322.4km이고 이 중에서 분류식 관거길이가 237.9km이므로 측정산식에 의해 분류식 관거길이 비율은 73.8%로 산정되었으며, 가중치 8점을 고려하면 최종 득점은 8.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 분류식 관거길이가 증가하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 총 하수 관거길이의 증가와 더불어 분류식 하수관거 길이가 매년 증가함에 따라 분류식 관거길이 비율이 증가하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 처리구역 및 분류식 관거길이 확대를 위해 관거정비사업의 지속적인 추진이 필요함

(4) 하수처리율

관리번호	2-0-2-3-1-4			득점 : 3.00점	
지 표 명	하수처리율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	발생한 하수를 어느 정도 처리하고 있는가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{하수처리량}}{\text{총하수발생량}} \times 100$				

평가내용

하수처리율 (3.00점)

- 공주시의 총 하수발생량 13,186,355톤/년 대비 하수처리량은 13,186,355톤/년으로 하수처리율은 100.0%로 산정되며, 가중치 3점을 고려하면 최종득점은 3.00점으로 산정됨

주요 추진실적

- 공주시에서 발생한 하수를 모두 처리하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 공주시에서 발생한 하수를 모두 처리하였음

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 1.72점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 영업수지비율(10.0점) $\text{영업수지비율} = \frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (1.72점)

- 영업수익은 1,726,768천원이고, 영업비용은 12,660,901천원으로 영업수지비율은 13.64%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.72점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업비용 중 순수 소모성경비에 해당하는 일반관리비는 연간조정량의 증가에도 불구하고 29.30% 감소함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 영업수익이 전연도 대비 1.71% 상승하였으나 영업비용은 5.19% 상승하여 영업수지비율은 전연도보다 더 낮아짐.
- 영업비용 중 처리장비가 13.78% 상승하였으며 이는 주로 민간위탁대행사업비로 인한 것으로 대행사업비가 효율적으로 사용되도록 감독하여야 함

(2) 직원1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 0.33점	
지 표 명	직원1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 1인당 영업수익(2.0점) $1인당\ 영업수익 = \frac{당년도\ 영업수익}{총직원수} \times 100$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (0.33점)

- 영업수익은 1,726,768천원이고, 당기초 직원수는 37명, 당기말 직원수는 39명, 평균 직원수는 38명으로 1인당 영업수익은 45,441천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.33점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 연간조정량은 1.82% 증가하였으나 종사 직원수는 2명 증가하여 1인당 영업수익이 감소하였음
- 절대적인 영업수익의 부족으로 1인당 영업수익이 낮은 편임
- 인원의 재배치를 통한 효율적 경영을 모색할 필요가 있음

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 0.58점	
지 표 명	m³당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 평가내용

○ m³당 총괄원가 (0.58점)

- 총괄원가는 15,002,482천원이며 연간조정량은 7,482,534m³로 m³당 총괄원가는 2,005.00원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.58점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 처리장비의 증가와 가동설비자산의 증가에 따른 자본비용의 증가로 총괄원가가 상승하였음
- 연간조정량에 비하여 급격히 증가하는 총괄원가의 감축 대책이 필요함

(4) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 1.19점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	3점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 요금현실화율(2.0점) - 요금현실화율(하수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수 노력으로 평가 ② 요금 징수율 (1.0점) $1점 \times \frac{\text{당기 요금징수액} / (\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금})}{\text{평가대상기관 평균 요금징수율}} \times 100$				

□ 평가내용

① 요금현실화율(0.23점)

- 하수수익은 1,701,011천원이고, 총괄원가는 15,002,482천원으로 요금현실화율은 1,701,011천원/15,002,482천원= 11.34%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.23점으로 평가됨

② 요금 징수율 (0.96점)

- 당년도부과액은 1,701,011천원, 과년도 체납액166,362천원으로 부과액과 체납액의 합은 1,867,373천원이고, 당년도분 수납액은 1,671,549천원, 과년도분 수납액은 32,137천원으로 총 수납액은 1,703,686천원이므로 징수율은 1,703,686천원/1,867,373천원=91.23%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 0.96점으로 평가됨



□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 당년도분의 요금징수율은 양호함

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 총괄원가가 절대적으로 높는데 비하여 하수도요금은 지나치게 낮게 책정되어 요금 현실화율이 매우 낮음
- 과년도 체납액의 징수를 위한 대책이 필요함

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 7.45점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
가 중 치	10점	지표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가
지표정의	행정안전부 및 환경부의 평가년도 상하수도사업 추진지침상 주요내용을 발 취하여 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	7.45
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	0.80
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 하수처리수 및 슬러지 적정 처리			3.0	2.25
	가. 하수처리수 재이용			1.5	1.35
	나. 슬러지의 안정적 처리			1.5	1.35
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.10
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.10
	⑤ 감사원등 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	2.00
⑦ 예산조기집행			1.5	1.50	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 0.8점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 생산량 1m³ 당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점)</p> <p>○ 생산량 1m³ 당 CO₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m³ 당 CO₂배출량</p> <p>① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점</p> <p>③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점</p> <p>⑤ 40%미만 = 1.5점</p> <p>② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점)</p> <p>○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가</p>				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(0.8점)

- 기관의 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량은 0.1620이고, 평가대상기관의 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량은 0.1992로 지표가 요구하는 비율이 81.30%임. 따라서 편람에 의거 0.8점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.0점)

- 관련 자료 미제시. 따라서 0.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수처리관련 에너지 사용실태가 정부가 요구하는 수준에 상대적으로 미흡한 것으로 평가됨. 향후 하수처리에 사용되는 에너지의 낭비적 요소를 점검하여 개선하는 노력이 필요함
- 또한 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.0점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 상하수도과하에 수도행정담당, 상수도담당, 지하수담당, 상수도시설담당, 하수도담당 등을 설치하여 운영함

주요 추진실적

- 하수도사업을 2004.1.1. 하수도 공기업 특별회계로 전환하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련 사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 하수처리수 및 슬러지 적정처리

관리번호	2-0-1-3-2-103			득점 : 2.25점	
시 표 명	하수처리수 및 슬러지 적정 처리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	3.0점	시표성격	정량	평가방법	단계별평가
시표정의	○ 하수처리수 및 슬러지 처리의 적정성을 평가한다.				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리수 재이용 (1.5점) ② 슬러지의 안정적 처리 (1.5점)				

□ 평가내용

① 하수처리수 재이용 (0.9점)

- 지역내 4개 하수처리장에 유입되는 36,127천톤/년의 유입하수량 중 14,635천톤/년을 재이용하고 있는 등 재이용율이 40.51%로 상대적으로 매우 양호함. 따라서 0.9점(100점 만점에 90점)을 부여함

② 슬러지의 안정적 처리 (1.35점)

- 지역에서 발생하는 연간 5,771톤의 슬러지를 재활용(1,932톤), 해양투기(3,838톤) 등 형태로 처리하고 있음. 따라서 1.35점(100점만점에 90점)을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지역내에서 발생하는 하수슬러지를 재활용 및 해양투기 등 100% 안정적 처리
- 상대적으로 높은 하수처리수의 재활용

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 발생하는 하수슬러지에 대한 재활용율을 강화시키는 방안에 대해 지속적으로 검토하고, 하수처리수의 재활용비율도 지속적으로 강화하는 방안을 강구해야 함

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.1 점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.1점)

- 2009년 실시된 지방공기업 경영평가에서 6개의 지적사항을 받았음. 이중 중장기 경영계획의 체계적 수립, 하수관로 정비계획 수립 및 연차별 교체와 보수계획 수립·운영, 하수도대상의 전산화와 입체적 관리를 통한 사고 및 누수관리 등에 대해 중장기 경영계획(수정계획) 수립과 하수도 기본계획 재정비를 통해 해소함. 또한 조직정비의 정기적 이행, 공주처리시설의 과잉포기와 탈수케익 함수율 저감 노력 그리고 동학사 처리시설 방류수의 질병원인균 관리와 재활용 방안 모색 등에 대해 적극적 개선 노력과 그 성과가 확인되고 있음. 이러한 노력과 실적을 바탕으로 -0.1점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전기지적사항에 대해 적극적인 개선 노력의 추진이 인정됨

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 전기지적사항에 대한 개선 노력과 실적이 인정되지만, 지적사항 중 지속적인 확인·점검과 개선 노력이 요구되는 사항에 대해서는 체계적으로 관리할 필요가 있음. 특히, 질병 원인균 관리와 과잉포기 및 함수율 저감 등은 지속적인 점검과 개선이 필요할 것임

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : -0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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				

평가내용

○ 감사원 감사 지적사항 이행여부 (-0.0점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 없음

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 정부정책 및 감사원 감사에 지적되지 않도록 합리적이고 효율적인 조직 운영이 요구됨

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 2.0점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.0점)

- 공시항목에서 요구하는 최소한의 자료에 대해 충실하게 탑재하고 있는 것으로 판단됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함
- 공시항목 및 절차를 준수하여 공시자료를 입력·관리하려는 노력



■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 경영공시 매뉴얼이 요구하는 사항을 충실히 이행할 뿐 아니라 주민의 알 권리 충족을 위하여 지속적인 자료 업데이트가 적시에 충실히 이루어지도록 관리해야 할 것임

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.5점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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) $\text{예산조기집행대상예산 비율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.5점)

- 전체예산 34,923,041천원 중 조기집행대상예산이 27,842,530천원으로 비중이 79.7%임. 따라서 편람에 의거 0.5점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.0점)

- 예산 조기집행 목표액이 15,981,612천원이고 실제 집행액은 17,917,044천원으로 집행율이 112.1%임. 따라서 편람에 의거 1.0점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전체예산 중 조기집행 대상예산의 적극적 반영과 예산조기집행 목표달성을 위한 노력이 긍정적임

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 6.90점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	67.94	69.15	59.71	69.94	74.78	67.12
공주시 하수도사업소	68.95	70.77	60.28	70.93	76.37	67.86

- 충남 하수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 69.15점, 서비스 과정 59.71점, 서비스 결과 69.94점, 사회적 만족 74.78점, 전반적 만족도 67.12점으로 나타나 종합만족도는 67.94점으로 나타났음
- 공주시 하수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 70.77점, 서비스 과정 60.28점, 서비스 결과 70.93점, 사회적 만족 76.37점, 전반적 만족도 67.86점으로 나타나 종합만족도는 68.95점으로 나타났음
- 따라서 공주시 하수도사업소의 고객만족도 득점은 6.90점으로 평가함

2 보령시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십 (5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.90
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	0.50
	전략 (5점)	1. 중장기 경영계획	2	2.00
		2. 주민편의시책 추진	3	2.50
II. 경영시스템 (28점)	경영효율화 (10점)	1. 조직관리	4	3.20
		2. 인력관리	4	3.56
		3. 재무관리	2	1.90
	주요사업활동 (18점)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	7.80
		2. 하수관로시설관리	10	9.45
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (25점)	1. 시설이용률	5	4.50
		2. 하수도보급률	9	7.62
		3. 하수배제방식	8	8.00
		4. 하수처리율	3	2.78
	경영효율성과 (27점)	1. 영업수지비율	10	1.63
		2. 1인당 영업수익	2	0.19
		3. m ³ 당 총괄원가	2	0.54
		4. 요금관리	3	1.02
		5. 공기업정책준수	10	6.35
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	6.71
합 계			100.0	72.15

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

리더십

- 일부 세부추진계획에 있어 명확한 실행계획이 될 수 있도록 보완할 필요가 있으며 실적분석을 단순히 BSC의 결과에만 의존하기 보다는 이를 체계적이고 세부적으로 분석할 필요가 있음
- 행정서비스현장에 대한 만족도 조사를 매년 실시할 필요가 있음

전략

- 지역여건에 부합하도록 업무, 인력, 시설투자, 자원조달 및 조직운영 계획 등이 체계적으로 수립하여 운영되고 있음
- 친서민을 위한 요금감면 혜택 등이 미흡하며 주민편의를 위한 조례, 규칙, 지침 등도 지속적으로 개선되어야 할 필요가 있음

2. 경영시스템

경영효율화

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 크게 못 미침
- 정규직과 기술직 인력의 정원 및 현원을 일치시키고 있고, 하수담당 근무경력이 전국평균을 상회하고 있지만 상수도전문교육과정 이수실적이 미흡함
- 관거비의 증가금액 및 증가율이 중대함에도 이에 대한 분석이 미흡하여 전체적인 비용의 증감에 대한 분석시스템을 보완할 필요가 있음

주요사업활동

- 일부 공공하수처리시설이 시설용량보다 매우 적게 운영되고 있으므로 각 반응조의 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함

- 관로시설의 개보수 실적이 다른 시·군이나 전국 평균에 비해 약간 저조하므로 관로시설의 개보수실적을 높이기 위한 노력이 필요함

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 총보령시 공공하수처리시설의 이용율이 점진적으로 감소추세를 보이므로 시설이용율을 향상시킬 수 있도록 노력해야 함
- 하수도보급률이 62.4%로 매우 낮은 수준을 보이고 있으므로 처리구역 확대를 위한 하수관거 정비사업 등을 통하여 하수도보급률 향상에 노력하여야 함
- 총 하수 관거길이의 증가와 더불어 분류식 하수관거 길이가 매년 증가함에 따라 분류식 관거길이 비율이 증가하였음
- 보령시에서 발생한 하수를 모두 처리하여 처리율을 높일 수 있도록 노력해야 함

□ 경영효율성과

- 연간조정량은 전연도 대비 2.72% 상승하였으나 영업수익은 오히려 0.26% 감소하였으므로 하수도요금 정책에 대한 재검토 필요
- 연간조정량은 2.72% 증가에 비하여 영업수익은 오히려 감소하였고 인원변동은 없으므로 1인당 영업수익은 감소함
- 시설대비 연간조정량의 부족으로 규모의 경제가 작용하지 않아 m³당 총괄원가의 수준은 전국 평균에 비하여 높음
- 총괄원가는 높으나 하수도요금은 지나치게 낮게 책정되어 있어 요금현실화율이 매우 낮고, 과년도 체납액에 대한 징수율이 매우 낮으므로 이를 향상시키기 위한 대책이 요구됨
- 하수처리관련 에너지 사용실태가 정부가 요구하는 수준에 상대적으로 미흡한 것으로 평가됨. 향후 하수처리에 사용되는 에너지의 낭비적 요소를 점검하여 개선하는 노력이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 보령시 하수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 67.60점, 서비스 과정 58.51점, 서비스 결과 68.98점, 사회적 만족 73.43점, 전반적 만족도 67.23점으로 나타나 종합만족도는 67.11점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 1.9점	
지표명	관리층 리더십·전문성				
대분류	리더십/전략			중분류	리더십
가중치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 하수도 사업에 대한 문제에 대하여 인식하고 이의 개선을 위한 대책을 준비하고 있음
- 보령시가 가지고 있는 환경을 인지하고 직원들과 공유하려는 노력을 기울이고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 2010년 새로 임용되었음에도 불구하고 하수행정에 대한 전문지식을 보유하고 있으며 이를 활용한 경영목표를 설정하여 관리하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 경영평가를 실시한 실적에 대하여 건별로 작성하여 보고하고 있음
- 주요 업무 추진계획 및 추진사항에 대하여 3회(1월, 6월, 10월) 보고회를 개최하였음

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

- 비전과 경영목표를 설정하고 BSC를 운영하여 체계적인 관리를 하고 있음
- 이를 통해 부서와 개인에 대한 경영목표를 함께 설정하여 운영하고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 목표달성을 위하여 BSC를 통해 체계적으로 관리하고 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.2점)

- BSC를 통해 경영목표관리를 하고 있으며 재정조기집행, 체납요금징수, 우수율 제고, 특수시책 발굴 등 상하수도 우수직원 20명(상반기 10명, 하반기 10명)에 대하여 인센티브를 제공하였음
- 다만, 시스템에 의한 목표관리는 이루어지고 있으나 실적분석에 있어 세부적인 분석에는 미흡한 부분이 있음

□ 주요 추진실적

- 주요업무 추진계획 및 보고회 3회 개최
- 비전 및 성과지표 설정
- BSC를 통한 성과관리 시행
- 우수직원 인센티브 지급

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- BSC를 통한 체계적 성과관리가 이루어지고 있음
- 이를 통해 부서 및 개인별로 경영목표에 대한 이해도 및 공감대가 형성되고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 일부 세부추진계획에 있어 명확한 실행계획이 될 수 있도록 보완할 필요가 있으며 실적분석을 단순히 BSC의 결과에만 의존하기 보다는 이를 체계적이고 세부적으로 분석할 필요가 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 0.5점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 하수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.5점)

- 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있음
- 행정서비스헌장이 홈페이지 및 사무실에 게시되어 이행표준을 준수하고 있으나 고객만족도 조사를 실시하지 않았음

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.0점)

- 고객만족도조사를 2009년도에 실시하였으며 2010년에는 미실시함

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (0.0점)

- 윤리경영과 관련하여 사업소의 특별한 교육실적은 없음

주요 추진실적

- 행정서비스헌장 제정

평가 시사점

■ 잘된 점

- 행정서비스헌장이 구체적인 목표와 함께 제시되고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 행정서비스헌장에 대한 만족도 조사를 매년 실시할 필요가 있음
- 윤리경영을 위한 직원교육도 체계적으로 실시할 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 2.0점	
지 표 명	중장기 경영계획				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	전략
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	하수도사업의 안정적이고 장기적인 발전을 도모하기 위해 조직·인력·재정 및 시설 운영 등에 관한 기본계획수립 및 보완여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 중장기경영계획의 수립 및 적정성 판단 (1.0점) - 지역여건과의 적합성, 과도한 설비투자 여부, 자원조달의 적정성 등 ② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.0점) - 업무, 인력, 시설투자, 자원조달, 수지개선계획 등 포함				

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 하수도정비기본계획인 1996년에 수립된 이후 2010년 수정계획이 수립되었음
- 지역여건 분석을 바탕으로 연차별 계획 및 재정계획 등이 적정하게 수립되어 있음

② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.00점)

- 연차별 시설 및 처리계획과 요금수준 및 재정계획 등이 체계적으로 수립되어 있음
- 하수도 분야 조직 및 인력운영을 위한 연차별계획 등이 적절하게 포함되어 있음

□ 주요 추진실적

- 2010년 하수도정비기본계획 수정계획 수립

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지역여건에 부합하도록 업무, 인력, 시설투자, 자원조달 및 조직운영 계획 등이 체계적으로 수립하여 운영되고 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 2.5점	
시 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	하수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점) ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 ② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점) ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) ③ 하수도 주요시설물 주민편의 제공 실적(1.0점)				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)

- 2010년 12월 상·하수도 사용료를 수납카드로 납부할 수 있도록 요금수납제도를 개선하였음

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (0.5점)

- 친서민을 위한 요금감면실적은 없음
- 하수관거정비 임대형 민자사업(BTL) 등을 위하여 홈페이지 및 엘리베이터 등의 홍보와 4회의 설명회, 팸플렛, 소식지 등을 통하여 홍보하였음

③ 하수도 주요시설물 주민편의 제공 실적 (1.0점)

- 체육시설과 생태체험학습장을 상시개방하고 있음
- 테니스대회 1회 개최, 그린스타트 리더과정 교육 및 현장체험, 1회, 꿈바위 유치원 현장체험, 안양공고 수학여행, 대전천주교 교구 테니스 대회 등의 주민편의 제공 실적이 있음



□ **주요 추진실적**

- 요금수납제도 개선
- 하수관거 정비에 대한 홍보 추진
- 하수도 주요시설물에 대하여 주민 805명 이용

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 주민편의를 위하여 신용카드를 활용한 요금수납제도가 개선되었음
- 하수관거정비 임대형 민자사업 추진을 위하여 다양한 주민홍보가 이루어졌음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 친서민을 위한 요금감면 혜택 등이 미흡하며 주민편의를 위한 조례, 규칙, 지침 등도 지속적으로 개선되어야 할 필요가 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 3.2점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			증 분 류	경영효율화
가 중 치	4점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	하수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 하수인구(1.0점)</p> $= 1점 \times \frac{\text{하수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 하수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석의 타당성 - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 하수인구 (0.2점)

- 보령시 총인구 108,740명 중, 하수처리인구는 67,910명이고 하수처리를 담당하는 직원은 44명임

- 평가대상기관 평균 직원 1인당 하수처리인구는 7,136명이고 목표치는 7,850명으로 나타남. 공주시의 직원 1인당 하수처리인구는 1,543.4명이므로 0.2점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 2009년 보령시시설관리공단 설립 타당성 검토를 통해 하수업무 조직을 진단하였고, 2010년 그에 상응한 부서 조직진단을 실시하였음
- 또한 하수업무 담당의 업무분장을 매년 작성하여 운영하고 있음

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 비핵심 업무 아웃소싱을 위해 상·하수도 검침업 제도개선으로서 상·하수도 주부 검침제 확대시행 함
- 행정·민원처리 간소화를 위해 상·하수도 사용료 카드 수납제도를 시행 운영함

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 직원 화합을 위한 등산대회를 추진하였고, 안산시설관리공단 등 6개 기관에 선진지 견학을 추진하였음
- 환경부에서 개최한 하수도 워크숍 등에 참석하였음

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 하수처리인구는 1,543.4명임
- 직원 화합을 위한 등산대회 및 선진지 견학 추진
- 환경부에서 개최한 하수도 워크숍 등 총 17회 참석

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 상회하였음
- 공공하수처리시설 민간위탁을 통해 하수처리의 비핵심업무 아웃소싱 노력을 하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 크게 못 미침

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 3.56점	
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적, 단계별평가
지표정의	관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인력의 전문성(2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 적정인력 확보율(0.5점) = 0.5점 × {(정규직 현원) / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)} ○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × {기술직 현원 / 기술직 정원} ○ 기술자격증 취득율(0.5점) = 0.5점 × {자격증 취득 기술직 직원수 / 기술직정원} ○ 직원의 하수도업무 경력(0.5점) = 0.5점 × $\frac{\text{직원 평균 근무일(년)}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.3점) = 0.3점 × $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) = 0.4점 × $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우 = 0점) <p>③ 직원 동기부여(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.3점, 미실시 = 0점) ○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.2점, 미반영 = 0점) ○ 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.83점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 40명, 정규직 정원 40명, 정원의 2% 결원율 0.8
- $0.5\text{점} \times 40/(40-0.8) = 0.51 \Rightarrow 0.5\text{점}$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 3명, 기술직 정원: 3명
- $0.5\text{점} \times 3/3 = 0.5\text{점}$
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 2명, 기술직 정원 3명
- $0.5\text{점} \times 2/3 = 0.33\text{점}$
- 직원의 하수도업무 경력: 보령시 하수도 업무경력 평균 4년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무년수 2.28년의 110% 목표치 2.51년
- $0.5\text{점} \times 4/2.51 = 0.8 \Rightarrow 0.5\text{점}$

② 교육 및 연수실적 (0.73점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 435시간, 상시학습 의무교육시간 278시간, 정원 9명
- $0.3\text{점} \times 282/278 = 0.3\text{점}$
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 25명, 정원 9명
- $0.4\text{점} \times 3/9 = 0.13\text{점}$
- 제안제도 운영 실적: 7건 제안
- 운영 및 제안실적 有 $\Rightarrow 0.3\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.0점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\Rightarrow 0.3\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\Rightarrow 0.2\text{점}$
- 복리후생 및 취미활동 지원 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 정규직과 기술직의 정원 및 현원인력을 적정하게 운영함
- 보령시 하수도 업무 평균 경력이 4년임
- 총 435시간 교육훈련 이수하였고, 7건의 제안실적이 있음
- 직원 만족도 조사를 79개 항목으로 구성하여 실시하였음

- 우수직원 인센티브를 상·하반기에 걸쳐 총 20명에게 지급하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 정규직과 기술직 인력의 정원 및 현원을 일치시키고 있고, 하수담당 근무경력이 전국평균을 상회함
- 제안제도를 활용하고 있으며, 직원만족도를 객관적이고 구체적으로 조사활용하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 상수도전문교육과정 이수실적이 미흡함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 1.90점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 시	2점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	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(0.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 <p>③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부(0.5점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.90점)

- 월별자금수급계획을 수립하고 있으나 안정적이지 못하나 현금성자산의 연평균수익률은 2.71%로 효율적으로 운용되었으므로 90점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.50점)

- 원가분석에 따른 총괄원가가 정확하게 산정되었음

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (0.50점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010년 중 3회 추경 예산편성 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하게 예산을 편성하고 결산함
- 여유자금을 효율적으로 운용하여 연평균 2.71%의 이자수익을 실현함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 관거비의 증가금액 및 증가율이 중대함에도 이에 대한 분석이 미흡하여 전체적인 비용의 증감에 대한 분석시스템을 보완할 필요가 있음

2) 주요사업활동

(1) 처리장시설 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 7.80점	
지 표 명	처리장시설 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	처리장시설의 관리운영 상태를 처리과정별로 분리하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ① 설계지침 운영현황 (3.0점) ② 시설개량 실적 (1.0점) ③ 운전일지 작성 (1.0점) ④ 유입수량 및 수질 (1.0점) ⑤ 수질분석 현황 (1.0점) ⑥ 배출구역의 수질관리 (1.0점) <ul style="list-style-type: none"> - 처리수의 최종 방류 하천명, 유량·수질 등의 상황과 처리수 배출에 따른 영향정도 평가 및 이에 대한 대책 수립 				

□ 평가내용

① 설계지침 운영현황 (2.80점)

- 보령시의 공공하수처리시설은 모두 설계지침이 작성되어 있으며, 공공처리시설 모두 운전지표에 따라 적정하게 운영·관리되고 있음
- 보령공공하수처리시설은 시설용량의 80% 정도로 적정하게 운영되고 있으며, 처리시설의 설계지침 및 운영상에 큰 문제점은 없음
- 대천해수욕장 공공하수처리시설은 시설용량의 약 20%정도만 운영되고 있으나, 관광객이 많이 몰리는 여름철에는 시설용량의 약 50%정도까지 운영되므로 유량변화에 따른 처리시설의 운영에 각별한 관심이 필요함

- 응천하수처리시설은 시설용량의 약 25% 내외 정도만 운영되고 있어 반응조별 적정 체류시간을 관리하기 위해 운영측면에서 변화가 필요함

- 보령공공하수처리시설(30,000 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	W6.0×L24.0×H3.0(6지)		W6.0×L24.0×H3.0(6지)	
	체 류 시 간 (hr)	2.07		4.0	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	35.0		43.1	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W9.0×L42.0×H5.0(4지)		W9.0×L42.0×H5.0(4지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.42		0.64	
	포 기 시 간 (hr)	-		-	
	MLSS 반 송 비	30 ~ 60%		62.54%	
	F / M 비	0.22		0.17	
	DO (mg/L)	-		1.7	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		-	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	D27.0×H3.5(2지)		D27.0×H3.5(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	3.2		6.2	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	26.2		32.5	
농 축 조	규 격 (m)	D7.0×H3.0(2지)		D7.0×H3.0(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	16.7		6.3	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	응집제		응집제	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	연속가압식 벨트프레스		연속가압식 벨트프레스	
	케 익 함 수 율	75%		78.8%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	15.2		14.5	

- 대천해수욕장 공공하수처리시설(11,000 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
포 기 조 ※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W13.7×L13.7×H5.5(4지)		W13.7×L13.7×H5.5(4지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.1 ~ 1.0		0.17 ~ 0.14	
	포 기 시 간 (hr)				
	MLSS 반 송 비				
	F / M 비	0.05 ~ 0.25		0.05 ~ 0.46	
	DO (mg/L)				
	온도(최소, 최대, 평균)				
포 기 방 식	기타				
2차 침전지	규 격 (m)	D21.4×H3.5(2지)		D21.4×H3.5(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	5.3		7.1	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	16.0		11.8	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	응집제		응집제	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	-		-	
	케 익 함 수 율	-		-	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	-		-	

- 용천공공하수처리시설(1,500 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W3.5×L7.3×H4.5(6지)		W3.5×L7.3×H4.5(6지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.1 ~ 0.2		0.1	
	포 기 시 간 (hr)				
	MLSS 반 송 비				
	F / M 비	0.05 ~ 0.2		0.02	
	DO (mg/L)				
	온도(최소, 최대, 평균)				
포 기 방 식	기타		기타		
2차 침전지	규 격 (m)	D8.0×H4.2(2지)		D8.0×H4.2(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	4.7		3.9	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	21.7		15.6	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	응집제		응집제	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법				
	케 익 함 수 율	76 ~ 80%		79%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	0.4		0.28	

② 시설개량 실적 (1.00점)

- 공공하수처리시설의 효율적인 운영을 위하여 총 12건의 시설개량 실적이 있으며, 처리시설의 개·보수를 통하여 처리시설을 적정하게 운영·관리하였음

③ 운전일지 작성 (1.00점)

- 유입수량을 매일 측정하고 있어 각 처리시설별 가동률을 평가할 수 있으므로 운전일지를 작성한 것으로 판단됨

④ 유입수량 및 수질 (1.00점)

- 유입수량을 측정하여 기록하고 있으며, 운영관리에 필요한 주요항목을 중심으로 주기적으로 유입수 및 처리수의 수질분석을 실시하고 있음

⑤ 수질분석 현황 (1.00점)

- 하수도법 시행령 제15조 및 동법 시행규칙 제11조 규정에 의하여 처리용량 50m³/일 미만인 공공하수처리시설은 월 1회 이상, 50m³/일 이상 500m³/일 미만인 공공하수처리시설은 주 1회, 500m³/일 이상인 공공하수처리시설은 매일 1회 이상 실시하여야 하며, 50m³/일 이상인 공공하수처리시설의 경우 하수도법에 의한 방류수수질기준은 BOD 10mg/L이하, COD 40mg/L이하, SS 10mg/L이하, T-N 20mg/L이하, T-P 2mg/L이하임
- 하수도법의 규정에 따라 분석한 방류수 수질은 월별로 수질에 편차를 보이기는 하나, 모두 처리시설의 방류수가 수질기준을 만족하고 있음

⑥ 배출구역의 수질관리 (1.00점)

- 보령시의 모든 공공하수처리시설의 방류수는 수질기준에 맞게 방류수역으로 배출하여 배출구역의 수질관리를 하고 있으며, 보령 및 대천해수욕장 공공하수처리시설은 서해로 직접 방류하고 있으며, 웅천공공하수처리시설은 웅천천을 통해 서해로 방류하고 있음

□ 주요 추진실적

- 유입수량 및 수질(유입수, 처리수)을 주기적으로 측정하여 공정을 관리하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 유입수량 및 수질(유입수, 처리수)을 주기적으로 측정하여 공정을 관리하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 일부 공공하수처리시설이 시설용량보다 매우 적게 운영되고 있으므로 각 반응조의 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함

(2) 하수관로시설 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 9.45점	
지 표 명	하수관로시설 관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가, 목표대비 실적
지표정의	하수관로의 수준 및 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.0점)</p> <p>② 하수도대장 작성 및 활용 (2.0점)</p> <p>③ 관로시설 개보수 실적 (7.0점)</p> $\text{관로개보수율(\%)} = \frac{\text{관로개보수연장} + \text{관로준설} \cdot \text{개량연장}}{\text{관로보수대상연장}} \times 100$				

□ 평가내용

① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.00점)

- 보령시 하수도정비기본계획에 관로 개량을 위한 연차별 계획이 수립되어 있음

② 하수도대장 작성 및 활용 (2.00점)

- 하수도대장은 동지역 및 읍·면지역에 따라 GIS 또는 CAD를 이용하여 전산화 되어 있으며, 하수도대장의 내용 변경 시 수시로 업데이트 하여 관련 행정에 적극적으로 활용하고 있음

③ 관로시설 개보수 실적 (6.45점)

- 관로보수 대상연장 419km 가운데 관로 개·보수연장이 3.7km로 관로개보수율은 0.9%이며, 가중치 7점을 고려하면 최종 득점은 6.45점으로 산정됨

주요 추진실적

- 하수관로의 개량을 위한 연차별 계획이 수립되어 있음

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 하수관로의 개량을 위한 연차별 계획이 수립되어 있음
- 하수도대장을 GIS 또는 CAD를 이용하여 전산화 하였음

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 관로시설의 개보수 실적이 다른 시·군이나 전국 평균에 비해 약간 저조하므로 관로시설의 개보수실적을 높이기 위한 노력이 필요함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 시설이용율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 4.50점	
지 표 명	시설이용율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	5점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	하수처리량에 대비하여 하수처리 시설용량의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{1\text{일 평균 하수처리량(톤/일)}}{\text{하수처리 시설용량(톤/일)}} \times 100$				

□ 평가내용

○ 시설이용율 (4.50점)

- 보령시 하수처리시설은 2010년 말 기준으로 1일 평균 하수처리량은 25,730톤/일, 하수처리시설용량은 43,370톤/일로 시설이용률은 59.3%이며, 실적구간별 평점을 고려할 때 가중치 5점에 최종 득점은 4.50점으로 산정됨

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 보령시 공공하수처리시설의 이용율이 점진적으로 감소추세를 보이므로 시설이용율을 향상시킬 수 있도록 노력해야 함
- 하수 처리시설 용량에 비해 하수처리량이 상대적으로 적어 최적 시설이용율(70~80%) 범위에 미치지 못하므로 하수처리량 증가를 위해 처리구역 확대 등과 같은 방안 마련이 필요함

(2) 하수도보급율

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 7.62점	
지 표 명	하수도보급율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	9점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급율을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인구기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{하수인구}}{\text{총인구}} \times 100$ <p>② 면적기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{처리구역면적}}{\text{도시계획구역면적}} \times 100$ <p>③ 관거기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{하수관거연장}}{\text{총계획관거연장}} \times 100$				

□ 평가내용

① 인구기준 하수도보급율 (1.87점)

- 보령시의 인구기준 하수도보급률을 산정하면, 총인구는 108,740명이고 하수처리인구는 67,910명이므로 인구기준 하수도보급률은 62.4%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 1.87점으로 산정됨

② 면적기준 하수도보급율 (3.00점)

- 보령시의 면적기준 하수도보급율을 산정하면, 도시계획구역면적은 34.221km², 처리구역면적은 18.21km²이므로 면적기준 하수도보급률은 53.2%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 3.00점으로 산정됨

③ 관거기준 하수도보급율 (2.75점)

- 보령시의 관거기준 하수도보급율을 산정하면 총계획관거연장은 516km이고 하수관거연장은 419km이므로 관거기준 하수도보급률은 81.2%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 2.75점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 인구 및 면적기준 하수도보급률이 전년 대비 모두 향상되었음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 인구 및 면적기준 하수도보급률이 전년 대비 모두 향상되었으며, 특히 면적기준 하수도보급률은 전국 평균을 상회하는 값을 보임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수도보급률이 62.4%로 매우 낮은 수준을 보이고 있으므로 처리구역 확대를 위한 하수관거 정비사업 등을 통하여 하수도보급률 향상에 노력하여야 함

(3) 하수배제방식

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 8.00점	
지 표 명	하수배제방식				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	합류식 관거의 분류식화를 유도하기 위해 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거길이(분류식+합류식)}} \times 100$				

평가내용

분류식 관거길이 비율 (8.00점)

- 보령시의 하수배제방식을 평가하기 위하여 분류식 관거길이 비율을 계산하면, 총 하수관거길이(분류식+합류식)는 419km이고 이 중에서 분류식 관거길이가 344km 이므로 측정산식에 의해 분류식 관거길이 비율은 82.1%로 산정되었으며, 가중치 8 점을 고려하면 최종 득점은 8.00점으로 산정됨

주요 추진실적

- 분류식 관거 길이가 증가하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 총 하수 관거길이의 증가와 더불어 분류식 하수관거 길이가 매년 증가함에 따라 분류식 관거길이 비율이 증가하였음

(4) 하수처리율

관리번호	2-0-2-3-1-4			득점 : 2.78점	
지 표 명	하수처리율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	발생한 하수를 어느 정도 처리하고 있는가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{하수처리량}}{\text{총하수발생량}} \times 100$				

평가내용

하수처리율 (2.78점)

- 보령시의 총 하수발생량 10,126,978톤/년 대비 하수처리량은 9,391,327톤/년으로 하수처리율은 92.7%로 산정되며, 가중치 3점을 고려하면 최종득점은 2.78점으로 산정됨

주요 추진실적

- 보령시에서 발생한 하수의 약 93%를 처리하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 보령시에서 발생한 하수의 약 93%를 처리하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 보령시에서 발생한 하수를 모두 처리하여 처리율을 높일 수 있도록 노력해야 함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 1.63점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 영업수지비율(10.0점) $\text{영업수지비율} = \frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (1.63점)

- 영업수익은 1,116,628천원이고, 영업비용은 8,655,399천원으로 영업수지비율은 12.90%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.63점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업비용 중 처리장비는 연간조정량의 증가에도 불구하고 17.36% 감소함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 연간조정량은 전연도 대비 2.72% 상승하였으나 영업수익은 오히려 0.26% 감소하였으므로 하수도요금 정책에 대한 재검토 필요
- 연간조정량 증가에 비하여 관거비를 비롯한 영업비용이 증가하여 영업수지비율이 감소함

(2) 직원1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 0.19점	
지 표 명	직원1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 1인당 영업수익(2.0점) $1인당\ 영업수익 = \frac{당년도\ 영업수익}{총직원수} \times 100$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (0.19점)

- 영업수익은 1,116,628천원이고, 당기초 및 당기말 직원수는 44명으로 평균직원수는 44명이므로 1인당 영업수익은 25,378천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.19점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 연간조정량은 2.72% 증가에 비하여 영업수익은 오히려 감소하였고 인원변동은 없으므로 1인당 영업수익은 감소함

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 0.54점	
지 표 명	m ³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 시	2점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

평가내용

m³당 총괄원가 (0.54점)

- 총괄원가는 14,748,617천원이며 연간조정량은 6,821,209m³로 m³당 총괄원가는 2,162.17원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.54점으로 평가됨

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 영업비용 중 관거비가 증가하고 영업외수익이 감소하여 전체 총괄원가는 증가하였음
- 시설대비 연간조정량의 부족으로 규모의 경제가 작용하지 않아 m³당 총괄원가의 수준은 전국 평균에 비하여 높음

(4) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 1.02점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	3점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 요금현실화율(2.0점) - 요금현실화율(하수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수 노력으로 평가 ② 요금 징수율 (1.0점) $1점 \times \frac{\text{당기 요금징수액} / (\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금})}{\text{평가대상기관 평균 요금징수율}} \times 100$				

□ 평가내용

① 요금현실화율(0.15점)

- 하수수익은 1,116,628천원이고, 총괄원가는 14,748,617천원으로 요금현실화율은 1,116,628천원/14,748,617천원= 7.57%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.15점으로 평가됨

② 요금 징수율 (0.87점)

- 당년도부과액은 1,116,628천원, 과년도 체납액 248,348천원으로 부과액과 체납액의 합은 1,364,976천원이고, 당년도분 수납액은 1,073,660천원, 과년도분 수납액은 55,553천원으로 총 수납액은 1,129,213천원이므로 징수율은 1,129,213천원/1,364,976천원=82.73%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 0.87점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 당년도분의 요금징수율은 96.15%로 양호함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 총괄원가는 높으나 하수도요금은 지나치게 낮게 책정되어 있어 요금현실화율이 매우 낮음
- 과년도 체납액에 대한 징수율이 매우 낮으므로 이를 향상시키기 위한 대책이 요구됨

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 6.35점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
가 중 치	10점	지표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가
지표정의	행정안전부 및 환경부의 평가년도 상하수도사업 추진지침상 주요내용을 발 취하여 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	6.35
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	0.80
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 하수처리수 및 슬러지 적정 처리			3.0	2.55
	가. 하수처리수 재이용			1.5	1.20
	나. 슬러지의 안정적 처리			1.5	1.35
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.60
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.60
	⑤ 감사원등 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	-0.30
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	1.80
⑦ 예산조기집행			1.5	1.10	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 0.8점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 생산량 1m ³ 당 이산화탄소(CO ₂)배출량(1.5점) ○ 생산량 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m ³ 당 CO ₂ 배출량 ① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점 ③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점 ⑤ 40%미만 = 1.5점 ② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점) ○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(0.8점)

- 기관의 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량은 0.1671이고, 평가대상기관의 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량은 0.1992로 지표가 요구하는 비율이 83.90%임. 따라서 편람에 의거 0.8점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.0점)

- 관련 자료를 미제시함. 따라서 0.0점을 부여함



□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수처리관련 에너지 사용실태가 정부가 요구하는 수준에 상대적으로 미흡한 것으로 평가됨. 향후 하수처리에 사용되는 에너지의 낭비적 요소를 점검하여 개선하는 노력이 필요함
- 또한 에너지 절감차원의 신공법 및 신기술에 대한 벤치마킹 등의 노력이 요구됨

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

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

평가내용

상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.0점)

- 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 1998.10. 기존 수도사업소와 하수도 업무를 통합한 수도사업소를 설치함. 수도사업소장하에 수도행정담당, 관리담당, 상수도담당, 하수도담당 등으로 부서가 설치되어 있음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련 사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 하수처리수 및 슬러지 적정처리

관리번호	2-0-1-3-2-103			득점 : 2.55점	
지 표 명	하수처리수 및 슬러지 적정 처리				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	3.0점	지표성격	정량	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 하수처리수 및 슬러지 처리의 적정성을 평가한다.				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리수 재이용 (1.5점) ② 슬러지의 안정적 처리 (1.5점)				

□ 평가내용

① 하수처리수 재이용 (1.2점)

- 지역내 5개 하수처리장에 유입되는 10,446천톤/년의 유입하수량 중 1,560천톤/년을 재이용하고 있는 등 재이용율이 14.94%로 상대적으로 매우 미흡함. 따라서 1.2점(100점 만점에 80점)을 부여함

② 슬러지의 안정적 처리 (1.35점)

- 지역에서 발생하는 연간 약 4,187톤의 슬러지를 6개 업체를 통해 처리하고 있고, 일부는 이월 보관하고 있음. 이러한 처리실태를 감안하여 1.35점(100점만점에 90점)을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지역내에서 발생하는 하수슬러지에 대해 위탁처리 방식을 통한 적절한 대처
- 상대적이거나, 하수처리수에 대한 적극적인 재활용 노력과 실적

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 발생하는 하수슬러지에 대한 재활용율을 강화시키는 방안에 대한 고민이 필요하고, 하수처리수의 재활용비율도 더욱 높일 가능성이 높다는 점에서 가능한 활용처를 발굴하는 노력이 필요함

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.6점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.6점)

- 2009년 실시된 지방공기업 경영평가에서 6개 중장기경영계획의 체계적 수립, 사업별 목표 대 실적분석 및 인센티브제 도입, 행정서비스 실천 사항의 구체적인 기준 목표 설정, 업무분장의 체계화와 장기적인 조직진단으로 유연성 확보, 보령공공하수처리시설 생물반응조 운영관리 지표 재설정, 웅천공공하수처리시설 반응조별 운영관리 지표 재설정 등의 지적사항을 받았음. 그러나 대부분의 지적사항에 대해 '검토하겠음', '계획중' 등 지적사항에 대한 검토는 완료하였으나, 구체적인 행동과 그 결과는 불분명한 상태임. 이러한 노력을 고려하여 -0.6점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 전기지적사항에 대한 다각적인 검토 노력은 인정되지만, 구체적인 개선 실적과 그 결과에 대해서는 명확하게 제시되지 않음. 이것은 지적사항에 대해 점검 후, 개선 추진이 적극적으로 관리되지 않은데 원인이 있을 것임. 향후 설정된 추진계획 또는 검토내용을 구체적인 행동으로 실천할 것이고, 이를 주기적으로 점검하여 환류하는 적극적 대응이 요구됨

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : -0.3점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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				

□ 평가내용

○ 감사원 감사 지적사항 이행여부 (-0.3점)

- 2009년 감사원 감사에서 웅천하수종말처리장 건설사업 보조금 정산부적정을 의견을 받음. 이에 대해 감사원의 조치처분처럼 사업완료보고를 하고, 집행 잔액 중 국고보조금인 134,494천원에 반납하기 위해 추경편성 등을 추진하였음. 그러나 평가시점에서 그 해당 노력의 종결여부가 명시적으로 확인되지 않는 등 미완료처리된 것으로 평가함. 이러한 추진실태를 근거로 -0.3점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 감사원 감사 지적사항에 대한 적극적인 개선 이행과 그 과정에서 추진실태에 대해 적극적인 관리가 요구됨. 또한 향후에는 감사원 감사에서 지적받는 사항이 없도록 합리적인 업무추진에 만점을 기해야 할 것임

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 1.8점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.8점)

- 공시자료 중 외부감사인의 감사의견 등과 관련하여 감사보고서에 감사인이 생략되어 있고, cleaneye상의 감사인과 첨부된 감사보고서상의 감사인 차이가 나고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 경영공시 관련 매뉴얼을 숙지하여 관련 항목에 따른 내용을 정확하고 충분한 정보를 담아 적시에 공개하는 노력이 필요함

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.1점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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) $\text{예산조기집행대상예산 비율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.3점)

- 전체예산 3,160,316천원 중 조기집행대상예산이 761,940천원으로 비중이 24.19%임. 따라서 편람에 의거 0.3점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (0.8점)

- 예산 조기집행 목표액이 437,354천원이고 실제 집행액은 401,695천원으로 집행율이 95.0%임. 따라서 편람에 의거 0.8점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 정부의 예산조기집행 시책에 부응하여 조기집행대상 예산을 적극적으로 발굴하여 반영하는 등 적극적 목표설정 노력이 요구되고, 이에 대한 이행도를 강화하기 위하여 다각적인 추진방안이 강구되어야 할 것임

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 6.71점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
道 평균	67.94	69.15	59.71	69.94	74.78	67.12
보령시 하수도사업소	67.11	67.60	58.51	68.98	73.43	67.23

- 충남 하수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 69.15점, 서비스 과정 59.71점, 서비스 결과 69.94점, 사회적 만족 74.78점, 전반적 만족도 67.12점으로 나타나 종합만족도는 67.94점으로 나타났음
- 보령시 하수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 67.60점, 서비스 과정 58.51점, 서비스 결과 68.98점, 사회적 만족 73.43점, 전반적 만족도 67.23점으로 나타나 종합만족도는 67.11점으로 나타났음
- 따라서 보령시 하수도사업소의 고객만족도 득점은 6.71점으로 평가함

3 당진군

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십 (5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	2.00
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	1.50
	전략 (5점)	1. 중장기 경영계획	2	2.00
		2. 주민편의시책 추진	3	2.90
II. 경영시스템 (28점)	경영효율화 (10점)	1. 조직관리	4	3.42
		2. 인력관리	4	3.86
		3. 재무관리	2	1.80
	주요사업활동 (18점)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	7.50
		2. 하수관로시설관리	10	10.00
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (25점)	1. 시설이용률	5	5.00
		2. 하수도보급률	9	5.03
		3. 하수배제방식	8	8.00
		4. 하수처리율	3	2.40
	경영효율성과 (27점)	1. 영업수지비율	10	3.44
		2. 1인당 영업수익	2	0.51
		3. m³당 총괄원가	2	0.96
		4. 요금관리	3	1.36
		5. 공기업정책준수	10	6.80
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	6.78
합 계			100.0	75.26

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

리더십

- 전문성을 지닌 관리자를 배치하여 경영개선을 위해 노력하고 있고, BSC를 통한 체계적인 성과관리시스템을 구축하여 운영하고 있음
- 행정서비스현장을 제정하여 고객지향적 서비스를 제공하기 위한 기반을 마련할 필요가 있음

전략

- 하수도정비기본계획에 연차별 추진 및 재정계획과 조직/인력운영 계획이 포함되어 체계적으로 수립되어 있음
- 주민편의를 위한 제도가 2010년의 경우 꽃길조성에 그치고 있어 향후 보다 다각적인 추진노력이 필요함

2. 경영시스템

경영효율화

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 못 미치고 있음
- 전문교육과정 이수 실적이 우수하지만 기술자격증 취득이 다소 미흡함
- 여유자금의 규모가 크므로 이를 장기 정기예금 등을 활용하여 보다 고율의 이자수입을 획득하도록 하여야 함

주요사업활동

- 공공하수처리시설의 각 반응조별 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함
- 관로시설 개·보수실적이 전국 평균을 크게 상회하였고, 당진읍 시가지 지역의 하수관거 분류식화 사업을 완료하였음

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 당진군 공공하수처리시설을 시설용량에 맞도록 적정하게 이용하였고, 공공하수처리시설의 이용률은 과거년도에 비해 감소하였으나, 적절한 시기에 처리시설의 증설을 통하여 운영·관리하였음
- 하수도보급률이 인구기준 59.5%로 매우 낮은 수준을 보이고 있기 때문에, 하수처리시설의 확충 및 처리구역 확대, 관거정비사업 등을 통하여 하수도보급율 향상을 위해 노력해야 함
- 분류식 하수관거 및 처리구역 확대를 위해 관거정비사업을 지속적으로 추진해야 함
- 하수처리시설의 확충을 통하여 하수처리율을 높일 수 있도록 노력이 필요함

□ 경영효율성과

- 연간조정량은 전연도 대비 40.22% 상승하였으나 영업수익은 17.48% 상승하였으므로 하수도요금 정책에 대한 재검토 필요
- 연간조정량은 40.22% 증가에 비하여 영업수익의 증가비율은 낮으므로 1인당 영업수익의 증가율도 낮음
- 가동설비자산에 대한 감가상각비와 자산에 대한 투자에 따른 자본비용이 상대적으로 커서 m³당 총괄원가의 수준은 전국 평균에 비하여 높음
- 총괄원가는 높으나 하수도요금은 지나치게 낮게 책정되어 있고 실제 운영상 책정된 요금도 받지 못하고 있어 요금현실화율이 매우 낮음
- 하수처리관련 에너지 사용실태가 정부가 요구하는 수준에 상대적으로 미흡한 것으로 평가됨. 향후 하수처리에 사용되는 에너지의 낭비적 요소를 점검하여 개선하는 노력이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 당진군 하수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 69.08점, 서비스 과정 60.34점, 서비스 결과 69.91점, 사회적 만족 74.54점, 전반적 만족도 66.28점으로 나타나 종합만족도는 67.75점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 관리층 리더십·전문성

관리번호	1-0-1-1-1-1			득점 : 2.0 점	
지 표 명	관리층 리더십·전문성				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	리더십
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 평가				
세 부 평가내용 (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)				

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 전문성을 바탕으로 현안에 대한 명확한 이해와 지속적인 노후관 교체 및 수도권 계량 등 경영상황을 인지하고 개선하기 위한 방안들을 모색하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 2010년 7월 신규로 관리자가 임용되었으나, 이 전 관리자의 경우 3년 이상을 현



직위에 근무하였음

- 또한, 전 관리자의 경우 관련 자격증 1개를 보유하고 있었으며 현 관리자의 경우는 3개의 관련자격증을 보유하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 2010년 12월 자체평가회를 개최하였으며 이를 반영한 업무계획을 수립하였음

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

- 2010년 1월 개인별, 부서별 경영목표 설정계획을 수립하여 추진하였음
- 2010년 3월 전문기관 초청 워크숍을 통해 경영목표를 확정하는 등 직원들의 이해와 공감대를 형성하여 경영목표를 설정하고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 개인별 부서별로 설정된 목표에 대한 세부추진계획을 BSC를 기반으로 성과목표와 성과지표, 목표치 등을 설정하고 이에 대한 담당자를 명기하는 등 성과관리체계를 효율적으로 운영하고 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- BSC를 기반으로 구축된 세부추진계획에 따라 실적을 분석하고 있으며 자체평가를 통해 결과에 대한 확인을 하여 2011년도 업무추진에 반영하고 있음
- 성과에 대하여 개인별 차등 지급방식을 적용하여 업무성과에 대한 성과상여금을 지급하고 있음

□ 주요 추진실적

- 관리자의 유관 자격증 보유
- 성과관리를 기반으로 경영목표를 공유하며 세부추진계획을 수립
- 실적분석을 통한 차등 인센티브 적용

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전문성을 지닌 관리자를 배치하여 경영개선을 위해 노력하고 있음
- BSC를 통한 체계적인 성과관리시스템을 구축하여 운영하고 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			득점 : 1.5점	
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
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(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 하수도행정서비스헌장 제정(0.5점) ○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점) <p>② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등 <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)</p> $1\text{점} \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간}) / \text{정원}}{4\text{시간}}$ <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p>				

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.0점)

- 행정서비스헌장이 제정되어 있지 않았고 이에 대한 고객만족도 조사가 미흡

② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과의 정책개선 반영 실적 등(0.5점)

- 2010년 10. 1~11.10까지 약 40일간 고객만족도 조사를 3읍 3면을 대상으로 5개 분야 23항목에 대하여 조사를 실시하였음
- 행정서비스헌장에 대한 만족도 조사라기 보다는 상하수도서비스에 대한 만족도 조사로서 헌장의 내용이 보완될 필요가 있음

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)

- 총 32명의 직원이 총 88시간의 교육을 받음(정원 8명)
- 친절교육 및 안보교육과 공직윤리교육, 성별영향평가교육, 사회기풍대혁신 교육 등 총7회의 교육프로그램에 참여하였음

□ 주요 추진실적

- 상하수도서비스에 대한 고객만족도 조사 실시
- 윤리경영을 위한 7회의 교육프로그램 참여

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 상하수도서비스에 대한 체계적 만족도 조사를 실시하여 이를 반영한 계획을 수립하고 있음
- 직원들의 윤리경영을 위한 다양한 교육을 실시함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 행정서비스현장을 제정하여 고객지향적 서비스를 제공하기 위한 기반을 마련할 필요가 있음

2) 전략

(1) 중장기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			득점 : 2.0점	
지 표 명	중장기 경영계획				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략	
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	하수도사업의 안정적이고 장기적인 발전을 도모하기 위해 조직·인력·재정 및 시설 운영 등에 관한 기본계획수립 및 보완여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 중장기경영계획의 수립 및 적정성 판단 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역여건과의 적합성, 과도한 설비투자 여부, 자원조달의 적정성 등 <p>② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 업무, 인력, 시설투자, 자원조달, 수지개선계획 등 포함 				

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 하수도정비기본계획을 2009년 3월에 수립하였음
- 연차별 시설 및 처리계획 및 재정계획 등을 적정하게 반영하여 수립하였음

② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.00점)

- 환경분석과 연차별 시설 및 처리계획을 바탕으로 요금수준 및 재정계획 등을 체계적으로 수립하고 있음
- 이에 따르는 조직 및 인력운영계획 등도 포함하여 함께 수립하고 있음

□ 주요 추진실적

- 2009년 하수도정비기본계획 수립

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수도정비기본계획에 연차별 추진 및 재정계획과 조직/인력운영 계획이 포함되어 체계적으로 수립되어 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			득점 : 2.9점	
지 표 명	주민편의시책 추진				
대 분 류	리더십 / 전략		중 분 류	전략	
가 중 치	3점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	하수도사업에 대한 주민서비스의 질을 높이고, 수도사업의 지속적인 발전을 위한 주민참여 및 홍보대책 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적(1.0점) ○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적 ② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적(1.0점) ○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점) - 조례·규칙상 감면규정 제정 및 감면실적 ○ 주민홍보 실적(0.5점) ③ 하수도 주요시설물 주민편의 제공 실적(1.0점)				

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.9점)

- 2010년 8월 16일 분뇨수집·운반 및 처리수수료 산정기준을 변경하기 위한 당진군 하수도 사용조례를 개정하였음
- 마을진입도로에 꽃길을 조성하였으며 2008년 이후 극빈층의 안정적 용수공급을 위하여 극빈층 시설부담금을 전액지원하고 있음

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점)

- 기초생활수급자 및 장애인 상하수도 요금을 811건(1,578,480원) 감면하였음
- 누수에 대하여 81건(6,984,320원)을 감면하였음
- 개인오수받이 관리 홍보를 리플렛을 통해 연중시행하고 있으며 상하수도 요금 감면혜택 홍보문을 발송하고 한파 시 계량기 동파예방 홍보전단지를 발송하는 등의 대주민 홍보를 실시하고 있음

③ 하수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (1.0점)

- 운동회 및 견학, 단합대회 등 총 21회에 걸쳐 880명이 이용하였음

□ 주요 추진실적

- 주민편의를 위한 조례개정 1건 및 마을꽃길 조성
- 기초생활수급자 및 장애인 상하수도 요금감면(811건) 및 누수감면(81건)
- 하수도 주요시설에 총 21회 880명 이용

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 주민편의를 위한 조례를 개정하고 880명의 주민이 이용하는 등 주민과 함께 하기 위한 노력을 기울이고 있음
- 요금감면 등의 적극적 친서민정책을 시행하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 주민편의를 위한 제도가 2010년의 경우 꽃길조성에 그치고 있어 향후 보다 다각적인 추진노력이 필요함

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	1-0-1-2-1-1			득점 : 3.42점	
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			증 분 류	경영효율화
가 중 치	4점	지표성격	정량, 정성	평가방법	절대평가, 목표대실적
지표정의	하수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 하수인구(1.0점)</p> $= 1점 \times \frac{\text{하수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 하수인구} \times 110\%}$ <p>② 조직구조의 합리성(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석의 타당성 - 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부 <p>③ 조직운영의 효율성(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 				

□ 평가내용

① 직원 1인당 하수인구 (0.42점)

- 당진군 총인구 148,337명 중, 하수처리인구는 88,216명이고 하수처리를 담당하는 직원은 27명임
- 평가대상기관 평균 직원 1인당 하수처리인구는 7,136명이고 목표치는 7,850명으로

나타남. 당진군의 직원 1인당 하수처리인구는 3,267.3명이므로 0.42점으로 평가함

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 매년 부서내 조직진단을 통해 업무분장을 작성하고 업무 및 인력조정을 하고 있음

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 하수도 계량기 위탁 검침업무를 주부검침제로 아웃소싱하였음
- 하수도요금 자동이체 납부 전환유도로 행정·민원처리 간소화 노력을 도모하였음

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 상하수도 직원대상으로 한마음 체육대회를 실시하였고, 자원봉사활동을 총 5회 추진하였음
- 상하수도 통합운영 및 관리 워크숍에 참석하는 등 팀워크 훈련과 전문성 제고를 위한 워크숍을 총 7회 개최 및 참석하였음

□ 주요 추진실적

- 직원 1인당 하수처리인구는 3,267.3명임
- 부서내 조직진단을 통한 업무분장 작성 및 업무·인력조정을 추진하였음
- 팀워크 훈련과 전문성 제고를 위한 워크숍을 총 7회 개최 및 참석하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수도요금 자동이체 납부 전환유도로 행정·민원처리 간소화 노력을 도모하였음
- 상하수도 통합운영 및 관리 워크숍 등을 통한 팀워크 훈련과 전문성 제고에 대한 노력을 기울이고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 직원 1인당 하수처리인구가 전국 평균치보다 못 미치고 있음

(2) 인력관리

관리번호	1-0-1-2-1-2			득점 : 3.86점	
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	4점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적, 단계별평가
지표정의	관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인력의 전문성(2.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 적정인력 확보율(0.5점) $= 0.5점 \times \{ (정규직 \text{ 현원} / (정규직 \text{ 정원} - \text{정원의 } 2\% \text{ 결원율})) \}$ ○ 기술직 확보율(0.5점)] $= 0.5점 \times \{ \text{기술직 현원} / \text{기술직 정원} \}$ ○ 기술자격증 취득율(0.5점) $= 0.5점 \times \{ \text{자격증 취득 기술직 직원수} / \text{기술직정원} \}$ ○ 직원의 하수도업무 경력(0.5점) $= 0.5점 \times \frac{\text{직원 평균 근무일(년)}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <p>② 교육 및 연수실적(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 교육훈련 실적(0.3점) $= 0.3점 \times \frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$ ○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) $= 0.4점 \times \frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}$ ○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우 = 0점) <p>③ 직원 동기부여(1.0점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.3점, 미실시 = 0점) ○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.2점, 미반영 = 0점) ○ 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점) 				

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.86점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 16명, 정규직 정원 16명, 정원의 2% 결원율 0.32
- 0.5점 × 16/(16-0.32) = 0.51 ⇨ 0.5점
- 기술직 확보: 기술직 현원: 12명, 기술직 정원: 11명
- 0.5점 × 12/11 = 0.55 ⇨ 0.5점
- 기술자격증 취득: 자격증 취득 8명, 기술직 정원 11명
- 0.5점 × 8/11 = 0.36점
- 직원의 하수도업무 경력: 당진군 하수도 업무 경력 평균 5.5년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무년수 2.28년의 110% 목표치 2.51년
- 0.5점 × 5.5/2.51 = 1.1 ⇨ 0.5점

② 교육 및 연수실적 (1.0점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 673시간, 상시학습 의무교육시간 1,120시간, 정원 27명
- 0.3점 × 673/672 = 0.3점
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 19명, 정원 16명
- 0.4점 × 19/16 = 0.48 ⇨ 0.4점
- 제안제도 운영 실적: 4건 제안
- 운영 및 제안실적 有 ⇨ 0.3점

③ 직원 동기부여 (1.0점)

- 직원 만족도 조사 실시 ⇨ 0.3점
- 직원 만족도 조사 결과 반영 ⇨ 0.2점
- 포상 4건, 복리후생 및 취미활동 지원 ⇨ 0.5점

□ 주요 추진실적

- 정규직의 현원과 정원이 일치하도록 하여 적정인력을 확보하였음
- 673시간 교육훈련을 실시함
- 직원만족도 조사를 통해 성과관리 반영하였고, 포상 4건과 복리후생 지원을 통한



직원 동기부여를 추진하였음

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 정규직과 기술직 인력의 정원 및 현원을 일치시키고 있고, 하수담당 근무경력이 전국평균을 크게 상회함
- 전문교육과정 이수 실적이 우수함

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 제안제도가 운영되고 있으나 채택되지는 못하였고, 기술자격증 취득이 다소 미흡함

(3) 재무관리

관리번호	1-0-1-2-1-3			득점 : 1.80점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 시	2점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 월별 자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성(1.0점) - 원활한 자금수급 및 채무관리 등을 위한 자금수급계획 수립과 운영의 적정성 및 상황변화에 맞게 탄력적으로 운영하는지 여부를 평가 ② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립(0.5점) - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 ③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부(0.5점) - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성				

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

- 월별자금수급계획을 수립하고 있으나 안정적이지 못하며 현금성자산의 연평균수익률은 2.02%로 낮은 편이므로 80점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.50점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으므로 최고등급으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (0.50점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가



□ **주요 추진실적**

- 2010년 중 3회 추경 예산편성 실시

□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하게 예산을 편성하고 결산함

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 여유자금의 규모가 크므로 이를 장기 정기예금 등을 활용하여 보다 고율의 이자수입을 획득하도록 하여야 함

2) 주요사업활동

(1) 처리장시설 및 수질관리

관리번호	1-0-2-2-2-1			득점 : 7.50점	
지 표 명	처리장시설 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	처리장시설의 관리운영 상태를 처리과정별로 분리하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 설계지침 운영현황 (3.0점) ② 시설개량 실적 (1.0점) ③ 운전일지 작성 (1.0점) ④ 유입수량 및 수질 (1.0점) ⑤ 수질분석 현황 (1.0점) ⑥ 배출구역의 수질관리 (1.0점) - 처리수의 최종 방류 하천명, 유량·수질 등의 상황과 처리수 배출에 따른 영향정도 평가 및 이에 대한 대책 수립				

□ 평가내용

① 설계지침 운영현황 (2.50점)

- 당진군의 공공하수처리시설은 모두 설계지침에 따라 운영·관리되고 있으나, 몇몇 처리시설의 단위공정이 설계지침을 약간 벗어나 운영되고 있으므로 시설운영에 각별한 주의가 요구됨
- 당진공공하수처리시설은 시설용량을 초과하여 운영되고 있으므로 시설확충을 통해 운영상에 어려운 부분을 해결해야 함
- 고대·부곡, 합덕, 송악, 중흥공공하수처리시설은 하수의 유입 BOD 농도가 상당히 낮아 처리장 운영에 악영향을 미칠 수 있으므로 하수관거정비사업 등을 통하여 불명수를 차단하여 유입 BOD 농도를 높일 수 있는 방안을 찾아야 함

- 신평공공하수처리시설은 시설용량의 약 50% 정도만을 가동하고 있으므로 반응
조별 적정 체류시간을 관리하기 위해 운영측면에서 변화가 필요함

- 당진공공하수처리시설(15,000 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W15.0×L25.0×H2.4(2지)		W15.0×L25.0×H2.4(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	2.52		1.05	
1차 침전지	규 격 (m)	W7.0×L27.0×H3.0(4지)		W7.0×L27.0×H3.0(4지)	
	체 류 시 간 (hr)	2 ~ 4		1.5	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25 ~ 40		47.6	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W7.0×L38.0×H5.0(4지)		W7.0×L38.0×H5.0(4지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.3 ~ 0.8		0.69	
	포 기 시 간 (hr)	6 ~ 8		7.8	
	MLSS 반 송 비	30 ~ 100%		20.2	
	F / M 비	0.2 ~ 0.4		0.2	
	DO (mg/L)	1.5 ~ 2.0이상		1.3	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		8.2, 26.4, 17.6	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	D20.0×H3.5(2지)		D20.0×H3.5(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	3 ~ 5		3.2	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	20 ~ 30		26	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	벨트프레스		벨트프레스	
	케 익 함 수 율	75 ~ 80%		82.4%	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	8.1 ~ 10.1		13.0	

- 고대 · 부곡공공하수처리시설(34,000 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W15.0×L40.0×H4.0(2지)		W15.0×L40.0×H4.0(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	W8.0×L24.0×H3.0(6지)		W8.0×L24.0×H3.0(6지)	
	체 류 시 간 (hr)	2 ~ 4		5.4	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25 ~ 40		62	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W8.0×L48.0×H5.0(6지)		W8.0×L48.0×H5.0(6지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.3 ~ 0.8		0.62	
	포 기 시 간 (hr)	6 ~ 8		7.7	
	MLSS 반 송 비	30 ~ 100%		46.4	
	F / M 비	0.2 ~ 0.4		0.36	
	DO (mg/L)	1.5 ~ 2.0이상		2.4	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		17.0, 30.2, 23.5	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	W8.0×L32.0×H4.0(6지)		W8.0×L32.0×H4.0(6지)	
	체 류 시 간 (hr)	3 ~ 5		9.6	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	20 ~ 30		46	
농 축 조	규 격 (m)	D9.0×H3.0(2지)		D9.0×H3.0(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	-		24	
	농축슬러지 농도(%)	-		2.71	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	폴리머		폴리머	
	개량후 고형물 농도(%)	-		2.03	
탈 수	방 법	벨트프레스		벨트프레스	
	케 익 함 수 율	72 ~ 80%		80.7	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	-		3.03	

- 합덕공공하수처리시설(3,500 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
포 기 조	규 격 (m)	혐기조 : W4.5×L3.3×H7.6(2지) 무산소조 : W4.5×L4.0×H7.5(2지) Bio-SAC : W4.5×L4.0×H7.5(2지)			
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.5 ~ 2.0		2.7	
	포 기 시 간 (hr)	1.5 ~ 4.0		12.4	
	MLSS 반 송 비	20 ~ 80%		48.6	
	F / M 비	0.1 ~ 0.5		0.49	
	DO (mg/L)	2.0 ~ 3.0이상		3.7	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		8.3, 25.1, 16.6	
	포 기 방 식	산기식		산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	W4.5×L14.0×H4.0(2지)		W4.5×L14.0×H4.0(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	3 ~ 5		16.2	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	20 ~ 30		30.6	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	벨트프레스		벨트프레스	
	케 익 함 수 율	75 ~ 80%		77.9	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	-		1.34	

- 신평공공하수처리시설(3,500 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W5.8×L14.6×H4.0(3지)		W5.8×L14.6×H4.0(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	8.1		17.0	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W5.8×L13.2×H4.5(4지)		W5.8×L13.2×H4.5(4지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.51		0.14	
	포 기 시 간 (hr)	4.8		13.7	
	MLSS 반 송 비	200% 이상		반송량 산정불가	
	F / M 비	0.02 ~ 0.8		0.02	
	DO (mg/L)	2 ~ 10		3.1	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		9.0, 26.4, 17.4	
	포 기 방 식	형틀 상향폭기식		형틀 상향폭기식	
2차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	유동판 탈수		유동판 탈수	
	케 익 함 수 율	75 ~ 80%		82.1	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	1.0		0.79	

- 송악공공하수처리시설(1,500 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W5.8×L14.6×H4.0(3지)		W5.8×L14.6×H4.0(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	7.9		20.1	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W5.8×L13.2×H4.5(4지)		W5.8×L13.2×H4.5(4지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.22		0.07	
	포 기 시 간 (hr)	4.8		9.9	
	MLSS 반 송 비	200% 이상		반송량 산정불가	
	F / M 비	0.02 ~ 0.8		0.03	
	DO (mg/L)	2 ~ 10		4.6	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		6.4, 27.6, 17.3	
포 기 방 식	형틀 상향폭기식		형틀 상향폭기식		
2차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	유동판 탈수		유동판 탈수	
	케 익 함 수 율	75 ~ 80%		82.6	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	0.52		0.46	

- 중흥공공하수처리시설(700 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W5.8×L14.6×H4.0(3지)		W5.8×L14.6×H4.0(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	7.9		18.8	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도작성	규 격 (m)	W5.8×L13.2×H4.5(4지)		W5.8×L13.2×H4.5(4지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.10		0.04	
	포 기 시 간 (hr)	4.8		8.0	
	MLSS 반 송 비	200% 이상		반송량 산정불가	
	F / M 비	0.02 ~ 0.8		0.03	
	DO (mg/L)	2 ~ 10		3.8	
	온도(최소, 최대, 평균)	-		7.9, 28.2, 17.3	
	포 기 방 식	형틀 상향폭기식		형틀 상향폭기식	
2차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	-		-	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)	-		-	
	농축슬러지 농도(%)	-		-	
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	-	-	-	-
	가 스 의 구 성	-	-	-	-
	소화 슬러지 농도(%)	-	-	-	-
슬러지개량	사 용 약 품	없음		없음	
	개량후 고형물 농도(%)	-		-	
탈 수	방 법	없음		없음	
	케 익 함 수 율	-		-	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	-		-	

② 시설개량 실적 (1.00점)

- 공공처리시설의 개·보수를 시행하였으며, 약품투입시설 등을 포함한 각종 기계시설들의 개량을 추진하였음

③ 운전일지 작성 (1.00점)

- 유입수량을 매일 측정하여 각 처리시설별 가동률을 평가할 수 있어 운전일지를 작성한 것으로 판단됨

④ 유입수량 및 수질 (1.00점)

- 유입수량을 측정하여 기록하고 있으며, 운영관리에 필요한 주요항목을 중심으로 주기적으로 유입수 및 처리수의 수질분석을 실시하고 있음

⑤ 수질분석 현황 (1.00점)

- 하수도법 시행령 제15조 및 동법 시행규칙 제11조 규정에 의하여 처리용량 50m³/일 미만인 공공하수처리시설은 월 1회 이상, 50m³/일 이상 500m³/일 미만인 공공하수처리시설은 주 1회, 500m³/일 이상인 공공하수처리시설은 매일 1회 이상 실시하여야 하며, 50m³/일 이상인 공공하수처리시설의 경우 하수도법에 의한 방류수수질기준은 BOD 10mg/L이하, COD 40mg/L이하, SS 10mg/L이하, T-N 20mg/L이하, T-P 2mg/L이하임
- 하수도법의 규정에 따라 분석한 방류수 수질은 월별로 수질에 편차를 보이기는 하나, 모두 방류수 수질기준을 만족하고 있음

⑥ 배출구역의 수질관리 (1.00점)

- 공공하수처리시설의 방류수를 수질기준에 맞게 방류수역으로 배출하고 있으며, 모든 처리시설의 방류수는 최종적으로 서해로 흘러감
 - 당진공공하수처리시설 : 당진천 → 서해
 - 고대·부곡공공하수처리시설 : 아산만 → 서해
 - 합덕공공하수처리시설 : 석우천 → 서해
 - 신평공공하수처리시설 : 오봉천 → 서해
 - 송악공공하수처리시설 : 오봉천 → 서해
 - 중흥공공하수처리시설 : 중흥천 → 서해

□ 주요 추진실적

- 고대·부곡공공하수처리시설의 시설용량 증설을 완료하였음
- 하수 유입수량 및 수질을 주기적으로 측정하여 공정관리를 하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 고대·부곡공공하수처리시설의 시설용량 증설을 완료하였음
- 하수 유입수량 및 수질을 주기적으로 측정하여 공정관리를 하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 공공하수처리시설의 각 반응조별 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함

(2) 하수관로시설 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2			득점 : 10.0점	
지 표 명	하수관로시설 관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가, 목표대비 실적
지표정의	하수관로의 수준 및 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.0점) ② 하수도대장 작성 및 활용 (2.0점) ③ 관로시설 개보수 실적 (7.0점) $\text{관로개보수율(\%)} = \frac{\text{관로개보수연장} + \text{관로준설} \cdot \text{개량연장}}{\text{관로보수대상연장}} \times 100$				

□ 평가내용

① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.00점)

- 하수관로 개·보수 및 신설계획은 하수도정비기본계획에 연차별로 계획이 수립되어 있으며, 특히, 당진군 당진읍 시가지 지역을 중심으로 2007년 말부터 추진해왔던 하수관거 BTL사업이 2010년에 준공되어 관거의 분류식화로 인해 하천의 수질이 개선되었음

② 하수도대장 작성 및 활용 (2.00점)

- 하수도대장은 업무담당자 PC내에 CAD파일로 저장되어 변경 시 수시로 업데이트 하고 있으며, 사무실 도면걸이에 비치하고 있어 배수설비, 각종 개발사업 협의, 관로유지보수 등에 활용하고 있음

③ 관로시설 개보수 실적 (7.00점)

- 관로보수 대상연장 364km 가운데 관로개보수연장이 17km로 관로개보수율은 4.7%이며, 가중치 7점을 고려하면 최종 득점은 7.00점으로 산정됨

주요 추진실적

- 관로시설 개·보수실적이 전국 평균을 크게 상회하였음
- 당진읍 시가지 지역의 하수관거 분류식화 사업을 완료하였음

평가 시사점

■ **잘된 점**

- 관로시설 개·보수실적이 전국 평균을 크게 상회하였음
- 당진읍 시가지 지역의 하수관거 분류식화 사업을 완료하였음

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 시설이용율

관리번호	1-0-2-3-1-1			득점 : 5.0점	
지 표 명	시설이용율				
대 분 류	경영성과			증 분 류	주요사업성과
가 중 치	5점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	하수처리량에 대비하여 하수처리 시설용량의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 시설이용율(5.0점) $\frac{1\text{일 평균 하수처리량(톤/일)}}{\text{하수처리 시설용량(톤/일)}} \times 100$				

□ 평가내용

○ 시설이용율 (5.00점)

- 당진군 하수처리시설은 2010년 말 기준으로 1일 평균 하수처리량은 34,786톤/일, 하수처리시설용량은 47,000톤/일로 시설이용률은 74.0%이며, 실적구간별 평점을 고려할 때 가중치 5점에 최종 득점은 5.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 당진군 공공하수처리시설을 시설용량에 맞도록 적정하게 이용하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 당진군 공공하수처리시설을 시설용량에 맞도록 적정하게 이용하였음
- 공공하수처리시설의 이용률은 과거년도에 비해 감소하였으나, 적절한 시기에 처리 시설의 증설을 통하여 운영·관리하였음

(2) 하수도보급율

관리번호	1-0-2-3-1-2			득점 : 5.03점	
지 표 명	하수도보급율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 시	9점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급율을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 인구기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{하수인구}}{\text{총인구}} \times 100$ <p>② 면적기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{처리구역면적}}{\text{도시계획구역면적}} \times 100$ <p>③ 관거기준 하수도보급율(3.0점)</p> $\frac{\text{하수관거연장}}{\text{총계획관거연장}} \times 100$				

□ 평가내용

① 인구기준 하수도보급율 (1.78점)

- 당진군의 인구기준 하수도보급률을 산정하면, 총인구는 148,337명이고 하수처리인구는 88,216명이므로 인구기준 하수도보급률은 59.5%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 1.78점으로 산정됨

② 면적기준 하수도보급율 (0.77점)

- 당진군의 면적기준 하수도보급율을 산정하면, 도시계획구역면적은 235km², 처리구역면적은 22.8km²이므로 면적기준 하수도보급률은 9.7%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 0.77점으로 산정됨

③ 관거기준 하수도보급율 (2.47점)

- 당진군의 관거기준 하수도보급율을 산정하면 총계획관거연장은 498km이고 하수관거연장은 364km이므로 관거기준 하수도보급률은 73.0%로 계산되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 2.47점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 당진군 당진읍 시가지지역의 하수관거정비 BTL사업으로 하수관거연장이 크게 증가하여 하수관거보급률이 향상되었음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 당진군 당진읍 시가지지역의 하수관거정비 BTL사업으로 하수관거연장이 크게 증가하여 하수관거보급률이 향상되었음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수도보급률이 인구기준 59.5%로 매우 낮은 수준을 보이고 있기 때문에, 하수처리시설의 확충 및 처리구역 확대, 관거정비사업 등을 통하여 하수도보급율 향상을 위해 노력해야 함

(3) 하수배제방식

관리번호	1-0-2-3-1-3			득점 : 8.0점	
지 표 명	하수배제방식				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	합류식 관거의 분류식화를 유도하기 위해 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거길이(분류식+합류식)}} \times 100$				

□ 평가내용

○ 분류식 관거길이 비율 (8.00점)

- 당진군의 하수배제방식을 평가하기 위하여 분류식 관거길이 비율을 계산하면, 총 하수관거길이(분류식+합류식)는 364km이고 이 중에서 분류식 관거길이가 272km 이므로 측정산식에 의해 분류식 관거길이 비율은 74.7%로 산정되었으며, 가중치 8 점을 고려하면 최종 득점은 8.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거정비 BTL사업 추진으로 인해 분류식 하수관거 길이가 크게 늘어났음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수관거정비 BTL사업 추진으로 인해 분류식 하수관거 길이가 크게 늘어났음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 분류식 하수관거 및 처리구역 확대를 위해 관거정비사업을 지속적으로 추진해야 함

(4) 하수처리율

관리번호	2-0-2-3-1-4			득점 : 2.4점	
지 표 명	하수처리율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	발생한 하수를 어느 정도 처리하고 있는가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{하수처리량}}{\text{총하수발생량}} \times 100$				

평가내용

하수처리율 (2.40점)

- 당진군의 총 하수발생량 15,848,770톤/년 대비 하수처리량은 12,697,108톤/년으로 하수처리율은 80.0%로 산정되며, 가중치 3점을 고려하면 최종득점은 2.40점으로 산정됨

주요 추진실적

- 당진군 총 하수발생량의 약 80%를 처리하였음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 하수처리량이 매년 증가추세를 보이고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수처리시설의 확충을 통하여 하수처리율을 높일 수 있도록 노력이 필요함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

관리번호	1-0-2-3-2-1			득점 : 3.44점	
지 표 명	영업수지비율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	영업활동의 결과로 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 영업수지비율(10.0점) $\text{영업수지비율} = \frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

① 영업수지비율 (3.44점)

- 영업수익은 3,238,890천원이고, 영업비용은 11,859,371천원으로 영업수지비율은 27.31%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 3.44점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 영업비용 중 순수 소모성경비에 해당하는 일반관리비는 연간조정량의 증가에도 불구하고 27.67% 감소함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 연간조정량은 전연도 대비 40.22% 상승하였으나 영업수익은 17.48% 상승하였으므로 하수도요금 정책에 대한 재검토 필요

(2) 직원1인당 영업수익

관리번호	1-0-2-3-2-2			득점 : 0.51점	
지 표 명	직원1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 1인당 영업수익(2.0점) $1인당\ 영업수익 = \frac{당년도\ 영업수익}{총직원수} \times 100$				

□ 평가내용

○ 1인당 영업수익 (0.51점)

- 영업수익은 3,238,890천원이고, 당기초 직원수는 46명, 당기말 직원수는 47명, 평균 직원수는 46.5명으로 1인당 영업수익은 69,654천원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.51점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량은 40.22% 증가하였으나 종사 직원수는 1명 증가하여 1인당 영업수익이 증가하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 연간조정량은 40.22% 증가에 비하여 영업수익의 증가비율은 낮으므로 1인당 영업수익의 증가율도 낮음

(3) m³당 총괄원가

관리번호	1-0-2-3-2-3			득점 : 0.96점	
지 표 명	m ³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 증 치	2점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

평가내용

m³당 총괄원가 (0.96점)

- 총괄원가는 18,121,531천원이며 연간조정량은 14,905,346m³로 m³당 총괄원가는 1,215.77원임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.96점으로 평가됨

평가 시사점

■ 잘된 점

- 연간조정량의 증가에 비하여 총괄원가는 소폭 증가하여 m³당 총괄원가는 낮아짐

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 가동설비자산에 대한 감가상각비와 자산에 대한 투자에 따른 자본비용이 상대적으로 커서 m³당 총괄원가의 수준은 전국 평균에 비하여 높음

(4) 요금관리

관리번호	1-0-2-3-2-4			득점 : 1.36점	
지 표 명	요금관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	3점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 요금현실화율(2.0점) - 요금현실화율(하수수익/총괄원가) × 2점 ※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합·위탁 등 원가절감 흡수 노력으로 평가 ② 요금 징수율 (1.0점) $1점 \times \frac{\text{당기 요금징수액} / (\text{전기이월채납액} + \text{당기 부과요금})}{\text{평가대상기관 평균 요금징수율}} \times 100$				

□ 평가내용

① 요금현실화율(0.36점)

- 하수수익은 3,238,890천원이고, 총괄원가는 18,121,531천원으로 요금현실화율은 3,238,890천원/18,121,531천원= 17.87%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.36점으로 평가됨

② 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 3,238,890천원, 과년도 채납액61,496천원으로 부과액과 채납액의 합은 3,300,386천원이고, 당년도분 수납액은 3,160,717천원, 과년도분 수납액은 35,471천원으로 총 수납액은 3,196,188천원이므로 징수율은 3,196,188천원/3,300,386천원=96.84%임
- 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 1.00점으로 평가됨

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 요금징수율이 전국 평균을 상회하여 양호함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 총괄원가는 높으나 하수도요금은 지나치게 낮게 책정되어 있고 실제 운영상 책정된 요금도 받지 못하고 있어 요금현실화율이 매우 낮음

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 6.8점	
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	정책준수	
가 중 치	10점	지표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가
지표정의	행정안전부 및 환경부의 평가년도 상하수도사업 추진지침상 주요내용을 발 취하여 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	6.80
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	1.50
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	1.00
	③ 하수처리수 및 슬러지 적정 처리			3.0	2.10
	가. 하수처리수 재이용			1.5	0.90
	나. 슬러지의 안정적 처리			1.5	1.20
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	-0.10
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	-0.10
	⑤ 감사원등 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	1.00
⑦ 예산조기집행			1.5	1.30	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 1.5점	
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법	단계별평가, 절대평가
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 생산량 1m³ 당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점)</p> <p>○ 생산량 1m³ 당 CO₂ 배출량 / 평가대상기관평균 1m³ 당 CO₂배출량</p> <p>① 90%이상 = 0.6점 ② 80%이상 90%미만 = 0.8점</p> <p>③ 60%~80%미만 = 1.0점 ④ 40%이상~60%미만 = 1.2점</p> <p>⑤ 40%미만 = 1.5점</p> <p>② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(1.0점)</p> <p>○ 낙차를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적 등에 대하여 정성평가</p>				

□ 평가내용

① 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(0.6점)

- 기관 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량은 0.2685이고, 평가대상기관의 평균 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량은 0.1992로 지표가 요구하는 비율이 134.80%임. 따라서 편람에 의거 0.6점을 부여함

② 친환경 신기술, 신공법등 개발 및 활용노력(0.9점)

- 고대·부곡 하수처리장 태양광 발전소 설치사업을 추진 완료함으로써 태양에너지를 자원화여 하수처리장 전력공급에 기여하고 있음. 따라서 0.9점(100점만점 90점)을 부여함



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 태양에너지를 자원화하여 하수처리장에 전력을 공급함으로써 에너지 소비량을 저감하는 등 노력이 긍정적임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 하수처리관련 에너지 사용실태가 정부가 요구하는 수준에 상대적으로 미흡한 것으로 평가됨. 향후 하수처리에 사용되는 에너지의 낭비적 요소를 점검하여 개선하는 노력이 필요함

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점	
지 표 명	상하수도 사업기구의 통합 운영				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 완전통합(1.0점), 부분통합(0.5점), 미통합(0점) 				

평가내용

상하수도 사업기구의 통합운영 여부(1.0점)

- 기관은 상하수도 사업기구가 완전 통합된 형태로 상하수도사업소장하에 상수도팀과 하수도팀으로 구분되고 별도의 사업소 등 설치가 없음

주요 추진실적

- 상하수도사업소 설치가 2002.3.25.에 되었고, 2007.1 하수도사업이 공기업으로 전환되었고, 상수도사업은 이 보다 이른 2004.1에 공기업으로 전환됨

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진하고 있음

(1)-3. 하수처리수 및 슬러지 적정처리

관리번호	2-0-1-3-2-103			득점 : 2.1점	
지 표 명	하수처리수 및 슬러지 적정 처리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	3.0점	지표성격	정량	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 하수처리수 및 슬러지 처리의 적정성을 평가한다.				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리수 재이용 (1.5점) ② 슬러지의 안정적 처리 (1.5점)				

□ 평가내용

① 하수처리수 재이용 (0.9점)

- 지역내 6개 하수처리장에 유입되는 15,848천톤/년의 유입하수량 중 444천톤/년을 재이용하고 있는 등 재이용율이 2.80%로 상대적으로 매우 미흡함. 따라서 0.9점(100점 만점에 60점)을 부여함

② 슬러지의 안정적 처리 (1.2점)

- 지역에서 발생하는 연간 6,814톤의 슬러지를 재활용(4,691톤), 해양투기(2,117톤) 등 형태로 처리하고 있음. 따라서 1.2점(100점만점에 80점)을 부여함

□ 주요 추진실적

.

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 지역내에서 발생하는 하수슬러지에 대해 99.1%로 처리하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 발생하는 하수슬러지에 대한 재활용율을 강화시키는 방안에 대한 고민이 필요하고, 하수처리수의 재활용비율도 매우 저조한 수준이므로 기존의 세척수, 청소수 외에 다양한 활용방안에 대한 고민이 필요함

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.1점	
지 표 명	경영개선명령 등 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-2점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	경영개선명령의 적정 이행 여부 평가				
세 부 평가내용 (즉정산식)	① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-1.0점) ② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-1.0점)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)

- 2006년부터 2010년사이 행정안전부로부터 경영개선 명령을 받은 바 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.1점)

- 2009년 실시된 지방공기업 경영평가에서 2개의 지적사항을 받았음. 이중 중장기 경영계획의 체계적 수립과 관련 2009년 3월 하수도정비 기본계획이 승인 완료되어 운영 효율화 노력을 지속하고 있음. 또한 당진하수처리장 탈수기 여과포 교체를 통해 함수율을 최대한 저감시키고 있고, 하수슬러지를 복토재로 재활용하고 있음. 이러한 추진내용을 종합할 때 제시된 전기지적사항에 대해 이행 완료한 것으로 평가하되, 그 개선효과가 명확하게 증명되지 않고 있어 -0.1점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전기지적사항에 대해 적극적인 개선 노력의 추진이 인정됨

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 전기지적사항에 대한 개선 노력은 인정되나, 해당 개선 노력의 결과에 대한 사후 검증을 통해 당초 의도한 효과가 발휘되지 않는다면 또는 보다 나은 대안이 강구될 수 있다면 그와 같은 개선 노력을 지속해야 할 것임

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105			득점 : 0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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				

평가내용

○ 감사원 감사 지적사항 이행여부 (-0.0점)

- 2005년 이후 감사원 감사를 통해 지적받은 사항이 없음

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 정부정책 및 감사원 감사에 지적되지 않도록 합리적이고 효율적인 조직 운영이 요구됨

(1)-6. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	1-0-1-3-2-106			득점 : 1.0점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
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)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.0점)

- 행정안전부 일괄통보한 자료에 의하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등) 중 직종별인원현황이 진행중으로 표시되는 모든 항목에 대해 입력완료하는 정부정책을 미준수함

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.8점)

- 공시자료 중 외부감사인의 감사의견 등과 관련하여 감사보고서가 첨부되어 있지 않는 등 입력자료의 충실성이 미흡함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시관련 담당자, 감독자, 확인자 등의 지정이 적절함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 경영공시 관련 매뉴얼을 숙지하여 관련 항목에 따른 내용을 정확하고 충분한 정보를 담아 적시에 공개하는 노력이 필요함
- 공시항목에 대해 입력기한을 적극적으로 준수하여 모든 항목을 입력하는 노력이 요구됨

(1)-7. 예산조기집행

관리번호	1-0-1-3-2-107			득점 : 1.3점	
지 표 명	예산조기집행				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
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) $\text{예산조기집행대상예산 비율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행액 목표달성율}(\%) = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.5점)

- 전체예산 28,090,850천원 중 조기집행대상예산이 11,247,219천원으로 비중이 40.0%임. 따라서 편람에 의거 0.5점을 부여함

② 예산조기집행목표액 달성도 (0.8점)

- 예산 조기집행 목표액이 6,455,903천원이고 실제 집행액은 6,130,343천원으로 집행율이 95.0%임. 따라서 편람에 의거 0.8점을 부여함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 전체예산 중 조기집행 대상예산의 적극적 반영과 예산조기집행 목표달성을 위한 노력이 긍정적임

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 예산조기집행의 적극적 목표설정의 효과를 극대화하기 위하여 예산조기집행에 대해 지속적인 관심이 요구됨

4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 6.78점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
道 평균	67.94	69.15	59.71	69.94	74.78	67.12
당진군 하수도사업소	67.75	69.08	60.34	69.91	74.54	66.28

- 충남 하수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 69.15점, 서비스 과정 59.71점, 서비스 결과 69.94점, 사회적 만족 74.78점, 전반적 만족도 67.12점으로 나타나 종합만족도는 67.94점으로 나타났음
- 당진군 하수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 69.08점, 서비스 과정 60.34점, 서비스 결과 69.91점, 사회적 만족 74.54점, 전반적 만족도 66.28점으로 나타나 종합만족도는 67.75점으로 나타났음
- 따라서 당진군 하수도사업소의 고객만족도 득점은 6.78점으로 평가함

제 Ⅲ 장

공사/공단 부문

- 1 보령시 시설관리공단

1 보령시시설관리공단

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (15점)	리더십 (10점)	1. 경영층 리더십	5	4.50
		2. 고객 및 윤리경영	5	4.60
	전략	1. 비전·미션 및 경영계획	5	4.50
II. 경영시스템 (30점)	경영효율화 (14점)	1. 조직관리	4	3.52
		2. 인사관리	4	3.52
		3. 노사관리	4	3.80
		4. 재무관리	2	1.65
	주요사업활동 (16점)	1. 시설·환경관리	4	3.60
		2. 재난·안전관리	4	3.80
		3. 공공성증진노력	5	4.80
		4. 저탄소녹색성장 추진	3	2.80
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (20점)	1. 사업수익	8	7.15(#)
		2. 1인당 시설관리실적	8	7.15(#)
		3. 안전사고 발생건수	4	3.58(#)
	경영효율성과 (25점)	1. 대행사업비절감률	10	8.94(#)
		2. 사업수지비율	5	4.47(#)
		공기업정책준수	10	8.52
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	8.67
합 계			100	89.42

(#)는 총점환산제 방식을 적용한 점수임

II. 종합평가의견

1. 리더십/전략

리더십

- 전반적으로 경영층의 리더십 지표에 있어 리더십향상을 위한 다양한 시책들이 강구되어 지고 있으나 이에 대한 세부추진은 미흡한 부분이 있으나, 이는 기관설립 초기에서 나타날 수 있는 상황으로 보여지며 향후 체계화 방안모색이 필요함
- 타 기관과의 상호협력을 통한 공단지체사업 중심의 서비스확대 프로그램이 활성화 될 필요가 있음

전략

- 미션달성을 위한 성과관리 전담부서 또는 전담인력을 통해 성과에 대한 지속적인 모니터링과 관리체계가 만들어질 필요가 있음

2. 경영시스템

경영효율화

- 공단의 핵심업무와 비핵심업무를 명확하게 구분하여 그에 대한 효과성 분석을 추가하여 경영목표와 합치시킬 필요가 있고, 향후 복수직급제 및 직위공모제를 도입할 필요성이 있음
- 보수교육에 대한 로드맵 작성을 추가적으로 추진하여 보다 효과적인 신규 및 보수교육을 도모할 필요가 있고, 향후 경력개발프로그램(CDP) 도입이 필요함
- 출범초기이므로 노사관계에 대한 특별한 문제점은 나타나지 않았으나, 직원과 CEO와의 대화의 범위를 보다 확대하고 정례화 할 필요성이 있음
- 업무분장상 기록을 담당하는 회계전담 직원과 수입 등의 담당자가 분리될 필요성이 있음

주요사업활동

- 청소년수련관, 근로자종합복지관(동백관) 관리 및 운영 측면에서 시설물이 노후화

- 되어 있으므로 이에 대한 시설환경 대책마련이 필요함
- 안전사고 발생 후 사후처리가 보험금 처리만이 아닌 유형별 처리방안을 마련할 필요가 있음
- 사회적 약자를 위한 프로그램을 충실히 진행하였지만 이에 대한 사후평가가 미흡하므로 향후 사후평가에 대한 관리가 필요함
- 저탄소 녹색성장 제품의 구매와 활용도를 보다 높일 필요성이 있고, 녹색경영을 위한 전담조직 구성 및 운영의 내실화가 필요함

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 2010년 설립된 신생 공기업이기 때문에 전년도와 비교 실적이 없으므로 총점환산제로 평가하였음

□ 경영효율성과

- 경영효율성과의 대부분 지표들이 전년도 대비 실적이 필요한 사항으로 총점환산제 방식에 의해 점수를 부여하였음
- 노조 전임자 기준 준수 여부에서는 향후에도 노사협의회 등 노사간 대화와 협력을 통해 공단의 조기 안정화와 성장에 기여해야 할 것임
- 추가사업 타당성 검토여부의 지표에서는, 공단의 조직 및 인력관리와 관련하여 정부지침인 1년 단위 자체 진단 및 3년 단위 전문기관을 통한 진단을 통해 효율적 조직 및 인력관리를 지향해야 함
- 경영개선명령 이행 여부의 경우, 향후 각종 감사와 평가 그리고 점검에서 불필요한 지적을 받지 않도록 적극적으로 관련 지침이나 규정의 준수가 필요하고, 불가피에 지적된 사항에 대해 적극적으로 대응하는 노력이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 보령시 시설관리공단의 고객만족도는 서비스 환경 86.86점, 서비스 과정 86.97점, 서비스 결과 87.33점, 사회적 만족 89.52점, 전반적 만족도 84.16점으로 나타나 종합만족도는 86.70점으로 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1. 리더십/전략

1) 리더십

(1) 경영층 리더십

관리번호	6-0-1-1-1-1			득점 : 4.5점	
지표명	경영층의 리더십				
대분류	리더십/전략		중분류	리더십	
가중치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	경영층의 리더십을 통한 경영개선을 위한 노력, 경영목표와 계획의 적정성 및 목표달성 노력도 평가				
세부평가내용 (측정산식)	<p>① 조직사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위하여 최선을 다하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 목표달성과 경영상 발생하는 문제 해결을 위한 노력 - 자기사업에 대한 개인적인 전문성과 의식, 능력 등 <p>② 개인별, 부서별로 경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대를 형성하였는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개인별, 부서별 권한과 책임의 적정성 - 조직의 개방적, 참여적 의사소통 체계 구축 여부 - 직원들이 CEO의 전문성, 능력, 자질을 믿고 따르는지 여부 <p>③ 직원의 동기부여나 필요한 교육, 지원 등을 통하여 성과를 극대화하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원의 동기부여 방안이나 특수시책 - 직무수행능력 개발을 위한 교육기회의 부여 <p>④ 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자를 합리적으로 관리하였는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체와 의회와의 협력관계, 지원 정도 - 지역주민, 시민단체, 유관기관과의 협력, 유대관계 등 				

□ 평가내용

① 조직사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위하여 최선을 다하고 있는가?

- 공단의 가치체계와 이에 따른 실천전략을 수립하고 있으며, 2010년 전략목표와 성과목표를 도출하여 운영하고 있음
- 경영상 문제점 분석 및 대응방안을 구상하고 있으나, 기관이 설립된지 1년에 불과하여 체계적 분석과 대응을 위한 세부실천계획은 다소 미흡한 부분이 있음
- 경영환경에 적응하기 위하여 CEO 능력개발을 위한 직무연수 및 전문연수를 3회 참가하였으며 3곳의 타 공단을 벤치마킹 하는 등 경쟁력을 높이기 위한 노력을 기울이고 있음
- 경영성과계약을 통해 이사장의 책임경영을 보장하여 경영효율성을 제고하고 이행 실적 평가결과를 성과급 차등지급의 기준으로 활용하는 등의 책임경영제의 기반을 마련하고 있음
- 주요현안 문제해결을 위한 4개의 T/F를 구성하여 운영하여 목표달성을 위해 노력하고 있음

② 개인별, 부서별로 경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대를 형성하였는가?

- 직원들이 참여하여 중장기 목표달성 로드맵을 구상하고 있으며 체계적이고 구체적인 팀별(개인별) 성과목표를 설정하여 발표회를 갖는 등 경영목표에 대한 직원 간 이해와 공감을 위한 제도를 운영하고 있음
- 사내통신을 운영하여 직원 간 접근성을 향상시키고 있으며 분기별 1회 정기적 노사협의회 운영과 사업목표 달성을 위한 워크숍을 실시하고 있음
- CEO와 직원 간 대화의 시간을 6회 운영하고 있으며 2차에 걸쳐 팀 단위 목표달성 이행현황 점검 및 미흡상황에 대한 개선책(으뜸공단 프로젝트)을 모색하고 있음
- 기타, 워크숍을 비롯하여 사업계획과 주간회의자료 및 월간계획을 전자우편 및 전자결재 시스템을 통해 공유토록 하고 있으며 공단소식지 발행(6회), 매주 1회~2회 현장방문 등을 통해 개방적이고 참여적인 의사소통체계 구축을 통하여 공감대를 형성하기 위한 노력을 하고 있음

③ 직원의 동기부여나 필요한 교육, 지원 등을 통하여 성과를 극대화하고 있는가?

- 동기부여를 위한 실행력을 확보하기 위한 방안 및 특수시책들을 다양하게 모색하고 있음(세부실천계획은 미흡함). 역량개발과 비전제시를 위한 워크숍과 T/F운영,

실행력강화를 위한 정례회의와 빈곤가정 지원, 복리후생 개선(선택적 복지제도), 성과인센티브 제공을 위한 모범사원 포상, 제안제도 포상, 우수사례 포상, 1인 1자 격증 캠페인 등의 구상을 하고 있음

- 최우수 공단인을 선발하여 표창하였으며 관련분야 전문가 초빙을 통한 교육효과를 높이고 있음. 또한, 능력과 성과지향의 연봉제를 4명을 대상으로 적용하였으며 5월 부터 근무환경을 고려한 사이버교육을 확대하고 있음.
- 더불어 안동, 전주, 관악, 시흥, 구미, 안산시설관리공단 등 선진 공기업을 방문하여 활용방안을 강구하려는 노력을 기울이고 있음

④ 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자를 합리적으로 관리하였는가?

- 자체적으로 공단과 관련한 이해관계자(지역주민, 내부고객, 시청 및 시의회, 유관 협력기관)를 대상으로 관계도를 구상하고 있음
- 사업별 효율성과 신뢰도를 높이기 위하여 대외업무추진 담당제를 실시하여 보령시청과 보령시의회 상임위원회별로 담당부서를 지정하여 긴밀한 업무협조체계를 유지하려는 방안을 강구하고 있음
- 지역단체 및 공공기관의 행사에 24회 협조/참가하여 공단의 네트워크를 구축하기 위한 노력을 하고 있음
- 보령시민을 대상으로 문화프로그램 및 지원프로그램을 18회 운영하였으며 지역사회와 함께 연중 운영하는 7개 제도가 운영되고 있음

□ 주요 추진실적

- 2010 전략목표와 성과지표 등 실천전략 도출
- CEO 능력개발을 위한 직무연수 및 전문연수를 3회, 타 기관 벤치마킹 3회
- 중장기 목표달성 로드맵 구상 및 성과목표 발표회 개최
- 직원들의 공감대 형성을 위한 제도 운영(대화시간, 노사협의회, 자료공유, 소식지 발행, 으뜸공단 프로젝트, 현장방문 등)
- 지역단체 및 공공기관 행사 24회 협조/참가, 문화/지원프로그램 18회 운영 등



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 설립 1년임에도 불구하고 가치체계와 실천전략, 성과목표 등이 체계적으로 마련되어 운영되고 있음
- 기관장이 공직 출신으로 자칫 경영마인드가 부족한 점이 있을 수 있으나 다양한 연수에 참여하여 이를 보완하려는 노력을 기울이고 있음
- 경영목표의 공유와 공감대 형성 및 직원들에 대한 지원제도가 다양하게 강구되고 있음
- 행사 및 참여 등 지역사회와 함께하려는 제도들이 운영되고 있는 것으로 사료됨

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 공단 설립 1년차로 준비되어야 할 사항들이 대체로 체계적 준비가 이루어지고 있는 것으로 사료됨. 다만, 공단의 가치와 이를 달성하기 위한 세부계획들에 있어 다소 미흡한 부분이 있으나, 이는 성급히 세부추진계획을 세우기 보다는 설립 1년을 체계적으로 분석하여 향후 변화를 유도할 수 있도록 준비하는 것이 필요함
- 전반적으로 경영층의 리더십 지표에 있어 리더십향상을 위한 다양한 시책들이 강구되어 지고 있으나 이에 대한 세부추진은 미흡한 부분이 있음. 이는 기관설립 초기에서 나타날 수 있는 상황으로 보여지며 향후 체계화가 필요한 시점으로 판단됨

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	6-0-1-1-1-2			득점 : 4.6점	
지 표 명	고객 및 윤리경영				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략	
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	공기업의 존립근거인 고객을 위한 고객경영 및 윤리경영의 전략수립 및 실행체계 등 공기업의 사회적 책임을 다하고 있는지 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 고객에 대한 제공서비스 정립 및 개선을 위해 어떠한 노력을 하고 있는가? - 공기업이 제공하는 서비스에 대한 개념정립 여부(고객서비스 헌장 등) - 제공서비스 확대를 위한 다양한 노력(외부기관과의 협력 등) - 서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력</p> <p>② 고객경영을 위한 계획의 적정성 및 실행성과는 효율성이 있는가? - 고객만족계획, 고객경영전략 등 계획의 적정성 - 고객만족을 위한 활동실적 및 실행성과</p> <p>③ 공기업으로서 윤리(청렴)경영은 잘 이루어지고 있는가? - 경영층의 청렴의식과 부패근절에 대한 인식도 및 노력 - 내부감사시스템(클린센터 등) 구축 및 실질적 내부통제시스템 작동 여부 - 윤리교육·세미나 개최(또는 참가) 등 부패근절 교육 - 거래 또는 협력업체에 대한 불공정 행위 여부 (계약 공정성, 정보의 공개 수준 및 부정방지의 자체, 외부감사 결과)</p> <p>④ 도덕적 해이 등 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 바는 없는지?</p>				

□ 평가내용

① 고객에 대한 제공서비스 정립 및 개선을 위해 어떠한 노력을 하고 있는가?

- 고객서비스헌장을 제정하고 있으며 고객별 Needs 분석과 대응과제를 정리하는 등의 경영계획을 정리하고 있음
- CS경영을 위하여 추진조직의 고객관련 업무를 제시하고 있음

- 관내·외 기관과의 상호교류를 위하여 10개 기관과 공동프로그램을 운영하여 서비스를 확대하려는 노력을 하고 있음
- 고객만족 Feed-Back 시스템 체계를 구상하여 고객만족도 조사를 실시하고 고객소리함 제작을 통해 고객의견을 수렴하고 있음. 또한 중요 민원사항에 대하여 직원들이 공유하고 민원접수대장의 관리를 통한 민원을 분석하여 최소화 하려는 노력을 하고 있음
- 기타 지역주민에 청소년수련관 체육관 및 생태학습장, 테니스장을 연중개방하고 있으며 분뇨업체에 사무실 및 주차공간을 제공하고 있음
- 설립초기 고객경영을 위한 노력을 기울이고 있으나 이의 세부실행에 있어서 세부실천을 위한 이행기준 및 모니터링 체계에 미흡한 부분이 있음

② 고객경영을 위한 계획의 적정성 및 실행성과는 효율성이 있는가?

- 고객경영을 위하여 고객정의의를 통한 대응과제와 고객경영 추진조직 및 기능을 체계화시키려는 노력을 하고 있으나 체계적 분석과 세부실천계획의 제시에는 다소 미흡한 부분이 있음
- 현장의 소리를 듣기 위한 고객의견카드 비치 및 고객의 소리함을 설치하여 운영하고 있음
- 2010년 10월 고객응대 매뉴얼을 작성하여 청소년수련관, 석탄박물관, 모란공원, 애향의 집에 배포하여 친절마인드를 향상시키고 있음
- 2009년도 행정안전부 고객만족도조사 설문지를 활용하여 자체설문조사를 실시하여 고객만족도에 대한 자료를 구축하고 있음
- 기타 친절왕, 고객관리TF, 안내자 배치 등이 향후 운영계획되어 있음

③ 공기업으로서 윤리(청렴)경영은 잘 이루어지고 있는가?

- 윤리경영을 위한 환경분석 및 실천전략을 제시하고 있으나 세부실천계획에 있어서는 일부 미흡한 부분이 있음
- 청렴, 투명경영을 위한 임직원 청렴서약서를 2010년 4월 작성하였음
- 윤리운영위원회 및 클린신고센터를 2010년 3월 설치하여 운영하고 있으며 2010년 6월 지문인식 근태관리시스템을 설치하여 투명한 복무관리 및 수당지급을 위한 노력을 하고 있음
- 3월 공단 임직원의 윤리행동지침을 마련하고 있으며 고객책임강화교육 1회와 직원

윤리교육1회, 임직원 성희롱 예방교육 2회를 실시하였음

- 특별한 불공정행위는 이루어지지 않은 것으로 나타남

④ 도덕적 해이 등 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 바는 없는지?

- 도덕적 해이 등 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 특별한 사항은 없는 것으로 나타남

□ 주요 추진실적

- 고객서비스헌장 제정 및 고객 Needs 분석을 통한 대응과제 도출
- 관내외 10개 기관과 공동프로그램운동을 통한 서비스 확대
- 지역주민에 체육시설 및 생태학습장 등 상시 개방
- 고객의견카드 및 고객소리함 비치
- 임직원 청렴서약서 작성 및 고객응대메뉴얼 작성 배포
- 고객만족도 조사 실시
- 클린신고센터 설치 및 윤리행동지침 마련
- 직원교육 4회 등 실시

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 임직원 청렴서약서 및 고객응대메뉴얼 제작을 통한 고객에 대한 인식제고 노력을 기울이고 있음
- 고객 Needs 분석 등 체계적인 환경분석을 통한 대응과제를 도출하고 있으며 윤리 행동지침과 클린신고센터 등을 마련하여 윤리경영 실천기반을 마련하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 서비스 이행표준 설정 및 체계적 모니터링 시스템을 구축한 실천적 환류체계의 보완이 필요함
- 타 기관과의 상호협력을 통한 공단지체사업 중심의 서비스확대 프로그램이 활성화 될 필요가 있음

2) 전략

(1) 비전·미션 및 경영계획

관리번호	6-0-1-1-2-1			특점 : 4.5점	
지 표 명	비전·미션 및 경영계획				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략	
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	당해 공기업의 바람직한 미래상을 제시하기 위하여 비전과 미션을 어떻게 구축하였으며, 당해 공기업의 설립목적에 부합하는 비전·미션을 적정하게 설정하여 전략을 추진하였는가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하였는가? - 비전과 중장기 경영계획의 구체성·현실성(지역적합성) ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가? - 비전 설정에 대한 직원의 참여도와 인지도 확인, 공유노력 ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가? - 비전 실현을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업, 성취도 ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가? ⑤ 경영계획은 적정하게 수립되었으며, 실적 차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?				

□ 평가내용

① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하였는가?

- 신생공단으로써 설립목적 및 가치 등을 실현하기 위하여 공단의 핵심가치를 도출하고 있으며 이를 전략체계도화 하고 있음
- 공단이 처한 환경과 역할 그리고 현실을 반영하기 위하여 환경분석 및 여건분석 등의 체계적 과정을 거쳐 발전전략을 도출하고 있는 만큼 설정된 미션과 비전은 가치가 있는 것으로 판단됨

- 미션과 비전을 바탕으로 단기과제와 장기과제 등을 제시하고 있어 수립된 경영계획은 현실성을 기반으로 하고 있는 것으로 보여짐. 다만, 세부추진계획 등에 대한 구체성은 향후 보완되어질 필요가 있음

② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?

- 비전이 팀별회의와 직원워크숍, 공모접수 후 직원이 참여하여 확정하는 과정을 통해 설정되어 내부구성원의 견해를 기반으로 만들어진 것으로 판단됨. 다만, 외부전문가 및 관계자가 함께 참여할 수 있는 기회가 부족한 측면이 있을 수 있음
- 중장기경영계획서를 작성하여 배포하였으며 홈페이지 및 사내 그룹웨어를 활용하여 전파되고 있음. 또한, 전 사업장 게시판과 직원 워크숍을 통해 전파되고 교육되고 있으며 향후 공단가치가 반영된 전화안내멘트를 공모계획 중임

③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?

- 2010년 9개의 전략목표와 24개의 성과목표를 설정하여 비전달성을 위한 체계를 구축하고 있는 것으로 판단됨
- 비전달성을 위한 추진전략 및 행정규범 등을 제시하고 있으나 세부 목표 및 실행 전략에 미흡한 부분이 있음
- 연도별 전략 등은 제시되고 있으나 구체적인 과업과 성취도 등의 제시에는 일부 미흡한 부분이 있음

④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?

- 책임운영관리담당관제를 운영하여 자율적 점검체계를 구축하고 있으나 이는 2010년 하반기부터 2011년 까지 연계성을 가지고 운영되고 있음
- 중장기경영계획 TF를 구성하여 운영하였으며 그 외 주요 사업추진을 위한 TF를 구성하여 운영하고 있음

⑤ 경영계획은 적절하게 수립되었으며, 실적 차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?

- 경영계획은 적절하게 수립되어진 것으로 판단되며 다만, 세부실행계획에 있어 미흡한 부분이 있을 수 있음. 그러나, 이는 공단이 설립된 첫 해로써 향후 보완되어질 사항으로 보여짐

- 경영계획의 수립이 설립 첫째 9월에 완료되어 이를 달성하기 위한 세부 방안들이 고려되지 못한 부분이 있음. 이에 따라 성과분석이 사업별 경영수지와 고객만족도 조사, 경영평가 대비 자체평가 등에 한정되어져 있고 특별한 성과관리체계가 아직은 미흡한 상황으로 보여짐

□ 주요 추진실적

- 중장기경영계획 수립
- 전략목표와 성과목표 설정
- 책임운영관리담당관제 도입

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 환경분석과 전직원이 함께 참여한 중장기경영계획을 수립하고 있음
- 비전달성을 위한 전략목표와 성과목표를 체계화시키려는 노력을 기울이고 있음
- 미션 및 비전 공유를 위한 다각적 활용방안을 모색하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 미션 및 비전 설정 시 이해자 분석은 이루어졌다고 판단되나 외부전문가 및 관계자 또한 함께 직접 참여하여 고민하고 의견이 반영될 필요가 있음
- 미션달성을 위해 설정된 실천전략 등에 있어 명확한 달성목표 설정 등 세부적 추진방안들이 보완될 필요가 있음
- 미션달성을 위한 성과관리 전담부서 또는 전담인력을 통해 성과에 대한 지속적인 모니터링과 관리체계가 만들어질 필요가 있음

2. 경영시스템

1) 경영효율화

(1) 조직관리

관리번호	6-0-1-2-1-1			득점 : 3.52점	
시 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 시	4점	시표성격	정성	평가방법	절대평가
시표정의	공기업을 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 조직규모와 조직구조를 가지고 있는지와 조직관리의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 조직진단을 통한 경영환경에 맞는 편제(정·현원관리 등)를 유지하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기관이 직면한 환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영 여부 - 조직진단이 전문적으로 실시되었으며 분석에 의하여 적정인력을 판단하고 적재적소에 배치하였는지 여부(직급별/직종별 배치의 타당성) <p>② 사업을 최적으로 수행하기 위한 순기능적인 단위조직이 설치되어 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는지 여부 - 중간관리자급 인력의 비중과 현업직의 강화 여부 <p>③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전년도와 대비한 조직의 업무프로세스 개선과 효과성 - 핵심업무의 역량 강화와 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 <p>④ 조직개발(팀워크훈련, 자체 워크숍 등)을 위한 노력은 어떠한가?</p>				

□ 평가내용

① 조직진단을 통한 경영환경에 맞는 편제(정·현원관리 등)를 유지하고 있는가?

- 경영환경 변화에 대응하기 위해 창의경영팀을 경영지원팀으로 명칭변경과 함께 환경시설총괄팀의 인력을 경영지원팀으로 1명 이동시키고 공공시설팀의 인력을 조정하였음
- 이는 적재적소의 인력배치를 위해 팀장급의 직렬을 복수직렬을 시행하였고, 경영

환경 분석에 따른 인력운용 방향을 적절히 설계하여 조직운영의 탄력성을 확보하고 있음

- 성과중심의 효율적 조직운영을 위해 조직진단을 실시하여 바람직한 조직상 구축 및 변화방향을 수립하고 경영기반을 조기구축하려는 노력이 있음
- 이를 토대로 조직 및 인력관리의 합리적 절차 이행에 따른 공단 이사회 의결 및 인사위원회를 위촉하였음

② 사업을 최적으로 수행하기 위한 순기능적인 단위조직이 설치되어 있는가?

- 단위사업별 업무 성격과 사업규모에 따른 전문기관의 사업타당성 검토를 바탕으로 효율적 조직설치 및 운영기준을 마련하였음
- 이에 효율적 책임경영을 위해 경영본부장제도를 도입하고 1본부 5팀제로 조직하였고, 행정안전부 신설지방공기업 실태점검에 따른 지시사항(비정규직을 정원 외로 관리)을 충실히 이행하였음
- 중간관리자급의 인력 비중과 현업직을 강화하고 탄력적으로 운영하기 위해서, 환경시설의 높은 비중을 고려하여 팀장급 인력을 복수직렬로 운영하였음
- 시설관련 전담반을 운영하고, 비상근무조를 편성하여 탄력적이고 순기능적인 조직을 설치 운영하였음

③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?

- 전자결재를 통한 업무처리 시간을 단축하였고, 홈페이지 구축으로 수요자 중심의 환경변화에 대응하였음
- 전 시설물 책임운영관리담당제를 실시하여 공단운영방침에 부합한 조직혁신을 도모하고 있음
- 공단의 비핵심업무 및 특정 업무(방화관리 등 7개 업무)의 아웃소싱을 통해 효율적인 시설관리와 조직관리를 수행하고 있음. 단 핵심/비핵심업무에 대한 명확한 구분과 효과성 분석이 미흡함

④ 조직개발(팀워크훈련, 자체 워크숍 등)을 위한 노력은 어떠한가?

- 공단 전 직원의 의견을 수렴하여 공감대를 형성하고 공단의 핵심가치를 공유하여 협력적인 조직문화를 형성하고 있음
- 직원들의 사기진작을 위한 단합대회를 년 2회 실시하였고, 조직역량강화를 위한

워크숍을 년 4회 실시하였음

- 직원 상호간 자율적인 동호회 활동을 통해 건강증진 및 즐거운 직장생활을 위해 동호회를 창단 운영하고 있음
- 공단 설립 초기인 만큼 전국 우수공단의 경영기법 및 경영사례를 벤치마킹하기 위해 선진지를 견학하였음
- 팀별 자체 직무교육을 실시하고, 제안제도 운영과 온라인 사이버 교육 및 품질경영대회 등을 개최하여 직원의 창의성 증진과 팀워크 향상에 대한 노력을 기울이고 있음

□ 주요 추진실적

- 경영환경 변화와 업무 여건에 맞는 인력배치를 위해 팀장급 복수직렬을 시행하였음(환경시설의 높은 비중에 따라 행정·기술 관리직 변경)
- 정규직 대비 지원부서 인력비율을 13.8%로 하여 사업부서(86.2%)에 대한 비중을 높였음
- 전문기관(노사발전재단)의 조직진단을 통한 효율적인 조직운영을 추진하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공단출범 초기임에도 경영환경 변화와 실제 보령 시설관리 여건에 맞는 조직을 각종 진단과 내부 검토 및 위원회 협의를 통해 편제를 구성하여 운영하고 있음
- 팀장급 복수직렬제를 시행하여 탄력적인 조직구조를 마련하였음
- 환경시설운영 통합관리시스템(DCS)을 운영하고 시설관리 종합계획 매뉴얼을 작성하는 등 조직혁신과 그에 부응한 업무프로세스 구축을 위해 노력하였음
- 지속적인 커뮤니케이션으로 조직역량을 강화하고 학습 조직화를 위한 경영성과를 제고하기 위해 노력하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 공단의 핵심업무와 비핵심업무를 명확하게 구분하여 그에 대한 효과성 분석을 추가하여 경영목표와 합치시킬 필요가 있음
- 향후 복수직급제 및 직위공모제를 도입할 필요성이 있음

(2) 인사관리

관리번호	6-0-1-2-1-2			득점 : 3.52점	
지 표 명	인사관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	인적자원을 효율적으로 관리하기 위하여 인사제도, 인력운영 및 내부직원 만족도 등에 관하여 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 채용, 승진 등에 있어서 인사운영 원칙·기준은 합리적이고 공정한가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인력수급계획 수립 및 채용(모집, 선발)·이직·퇴직관리 - 인사규정 및 인사위원회의 공정성 <p>② 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등이 제대로 이루어지고 있으며 인사평정제도 등과 연계되고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교육 수요조사 및 계획수립, 실적의 유지 여부 - 인사평정제도에 교육성과, 결과 활용도 <p>③ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 직원 만족도 조사, 문제점, 개선조치 				

□ 평가내용

① 채용, 승진 등에 있어서 인사운영 원칙·기준은 합리적이고 공정한가?

- 인사운영원칙 및 기준을 명시한 공단의 규정(인사규정 제2장 제8조, 인사규정 시행내규 제3조, 비정규직관리규정 제9조 등)으로 공개채용 시 채용전문업체에 위탁하여 투명성 및 공정성을 제고하였음
- 직원채용 심사에 신원 및 범죄경력을 조사하여 공단의 비전에 맞는 인력을 충원하였음
- 중장기 인력운영 계획을 수립하여 역량중심의 인재운영시스템을 도입하였음
- 공정하고 객관적인 인사관리를 위해 인사규정 제6조와 시행내규 제6장에 근거하여 인사위원회를 운영하고 있음

② 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등이 제대로 이루어지고 있으며 인사평정제도 등과 연계되고 있는가?

- 교육수요조사를 통한 맞춤형 교육을 추진하고 있고, 경력개발프로그램(CDP)을 도입하여 조직역량을 강화하려는 노력이 있음
- 이에 따른 핵심역량교육을 외부직무교육으로 계획하여 지방행정연수원 등 5개 기관에 의뢰하여 20회를 실시하였음
- 신규교육은 공단출범 초기임을 감안 할 때 아직은 활성화되지 못한 점이 있으나 이는 향후 공단의 사업추진에 따라 개선될 것으로 판단됨
- 공단 인사규정에 의거하여 근무평정시 교육훈련성적을 반영하고 있어 연공서열식 인사제도를 타파하고 능력과 성과중심의 인사평가제도를 준수하고 있음
- 학습지원제도 운영성과와 연계하여 보상을 4건 실시하였음

③ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?

- 외부기관에 의뢰하여 내부 직원만족도 조사를 실시하였고, 만족 분야와 불만족 분야를 구분하여 직원의 생각을 파악하고 있음
- 직원 만족도 조사를 통해 나타난 문제점을 의사소통 등 6개 분야에 걸쳐 개선과제를 도출하고 개선과제를 추진하고 있음
- CEO와 직원간의 소통강화를 위해 직원간의 대화를 실시하였고, 직원 복리후생을 위해 선택적 복지제도를 도입하여 추진하고 있음

□ 주요 추진실적

- 직원채용시 신원 및 범죄경력을 보령경찰서에 의뢰하여 41명을 대상으로 조사하였고, 인사위원회를 1회 개최하였음
- 전 직원의 직무교육과 소양교육을 위해 법정교육 등 5개 부문에 걸쳐 총 70회를 실시하였음
- 학습지원제도 운영성과와 연계하여 보상을 4건 실시하였음
- 내부직원 만족도 조사를 외부기관(노사발전재단)에 의뢰하여 총 79개 항목으로 실시하고 직원 만족도를 개선하고 있음



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 인사규정에 따른 투명한 인사관리를 위해 직원 대상 신원 및 범죄경력을 조사하였고, 성과중심의 인사관리 시스템을 구축하여 운영하고 있음
- 외부기관에 의뢰하여 체계적이고 전문적인 교육을 실시하였고 그에 따른 교육성과 보상체계를 강화하였음
- 직원 만족도 조사를 외부에 의뢰하여 구체적으로 만족과 불만족을 구분하여 개선하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 보수교육에 대한 로드맵 작성을 추가적으로 추진하여 보다 효과적인 신규 및 보수 교육을 도모할 필요가 있음
- 향후 경력개발프로그램(CDP) 도입이 필요함

(3) 노사관리

관리번호	6-0-1-2-1-3			득점 : 3.8점	
지 표 명	노사관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	공기업의 노사관계를 합리적으로 관리하기 위한 노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 노사화합이나 생산성 향상을 위한 노사간 공동노력 및 실적은 어떠한가?</p> <p>② 노사대화는 정례화되어 있으며, 다양한 통로가 구축되어 있는가? - 노사협력을 위한 공식적, 비공식적인 의사통로와 제도화, 다양화</p> <p>③ 경영정보 제공, 단체교섭, 노사협의제도, 고충처리 등 노사관계기능은 적정한가? - 경영정보의 내용과 범위, 고충처리 실적</p> <p>④ 노사분쟁 또는 파업 등으로 인한 지역사회의 피해나 물의를 축소하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?</p>				

□ 평가내용

① 노사화합이나 생산성 향상을 위한 노사간 공동노력 및 실적은 어떠한가?

- 노사공동 봉사활동 및 환경정화운동을 전개하여 노사화합을 도모하였고, 퇴직연금 제 도입 및 동호회 지원, 상록회 운영 등을 통해 노사생산성 증대를 도모하였음

② 노사대화는 정례화되어 있으며, 다양한 통로가 구축되어 있는가?

- 직원과 CEO와의 대화의 시간을 마련하였고, 현장중심의 팀별·시설별 의사협의를 활성화하였음
- 인터넷을 통한 상시 의견 수렴을 위해 홈페이지에 「직원 사랑방」을 개설하여 의사소통 채널을 마련하였음

③ 경영정보 제공, 단체교섭, 노사협의제도, 고충처리 등 노사관계기능은 적정한가?

- 인터넷을 통한 경영정보 공유를 위해 예산지표 및 재무제표를 공유하고 주요정책이나 경영정보를 공유하여 열린 경영을 실현하고 있음

- 근로자 권익신장을 위한 단체교섭을 추진하고 경영지원팀의 주도하여 고충처리위원회 제도를 운영하고 있음

④ 노사분쟁 또는 파업 등으로 인한 지역사회의 피해나 물의를 축소하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?

- 근로자참여및협력증진에관한법률에 의거 노사협의회를 정례화하였음
- 노사협의회 규정에 따라 노사협의회를 년 4회 실시하였고, 전 직원 노사협의회 회의록을 공유하는 등 노사분쟁이 발생하지 않도록 노력하였음

□ 주요 추진실적

- 이사장과 직원과의 대화 년 2회 실시하였고, 직원 커뮤니케이션 강화를 위해 전 직원 워크숍을 년 4회 실시하였음
- 내부 경영정보를 주간업무 및 월간계획 등을 통해 공유하였음
- 노사공동 환경정화 운동을 총 8회 실시하였고, 보령시 7개 지역에 봉사활동을 하였으며, 가족경영의 일환으로 「찾아가는 아버지 교실」 등을 운영하여 노사간 화합을 도모하였음
- 건전한 노사문화 정착을 위해 동호회를 운영 및 지원하였고, 상록회 운영을 통해 공존의식을 확대하였음
- 퇴직연금제를 도입하고 직원의 선택적 복지제도를 도입하여 생산성 향상을 도모하였음
- 노사협력 증진을 위해 공식채널로 노사협의회 등 8개 종류로 정례화하고, 비공식 채널로 동호회 및 상조회 등으로 구축하여 운영하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 노사 파트너십을 강화하기 위해 노사간 공식·비공식적인 채널을 정례화하고 운영하고 있음
- 노사공동의 사회적 책임을 실현하기 위해 봉사활동 등을 추진하였고, 정례화된 노사협의회 운영을 투명하고 공정하게 하기 위해 회의록 공유 및 경영정보를 공유하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 출범초기이므로 노사관계에 대한 특별한 문제점은 나타나지 않았으나, 직원과 CEO와의 대화의 범위를 보다 확대하고 정례화 할 필요성이 있음

(4) 재무관리

관리번호	6-0-1-2-1-4			득점 : 1.65점	
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	건전한 재무구조를 유지하고 경영목표 달성을 위한 사업계획을 재무적으로 뒷받침하기 위한 예산·회계관리 운영노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 예산·회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가? - 예산과 경영계획과의 연계성, 자원조달 등의 적정성 - 예산전용·이월 및 예비비 사용의 적정성 - 회계장부의 전산화 및 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 회계규정과의 부합여부 - 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 전담요원 확보 및 내부통제 노력과 교육훈련실적 등 ② 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가? - 유휴자금의 고수익 상품 운영으로 수익 최대화노력 ③ 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가? - 고정자산 관리 전산화 및 장부의 증감기록 유지상태 - 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영				

□ 평가내용

① 예산·회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?

- 자율과 책임이 조화된 재정운용이라는 전략방향에 맞게 자체 이자수입의 극대화 노력
- 예산전용·이월 및 예비비 사용은 적법하게 집행됨
- 회계장부 및 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 회계규정과의 부합됨
- 회계단위별 회계원을 지정하고 있으나 수입등의 업무를 병행하고 있음
- 회계장부의 전산화가 미흡하고 회계전담요원의 확보가 미흡하므로 예산·회계관리

의 합리성과 투명성에 대하여 80점으로 평가함

② 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?

- 농협 외 4개 은행에 분산 예치하고 있으나 주로 농협에 예치하고 있음
- 연 55,539천원의 이자수익이 발생하여 연 2.66%의 수익률을 실현함
- 예금이 한곳에 집중되어 있으나 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되므로 90점으로 평가함

③ 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?

- 자산관리시스템을 아직 도입하지 않았으나 엑셀 등에 의하여 관리
- 회계규정 제176조에 수익적지출과 자본적지출의 구분을 명확히 하고 있음
- 자산관리시스템의 도입이 필요하며 80점으로 평가

□ 주요 추진실적

- 2010사업연도 회계감사 및 회계컨설팅 수행
- 청렴이행계약제도 도입
- 자금은 지역 내 제1금융권 5개 은행에 분산 예치

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 예산편성시 전략방향을 고려하여 적절히 편성됨
- 자금을 효율적으로 관리 운용하여 비교적 고율의 이자수익률을 실현함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 업무분장상 기록을 담당하는 회계전담 직원과 수입 등의 담당자는 분리되어야 함
- 자산관리시스템을 조기에 도입하면 보다 정확한 자산관리가 가능함

2) 주요사업활동

(1) 시설·환경관리

관리번호	6-0-2-2-2-1			득점 : 3.6점	
지 표 명	시설·환경관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	시설물을 현상 유지 하는데 그치지 않고 쾌적하고 청결한 환경 조성을 위한 체계적인 시설점검과 적절한 조치여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설물 관리시스템 구축 여부 및 적정성 ② 발생된 폐기물 및 환경오염원인 파악과 조치의 적정성 ③ 시설물 내 공기·미세먼지 등 시설환경의 개선노력 ④ 산업폐기물에 대한 적정 처리 여부 ⑤ 환경관련 시설물 점검 및 환경관리 전담인력 확보 ⑥ 시설물 관리방법 개선 실적				

□ 평가내용

① 시설물 관리시스템 구축 여부 및 적정성

- 시설관리 시스템 구축, 시설관리의 전문화, 시설관리의 효율화를 통한 시설물 관리 시스템 구축을 통해 시설물을 적정하게 관리하였음
- 시설관리 시스템 구축
 - 처리시설의 운영·관리를 위해 시설물관리 종합계획을 수립하여 추진
 - 체계적인 시설물관리를 위한 점검반 지정·운영
 - 시설물 내 긴급상황 발생 시 대응체계 구축
 - 사업장별 일간, 월간, 특별, 계절별, 합동종합점검, 정밀안전진단 등을 실시
 - 시설물별 주요 점검·관리계획의 수립을 통한 정기적인 시설물의 점검

- 시설관리의 전문화
 - 전문 업체를 통한 시설유지·관리
 - 집중호우별 근무체계 및 비상대기조 편성
 - 연휴기간 종합 시설관리
 - 전문 인력 양성을 위한 전문 교육훈련 실시
- 시설관리의 효율화
 - 폐광의 냉풍을 활용한 박물관 전력비 절감
 - 침출수 유입차단 밸브 설치
 - 하수처리시설 콤프레셔 운영방법 변경
 - 사이펀 원리를 이용한 생태공원 유량확보
 - 기상특보 휴대전화 문자메세지 실시간 자동수신
 - 하수유입량 증가에 따른 시설 운영방안 구축

② 발생한 폐기물 및 환경오염원인 파악과 조치의 적정성

- 보령공공하수처리시설 사업장폐기물을 처리하기 위해 전문처리업체와 위탁계약을 체결하여 폐기물을 적정하게 처리하였음
- 발생폐기물의 성분분석을 통해 처리기준을 만족할 수 있도록 적정하게 처리하고 있으며, Allbaro 시스템 사용을 통하여 사업장폐기물을 적법하게 배출 및 처리하였음
- 태안해경의 폐기물처리현황 수검을 통하여 폐기물을 운영·관리하였음
- 해양투기금지에 따라 슬러지건조시설을 이용하여 하수슬러지의 탄화처리를 통한 폐기물의 해양투기금지 및 슬러지의 대체에너지로 재활용

③ 시설물 내 공기·미세먼지 등 시설환경의 개선노력

- 시설물을 청결하게 유지·관리하기 위하여 환풍기와 공기청정기를 설치하여 공기 및 미세먼지 제거를 위해 노력하였으며, 소독관리, 박물관 실내전시장 바닥청소 및 광택작업, 청소년수련관 외벽청소를 실시하여 시설물을 쾌적하고 청결하게 유지하였음
- 마을하수처리시설의 방류수 수질개선을 위해 자외선(UV) 소독기를 설치하여 법적 수질기준을 만족하기 위한 노력을 하였음
- 시설환경 개선을 위해 각종 연찬회 및 업무협의를 추진하였음

④ 산업폐기물에 대한 적정 처리 여부

- 산업폐기물의 적법한 처리계획을 수립하여 산업폐기물 발생 시 폐기물처리 프로세스에 따라 적정하게 처리하였음
- 해양배출 폐기물의 정기검사 및 분석을 통한 적정 관리 및 외부 전문 업체의 검사·분석을 통하여 신뢰성을 확보하였음

⑤ 환경관련 시설물 점검 및 환경관리 전담인력 확보

- 환경시설의 체계적인 관리를 위한 2010년 환경기초시설 운영계획을 수립하여 처리시설의 안정적인 운영 및 운영관리를 위해 노력하였음
 - 지하공동구 및 SBAF동 지하 이동통신 중계기 설치
 - 공기압축기 및 저장탱크 응축수 자동배출장치 설치
 - 스킵호이스트 운전방법 변경 및 비상정지 해제 스위치 설치
 - 처리시설의 안정적이고 효율적인 운영을 통한 방류수 수질기준 준수
- 전문 업체를 활용하여 시설물 관리의 전문성을 제고하였음
- 환경설비 전문자격 소지 직원 공채선발 및 배치운영으로 전문화를 추진하였으며, 시설 및 환경관리자 편성 및 배치를 통한 운영으로 전문성을 확보하고 환경시설물의 안정적인 관리를 실현하였음

⑥ 시설물 관리방법 개선 실적

- 시설물의 효율적인 관리 및 처리효율 향상을 위해 26 종류의 시설물 및 관리방법을 개선하였음

□ 주요 추진실적

- 시설물관리 시스템을 구축하여 시설물을 적정하게 관리하였음
- 사업장폐기물을 처리하기 위해 전문처리업체와 위탁계약을 체결하여 폐기물을 적정하게 처리하였음
- 폐기물 해양투기금지에 따라 슬러지 건조시설을 이용한 슬러지 탄화를 통하여 슬러지를 대체에너지 재활용하고자 하였음
- 환경기초시설 운영계획을 수립하여 처리시설의 안정적인 운영 및 운영관리를 위해 노력하였음
- 시설물의 효율적인 관리 및 처리효율 향상을 위해 관리방법을 개선하였음



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 폐기물 해양투기금지에 따라 슬러지 건조시설을 이용한 슬러지 탄화를 통하여 슬러지를 대체에너지 재활용하고자 하였음
- 환경설비 전문자격 소지 직원 공채선발 및 배치운영으로 전문화를 추진하였음
- 시설물의 효율적인 관리 및 처리효율 향상을 위해 관리방법을 개선하였음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 청소년수련관, 근로자종합복지관(동백관) 관리 및 운영 측면에서 시설물이 노후화되어 있으므로 이에 대한 시설환경 대책마련이 필요함

(2) 재난·안전관리

관리번호	6-0-2-2-2-2			득점 : 3.8점	
지 표 명	재난·안전관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	4점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	재해·재난 및 안전사고 발생시 피해를 최소화하기 위해 체계적이고 효과적인 재난·안전관리시스템이 구축되어 있는지 여부와 직원들의 재난·안전관련 교육훈련 및 숙지수준을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 재난·안전관리시스템 구축 여부 및 적정성 ② 재난·안전 관련 직원 교육훈련 여부, 횟수, 적정성 ③ 재해·재난 및 안전사고에 대응하는 직원의 숙지도 제고노력 ④ 안전사고 발생 후 사후처리의 적정성 및 대책마련 여부와 대책의 적정성				

□ 평가내용

① 재난·안전관리시스템 구축 여부 및 적정성

- 종합 안전관리계획을 수립하였고, 위기 상황 관리체계를 수립하였음
- 보령소방서, 보령경찰서 등 유관기관과 연계체계를 구축하였음
- 각 사업장별 재난안전관리를 위한 재난본부 조직도를 작성하여 운영하고 있고, 봉령시 동원가능 방재장비 확보현황을 파악하여 재난 발생시 활용할 방안을 강구하였음

② 재난·안전 관련 직원 교육훈련 여부, 횟수, 적정성

- 산업안전 보건교육을 사무직 월 1시간 이상, 기술직 및 생산직 월 2시간 이상, 관리감독자 반기 8시간 이상의 교육을 실시함
- 재난안전교육을 온라인으로 병행 실시하여 기수별(1~3기)에 걸쳐 교육을 실시함
- 산업안전 관리감독자 교육을 실시하였고, 방화관리자 법정실무교육 등을 실시하였으며, 기타외부기관에 위탁교육훈련을 실시하였음

③ 재해·재난 및 안전사고에 대응하는 직원의 숙지도 제고노력

- 재해대비 훈련계획을 수립하여 1회 훈련을 실시하여 체계적인 재해대비 훈련과 직원의 재해대비 숙지도를 향상 시켰음
- 재해·재난 안전관리 자체 매뉴얼을 작성하여 대처요령을 시설별 조치사항을 작성하여 직원의 재난대응 숙지도를 향상시켰음

④ 안전사고 발생 후 사후처리의 적정성 및 대책마련 여부와 대책의 적정성

- 안전사고 보험금 청구 및 지급절차를 수립하고 7개 사업장에 보험가입을 추진함
- 사업장별 안전사고 발생시 처리상황을 파악하여 운영관리하였음

□ 주요 추진실적

- 종합안전관리대책을 수립하였고, 유관기관과 연계체계를 구축하였음
- 산업안전보건교육 외 다양한 안전관련 교육을 직종별, 사업장별의 특성에 맞게 교육훈련을 실시하였음
- 재해대비 훈련과 매뉴얼 작성으로 직원의 안전사고 대응력 및 숙지도를 제고하였음
- 안전사고 보험처리를 준수하고 상황을 정리하여 사후처리 및 대책마련을 하고 있음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 직종별, 사업장별로 맞춤형 안전교육을 실시하고 있고, 유관기관과 연계한 안전대비 방안을 구축하였음
- 안전관리 매뉴얼을 작성하여 체계적이고 지속적으로 직원의 안전대응 능력과 숙지도를 향상시켰음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 안전사고 발생 후 사후처리가 보험금 처리만이 아닌 유형별 처리방안을 마련할 필요가 있음

(3) 공공성 증진노력

관리번호	6-0-2-2-2-3			득점 : 4.8점	
지 표 명	공공성 증진노력				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	공기업으로서 사회적 역할 수행에 충실하기 위하여 추진하는 다양한 공공성 추진 전략과 성과를 평가(사회적 약자, 지역사회, 타공사·공단)				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 사회적 약자를 위한 관리시스템</p> <ul style="list-style-type: none"> - 연간 유료시설 이용자수(금액) 대비 무료·감면 수혜자수(금액) 비율 - 사회적 약자를 위한 프로그램 진행 실적 및 사후평가 <p>② 지역사회 공헌활동</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지역주민(공동체) 발전을 위해 추진한 각종 실적 및 성과 - 지역 및 자치단체 행사에 업무협조 실적 및 성과 - 프로그램, 시설개방·설치, 무료이용 등의 실적 <p>③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)</p> <p>④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안</p>				

□ 평가내용

① 사회적 약자를 위한 관리시스템

- 사회적 약자를 위한 유료시설 이용자 수 대비 무료·감면 수혜자 비율과 이용금액 대비 무료·감면 수혜금액이 적정하게 유지되어 운영되고 있음
- 사회적 약자를 위한 공공성 강화를 위해 어려운 이웃 찾아보기 등의 사업을 추진하였고, 사회적 약자를 위한 참여프로그램도 진행하였음

② 지역사회 공헌활동

- 지역주민을 위해 전문적이고 안전한 친환경 시설관리, 농사철 일손돕기, 혐오시설의 공원화, 참배객 제례준비를 위한 준비실 등을 운영하였음
- 지역 및 지자체 행사 지원을 통한 지역공헌도를 제고하였음

③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)

- 홈페이지 구축을 통한 홍보 및 고객의견을 적극 수렴하였고, 공단소식지를 제작하였으며, 공단 CI를 자체개발하였음
- 우수사례 전파를 통한 차별화된 이미지를 홍보하였고, 타기관 자료제공 및 협조·워크숍 참석 등을 적극적으로 시행하였음

④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

- 공기업 선진화를 위한 규정 및 조례 개정을 건의하였고, 업무개선 제안·제출을 통한 공단발전 노력을 도모하였음

□ 주요 추진실적

- 연간 유료시설 이용자 수 대비 무료·감면 수혜자 비율이 21.8%, 이용금액 대비 무료·감면 수혜금액 9.9%로 운영되었고, 사회적 약자를 위한 공공성 강화를 위해 7개의 활동과 4개의 프로그램 등을 추진하였음
- 지역주민에게 공공성을 강화하여 공헌하기 위해 시설물 및 매장 임대 등 7개의 활동을 하였고, 지역 및 지자체 행사 지원을 총 15회, 적극적인 참여를 총 8회, 환경정화활동을 총 10회 실시하였으며, 지역주민 생태학습장 조성 등 지역주민과의 소통 공간 형성을 총 22건을 추진하였음
- 공단의 홍보를 위해 공단소식지를 매월 발간하고, 10가지 우수사례 프로그램을 전파하였으며, 총 14개 기관에 자료제공 및 협조를 하였고, 17회 워크숍 참석 및 총 23건의 언론홍보를 추진하였음
- 수익성 개선을 통한 조례개정을 3건 건의하였고, 공기업 선진화를 위해 주요규정 및 내규개정을 39차례 건의하였으며, 업무개선 제안·제출을 총 43건 실시하였음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 무료·감면 수혜자 비율이 20%대로 적정하게 운영하고 있고, 지역주민에 대한 지역공헌을 위해 시설개방 및 이용을 적극적으로 노력하고 있음
- 공단의 홍보를 위해 다양한 수단과 매체를 통해 추진하고 있고, 공단 발전과 공기업 선진화를 위해 적극적인 의견 개진과 건의활동을 하고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 사회적 약자를 위한 프로그램을 충실히 진행하였지만 이에 대한 사후평가가 미흡하므로 향후 사후평가에 대한 관리가 필요함

(4) 저탄소녹색성장 추진

관리번호	6-0-2-2-2-4			득점 : 2.64점	
지 표 명	저탄소녹색성장 추진				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	3점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	저탄소녹색성장을 위해 공기업이 추진하는 다양한 전략과 노력, 그리고 성과를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 저탄소 녹색경영을 위한 전사전략과 방침을 수립하였는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 저탄소 녹색경영 관련 비전, 전략, 로드맵 - 최고경영자의 의지 표명 <p>② 저탄소 녹색경영 추진을 위한 체계를 구축하고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 녹색경영 추진을 위한 조직 또는 담당자의 책임과 권한 - 녹색경영 실행을 위한 시스템 구축 및 운영 여부 (ISO14000 시리즈 등 환경관리시스템 인증 획득 현황 포함) - 녹색경영 관련 교육계획 및 성과 <p>③ 저탄소 녹색제품(서비스 포함)의 활용(사용)노력을 기울이고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 저탄소 녹색제품(서비스) 활용(사용)을 위한 활동과 성과(사례포함) <p>④ 에너지 절감(온실가스 감축 포함)을 위한 노력을 기울이고 있는가?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 에너지 절감(온실가스 감축)을 위한 활동 - 에너지 절감(온실가스 감축) 성과 및 사례 				

□ 평가내용

① 저탄소 녹색경영을 위한 전사전략과 방침을 수립하였는가?

- 공단 중장기 전략목표체계를 통해 저탄소 녹색성장 경영기반 구축방안을 마련하였음
- 저탄소 녹색경영 비전 제시 및 로드맵 수립을 위해 중심 추진일정을 준비·도약·성숙 3단계로 구분하여 수립하였음
- 최고 경영자는 “이곳은 지구환경을 지키는 마지막 파수대입니다.”라는 적극적인 의지를 표명하고 있음

② 저탄소 녹색경영 추진을 위한 체계를 구축하고 있는가?

- 에너지 절감계획을 수립하여 저탄소 녹색경영의 기반을 조성하였고, 태양광발전 설치 사업 등 3개 사업을 계획하였음
- 하수슬러지 종합대책을 수립하고 슬러지 건조처리시설 운영계획을 수립하였음
- 녹색경영 전담조직을 구성하고 전담인력을 운영하였으며, 녹색경영을 위한 에너지 지킴이를 지정하여 운영하였음

③ 저탄소 녹색제품(서비스 포함)의 활용(사용)노력을 기울이고 있는가?

- 저탄소 녹색문화 고객체험 프로그램을 운영하였고, 저탄소 녹색문화 서비스 환경을 조성하였음
- 녹색제품을 활용하여 에너지 절감을 위해 폐광의 냉풍활용, 창문단열 등을 추진함

④ 에너지 절감(온실가스 감축 포함)을 위한 노력을 기울이고 있는가?

- 에너지 절감 캠페인을 통한 녹색생활 10대 수칙을 작성하였고, 여름철 폐광의 냉풍을 활용한 박물관 전력비를 절감하였으며, 단열을 통한 에너지 절감을 실천하였음

□ 주요 추진실적

- 저탄소 녹색경영을 위해 전략목표를 수립하고, 로드맵을 3단계로 계획하였으며, 최고 경영자는 보령신문을 통해 저탄소 녹색경영에 대한 의지를 적극적으로 표명하고 있음
- 저탄소 녹색경영을 위해 절감계획을 수립하였고, 태양광발전설치 사업계획 외 2건을 수립하였으며, 하수슬러지처리 종합대책을 수립하였음
- 저탄소 녹색문화 고객체험 프로그램 2개를 연중 수시로 실시하였고, 서비스 환경 조성을 위해 3건을 추진하였음
- 에너지 절감을 위해 캠페인을 벌이고, 폐광을 활용한 박물관 전력비 절감을 위해 닥트를 설치하는 등 3건의 노력을 실시하였음



□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 최고경영자가 지역신문에 공단의 녹색경영 의지를 적극적으로 표현하였고, 전담조직을 통해 녹색경영 실천을 보다 구체적으로 추진하고 있음
- 캠페인과 10대 수칙을 통한 노력과 동시에 지역 자원인 폐광을 이용한 에너지 절감노력을 보이고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 저탄소 녹색성장 제품의 구매와 활용도를 보다 높일 필요성이 있음
- 녹색경영을 위한 전담조직 구성 및 운영의 내실화가 필요함

3. 경영성과

1) 주요사업성과

(1) 사업수익

관리번호	6-0-2-3-1-1			득점 : 7.15점	
지 표 명	사업수입				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	공기업의 사업수입을 증대시켜 궁극적으로 수익성을 제고하기 위한 것으로 수입금액의 향상된 실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 사업수입 - 최고목표 : 전년도 실적 x 110% - 최저목표 : 전년도 실적 x 50%				

평가내용

○ 사업수익 (7.15점)

- 2010년 1월 1일 설립으로 목표치를 계산할 수 없으므로 총점환산방식(100점 만점에 89.42점)을 적용한 결과 7.15점으로 평가함

(2) 1인당 시설관리실적

□ 평가지표

관리번호	6-0-2-3-1-2			득점 : 7.15점	
지 표 명	1인당 시설관리실적				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	관리인력의 노동생산성 및 시설물의 활용도를 제고하기 위한 것으로 각 시설물 관리사업에 종사하고 있는 직원들의 1인당 관리실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 1인당 관리실적 <div style="text-align: center;"> 관리실적 관리인력 </div>				

□ 평가내용

○ 1인당 관리실적(7.15점)

- 2010년 1인당 시설관리 실적은 사업별 8.18, 시설별 9.36으로 조사되었지만 2010년 출범했기 때문에 전년도(2009년) 실적이 없으므로 총점환산방식(100점 만점에 89.42점)을 적용한 결과 7.15점으로 평가함

(3) 안전사고 발생건수

관리번호	6-0-2-3-1-3			득점 : 3.58점	
지 표 명	안전사고 발생건수				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ <u>공기업</u> 의 시설을 이용하는 고객과 고객재산을 안전하게 관리하고 있는가를 평가하는 것으로 안전사고 발생건수로 평가한다.				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 안전사고 발생건수 ※ 안전사고 발생건수가 5건 이하 기관 : 2점 부여 후 나머지 2점으로 평가 ※ 안전사고 발생건수가 10건 이하 기관 : 1점 부여 후 나머지 3점으로 평가				

평가내용

안전사고 발생건수(3.58점)

- 안전사고는 2010년 총 5건이므로 2점 부여 후 잔여 2점을 평가함
- 단, 2010년 출범한 공단이므로 잔여 2점은 총점환산방식(100점 만점에 89.42점)을 적용한 결과 1.58점이 되므로 총 득점은 3.58점으로 평가함

주요 추진실적

- 대인 안전사고 1건, 대물 안전사고 4건이 발생되었음

2) 경영효율성과

(1) 대행사업비 절감률

관리번호	6-0-2-3-2-1			득점 : 8.94점	
지 표 명	대행사업비절감률				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	10점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	공기업의 관리비용이 지속적으로 증가하는 것을 최소화하여 궁극적으로 시설관리 대행업무의 효율성을 높이고자 하는 것으로 연도별 단위사업장에 소요되는 비용의 절감으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대행사업비 <ul style="list-style-type: none"> - 최고목표 : 전년도 실적 x 90% - 최저목표 : 전년도 실적 x 150% 				

□ 평가내용

○ 대행사업비 (8.94점)

- 2010년 1월 1일 설립으로 목표치를 계산할 수 없으므로 총점환산방식(100점 만점에 89.42점)을 적용한 결과 8.94점으로 평가함

(2) 사업수지비율

관리번호	6-0-2-3-2-2			득점 : 4.47점	
지 표 명	사업수지비율				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	5점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	공기업의 경영합리화 및 경영성과를 측정하기 위한 것으로 사업수입의 증대 및 사업비용의 절감 성과를 통해 수익성과 효율성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 사업수지비율(%) = $\frac{\text{사업수입}}{\text{사업비용}} \times 100$				

□ 평가내용

○ 사업수지비율 (4.47점)

- 2010년 1월 1일 설립으로 목표치를 계산할 수 없으므로 총점환산방식(100점 만점에 89.42점)을 적용한 결과 4.47점으로 평가함

3) 정책준수

(1) 공기업정책준수

관리번호	0-0-1-3-2-100			득점 : 8.52점	
지표명	공기업정책준수				
대분류	경영성과		중분류	정책준수	
가중치	10.0점	지표성격	정량	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 인건비 인상률 준수, 예산 조기집행, 일자리 창출 등 범정부적으로 추진하고 있는 국가정책사업 및 지방공기업 경영정책 이행실태를 평가한다.				
세부 평가내용 (측정산식)	평가항목			가중치	득점
	합계			10.0	8.52
	① 인건비인상률 준수			2.0	1.79 ^(#)
	가. '11년도 인건비 가이드라인 준수여부			1.0	0.89 ^(#)
	나. '10년도 인건비 가이드라인 준수여부			0.5	0.45 ^(#)
	다. '09년도 인건비 가이드라인 준수여부			0.5	0.45 ^(#)
	② 노조전임자 기준 등 준수			(-2.0)	0.0
	③ 추가사업 타당성검토			(-1.0)	0.0
	가. 추가사업 타당성검토 실시여부			(-0.5)	0.0
	나. 인력증원의 적정성			(-0.5)	0.0
	④ 경영개선명령 이행여부			(-2.0)	0.0
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행여부			(-1.0)	0.0
	⑥ 성과급제도 운영의 적정성			0.5	0.45 ^(#)
	⑦ 업무추진비 집행의 적정성			1.0	1.0
	⑧ 통합경영공시 운용의 적정성			2.0	1.1
	⑨ 예산 조기집행			2.0	1.73
⑩ 인턴사원 채용·관리			0.5	0.5	
⑪ 정부권장정책 이행실적(장애인 채용, 중기제품, 장애인 제품, 친환경상품 구매)			1.5	1.5	
⑫ 공공기관 청사 에너지 목표 관리제			0.5	0.45 ^(#)	

주) ^(#)표는 총점환산방식을 적용한 수치임

※ 보령시시설관리공단은 2010. 1. 1. 업무를 개시하였으므로 공기업정책준수 지표 중
에 대한 몇 가지 지표는 총점환산방식(100점으로 환산시 89점을 적용)을 적용함

(1)-1. 인건비 인상률 준수

관리번호	0-0-1-3-2-101			득점 : 1.79점	
지 표 명	인건비 인상률 준수				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	2.0점	지표성격	정량	평가방법	단계별평가
지표정의	총인건비 인상률 가이드라인 준수 여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 2010년도 총인건비 가이드라인 준수 여부(1.0점) ② 2009년도 총인건비 가이드라인 준수 여부(0.5점) ③ 2008년도 총인건비 가이드라인 준수 여부(0.5점)				

□ 평가내용

① 2010년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.89점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였으므로 이 지표에 대해서는 총점환산방식(100점 만점에 89점)을 적용한 결과 1.0점 만점에 0.89점을 부여함

② 2009년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.45점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였으므로 이 지표에 대해서는 총점환산방식(100점 만점에 89점)을 적용한 결과 0.5점 만점에 0.45점을 부여함

③ 2008년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.45점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였으므로 이 지표에 대해서는 총점환산방식(100점 만점에 89점)을 적용한 결과 0.5점 만점에 0.45점을 부여함

(1)-2. 노조전임자 기준 등 준수

관리번호	0-0-1-3-2-102			득점 : 0.0점	
지 표 명	노조전임자 기준 등 준수				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-2.0점)	지표성격	정량	평가방법	단계별평가
지표정의	노조전임자 운영이 정부기준에 적합한지 여부와 파업여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 노조전임자 기준 준수 여부(-1.0점) ○ 파업 여부(-1.0점) 				

평가내용

노조전임자 기준 준수 여부(0.0점)

- 노조전임자가 없고, 노사협의회(연간 4회)를 운영하고 있음. 협의회의 구성은 사측 4명과 노측 4명으로 함

파업 여부(0.0점)

- 공단 설립이후 무분규, 무파업을 거양하고 있음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 무분규, 무파업으로 공단이 운영되고 있음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 노사협의회 등 노사간 대화와 협력을 통해 공단의 조기 안정화와 성장에 기여해야 할 것임

(1)-3. 추가사업 타당성 검토

관리번호	0-0-1-3-2-103			득점 : 0.0점	
지 표 명	추가사업 타당성 검토				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-1.0점)	지표성격	정량	평가방법	절대평가
지표정의	사업추가 시 전문기관의 타당성 검토 실시 여부 및 타당성 검토 결과에 따른 적정한 인력의 증원 여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 추가사업 타당성 검토 실시 여부 (-0.5점) ② 인력증원의 적정성 (-0.5점)				

□ 평가내용

① 추가사업 타당성 검토 실시 여부 (0.0점)

- 2010년 추가사업 타당성 없음. 단, 2011년 근로자 종합복지관, 소규모 마을하수도 처리시설 등에 대해 전문기관인 지방공기업평가원에 용역을 실시함

② 인력증원의 적정성 (0.0점)

- 2010년내에 인력증원 등 사례 없음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 해당사항 없음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 공단의 조직 및 인력관리와 관련하여 정부지침인 1년 단위 자체 진단 및 3년 단위 전문기관을 통한 진단을 통해 효율적 조직 및 인력관리를 지향해야 함

(1)-4. 경영개선명령 이행 여부

관리번호	0-0-1-3-2-104			득점 : 0.0점	
지 표 명	경영개선명령 이행 여부				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-2.0점)	지표성격	정성, 정량	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)				

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (0.0점)

- 3010년 행정안전부 신설 지방공기업 경영실태 점검에 따라 시정지시 사항을 15건 받았으며, 이에 대해 13건은 개선 완료 하였고, 2건(임원추천위원회 도입 및 임원추천위원회 추천권 변경, 정기적 조직진단 실시)에 대해서는 관련 규정 개정이 완료되고 보령시에 승인 절차 중에 있고, 정기적 조직진단은 기간 미도래로 2013년 6월 이전에 시행 계획임

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (0.0점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였으므로 이 지표에 대해서는 해당사항 없음

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 행안부의 신설 지방공기업 실태점검시 지적된 사항에 적극적 이행

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후 각종 감사와 평가 그리고 점검에서 불필요한 지적을 받지 않도록 적극적으로 관련 지침이나 규정의 준수가 필요하고, 불가피에 지적된 사항에 대해 적극적으로 대응하는 노력이 필요함

(1)-5. 감사원 감사결과 지적사항 이행 여부

관리번호	0-0-1-3-2-105			득점 : 0.0점	
지 표 명	감사원 감사결과 지적사항 이행 여부				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	(-1.0점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	감사원의 감사결과 지적사항이 적정하게 이행되었는지를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행여부(-1.0점)				

평가내용

감사원 감사 지적사항 이행여부 (0.0점)

- 2005년 이후 현재까지 감사원 감사의 지적사항 없음

평가 시사점

■ 잘된 점

- 특이사항 없음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후 감사원 지적사항이 발생하지 않도록 관련 규정과 원칙에 근거하여 합리적인 업무처리가 요구됨

(1)-6. 성과급제도 운영의 적정성

관리번호	0-0-1-3-2-106			득점 : 0.45점	
지표명	성과급제도 운영의 적정성				
대분류	경영성과		중분류	정책준수	
가중치	0.5점	지표성격	정량	평가방법	단계별평가
지표정의	인센티브 성과급의 운영이 정부기준에 적합한지 여부를 평가				
세부평가내용 (측정산식)	○ 인센티브 성과급의 적정 운영 여부 평가(0.5점)				

평가내용

인센티브 성과급의 적정 운영 여부 평가 (0.45점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였으므로 이 지표에 대해서는 총점 환산방식(100점 만점에 89점)을 적용한 결과 0.5점 만점에 0.45점을 부여함

평가 시사점

■ 잘된 점

- 특이사항 없음

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 2009년 9월 지방공기업 설립운영지침의 개정 등으로 인해 성과급 배분에 대한 제도 개선에 분석적으로 대응하고, 성과연봉제 도입이 추진되는 등 관련 정책변화에 적극적으로 대처하는 노력이 요구됨

(1)-7. 업무추진비 집행의 적정성

관리번호	0-0-1-3-2-107			득점 : 1.0점	
지 표 명	업무추진비 집행의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	1.0점	지표성격	정량	평가방법	단계별 평가
지표정의	업무추진비가 정부기준에 적합하게 집행되었는지 여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 업무추진비 집행기준 준수 여부(1.0점)				

평가내용

○ 업무추진비 집행기준 준수 여부(1.0점)

- 공단의 2010년 매출액은 606,218천원이고, 이를 기준으로 편람이 요구하는 업무추진비의 한도액은 9,249천원임. 실제 공단이 2010년 집행한 업무추진비는 8,325천원으로 한도액의 90.01%에 해당하므로 정부지침을 준수한 것으로 평가함

평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부지침에 근거한 합리적 범위내에 업무추진비 편성과 집행

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후에도 업무추진비 등을 정부가 지침을 통해 제시하는 기준에 맞게 편성 및 집행할 수 있도록 관리해야 할 것임

(1)-8. 통합경영공시 운영의 적정성

관리번호	0-0-1-3-2-108			득점 : 1.1점	
지 표 명	통합경영공시 운영의 적정성				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	2.0점	지표성격	정량	평가방법	단계별 평가
지표정의	통합경영공시 운용규정 및 매뉴얼에 따른 공시 여부를 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 입력자료의 충실성(1.0점)				

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부(0.8점)

- 행안부의 일괄 통보한 자료입력기한 준수와 관련하여 기관은 인원현황, 직종별 인원현황 등 총 14개 항목에서 기한을 준수하고 있는 등 동 지표에 대해 정부정책 준수로 평가함

② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 편성됨

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성(0.1점)

- 공시항목 중 외부감사결과(2건)에 대한 공시가 입력사유 발생후 2주 이내 입력을 준수하지 못하였고, 이사회 회의록과 관련하여 2010년에 개최한 5건의 이사회 중 4건이 입력사유 발생후 이주 이내라는 기준을 충족하지 못하고 있음
- 한편 2010년 의회행정사무감사 지적사항 등 총 9건이 미흡함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 편성됨

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 공시항목의 내용적 충실성과 관련 매뉴얼이 요구하는 사항에 대한 적극적 준수 및 이행이 요구됨
- 공시사유 발생일로부터 14일 이내 공시 준수와 입력자료 충실성이 요구됨

(1)-9. 예산 조기집행

관리번호	0-0-1-3-2-109			득점 : 1.73점	
지 표 명	예산 조기집행				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	2.0점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	예산 조기집행 실적이 정부정책에 부합하는지 여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 지방공기업, 직영기업 등 조기집행대상예산액의 가산점(0.2점) ※ 가산점은 배점한도(2점) 범위내에서 운영 ② 조기집행대상예산의 정확성 여부(0.5점) - 행정안전부 조기집행대상예산액 확정기준 준수 여부 ③ 예산조기집행액 달성도 측정(1.5점) $\text{예산조기집행액 목표달성률(\%)} = \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

- ① 지방공기업, 직영기업 등(379개 기관) 조기집행대상예산액의 가산점(0.1점)
 - 전체 예산액 4,439,900천원 대비 예산조기집행대상 예산이 303,152천원으로 비중도가 6.8%임
- ② 조기집행대상예산의 정확성 여부(0.13점)
 - 기관이 제출한 내용과 지방공기업예산회계표준시스템(lobas)의 내용이 일치하는 등 정확성이 인정됨
- ③ 예산조기집행목표액 달성도 측정 (1.5점)
 - 행안부 통보이후 재평가. 조기 집행대상 303,152천원 중 조기 집행목표액은 대상액의 57%인 174,009천원이고 이중 197,645천원을 조기 집행하여 목표달성도 113%이므로 1.5점으로 평가함

□ 평가 시사점

■ 잘된 점

- 정부의 예산조기집행 방침에 순응하여 정확한 조기집행 예산액을 편성하였고, 정부지침에 의거 관련 목표치를 초과하는 적극적인 예산조기집행 성과를 거양함

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 예산조기집행대상 예산의 적정성 검토 및 지방공기업예산회계표준시스템 확인필요

(1)-10. 인턴사원 채용·관리

관리번호	0-0-1-3-2-110			득점 : 0.5점	
지 표 명	인턴사원 채용·관리				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	0.5점	지표성격	정량	평가방법	단계별 평가
지표정의	인턴사원 채용·관리의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 채용계획(정원의 2%)의 적정성 여부(0.1점) - 채용계획비율[(채용계획/정원수)×100%]: 준수 0.1점, 미준수 0점 ② 채용목표 달성도(0.4점): 정원의 2% 달성도(X)= 실 채용인원- 채용기준인원(정원수 × 2%) X < -1 ⇨ 0점, -1 < X ≤ 0 ⇨ 0.4점, 0 < X ⇨ 0.4점+ (0.1 × X)점				

□ 평가내용

① 채용계획(정원의 2%)의 적정성 여부(0.1점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였음. 2009년말 기준으로 기관의 정원은 48명(임원 2명 포함시)이므로 경영평가편람에 의거 50인 이하 사업장으로 분류하여 해당지표를 만점 처리함

② 채용목표 달성도(0.4점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였음. 2009년말 기준으로 기관의 정원은 48명(임원 2명 포함시)이므로 경영평가편람에 의거 50인 이하 사업장으로 분류하여 해당지표를 만점 처리함

(1)-11. 정부권장정책 이행실적

관리번호	0-0-1-3-2-111			득점 : 1.5점	
지 표 명	정부권장정책 이행실적				
대 분 류	경영성과			중 분 류	정책준수
가 중 치	1.5점	지표성격	정량	평가방법	단계별 평가
지표정의	정부권장 정책의 이행실적을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 관련법령에 의하여 준수하여야 하는 정부권장정책의 이행여부				
	환산점수 지 표 별	1.5점	근거법률	측정기준	
	중소기업제품 우선 구매	1.5	중소기업제품구매촉진및 관료지원에 관한 법률(제5조)	구매계획 작성대상 9개기업 의 총구매액대비 구매실적률	
	중증장애인 생산물우선구매	1.5	중증장애인생산물우선구매 에 관한 법률	구매계획 작성대상 9개 기업의 구매대상 품목의 총구매액대비 구매 실적률	
	장애인 의무 고용	1.5	장애인고용촉진 및 직업재 활법(제28조)	상시근로자(50인이상) 총수대비 장애인 고용률	
친환경 상품 우선 구매	1.5	친환경상품구매촉진에관한 법률(제6조) (녹색제품구매촉진에관한 법률 2011.4.5 시행)	구매계획 작성대상 30개 기업의 구매대상 품목의 총구매액대비 구매 실적률		

□ 평가내용

○ 관련법령에 의하여 준수하여야 하는 정부권장정책의 이행여부(1.5점)

- 공단은 정부권장정책 이행실적 평가와 관련하여, 장애인고용촉진 및 직업재활법 제28조에 의한 장애인 고용의무가 있음. 공단은 2010년 매월 고용인원의 월합계가 695명이고, 매월 장애인 고용인원의 월합계가 48명(고용노동부 통보자료 상시근로자수 58명, 장애인근로자수 4명(2배수산정 중증장애인 0명), 장애인 고용율 6.90명)으로 편람이 욕구하는 장애인 의무고용율은 6.91%임. 따라서 정부정책(2%이상 고용)을 준수함



□ **평가 시사점**

■ **잘된 점**

- 적극적인 장애인 고용을 통한 정부권장정책의 적극적 이행

■ **미흡한 점 및 개선할 사항**

- 향후 정부의 장애인 고용 지침준수에 얽매이지 않고 능력있는 장애인 고용을 활성화하는 노력이 지속되어야 할 것임

(1)-12. 공공기관 청사 에너지 목표 관리제

관리번호	0-0-1-3-2-112			득점 : 0.45점	
지 표 명	공공기관 청사 에너지 목표 관리제				
대 분 류	경영성과		중 분 류	정책준수	
가 중 치	0.5점	지표성격	정량	평가방법	단계별 평가
지표정의	공공기관 에너지 이용 합리화 추진지침 준수 여부 및 청사 에너지 목표 관리제 이행여부를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 에너지 목표관리제 목표달성도(0.5점)				

평가내용

○ 에너지 목표관리제 목표달성도 (0.45점)

- 공단은 2009.12.28.일 설립등기가 완료되었고, 2010.1.1.업무를 개시하였으므로 이 지표에 대해서는 총점 환산방식(100점 만점에 89점)을 적용한 결과 0.5점 만점에 0.45점을 부여함

평가 시사점

■ 미흡한 점 및 개선할 사항

- 향후 범 정부차원에서 진행되고 있는 에너지 절약 및 청사에너지 목표관리제의 내용을 숙지하여 합리적인 에너지 활용이 가능하도록 노력해야 할 것임



4) 고객만족성과

(1) 고객만족도

득점 : 8.67점

평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
보령시시설관리공단	86.70	86.86	86.97	87.33	89.52	84.16

- 보령시 시설관리공단의 고객만족도는 서비스 환경 86.86점, 서비스 과정 86.97점, 서비스 결과 87.33점, 사회적 만족 89.52점, 전반적 만족도 84.16점으로 나타나 종합만족도는 86.70점으로 나타났음
- 따라서 보령시 시설관리공단의 고객만족도 득점은 8.67점으로 평가함