

# 제 출 문

忠清南道知事 責下

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

2011. 11.



# 목 차

제1장 개요 ..... 1

1. 지방공기업 평가의 의의 .....1

2. 2011년 경영평가의 주요내용 .....2

1) 전년대비 평가지표 주요 개선내용 .....2

2) 경영평가 지표체계 .....6

3. 경영평가 측정방법 .....10

1) 정성지표 평가방법 .....10

2) 정량지표 평가방법 .....12

4. 경영평가단 구성 .....18

제2장 평가결과 요약 ..... 19

1. 리더십/전략 .....20

2. 경영시스템 .....20

3. 경영성과 .....21

제3장 지표별 평가의견 ..... 22

1. 리더십/전략 .....22

1) 리더십 .....22

2) 전략 .....27

2. 경영시스템 .....31

1) 경영효율과 .....31

2) 주요사업활동 .....38

3. 경영성과 .....45

1) 주요사업성과 .....45

2) 경영효율성과 .....50

3) 정책준수 .....56

4) 고객만족성과 .....66



- 농산물 등급 표준화 검사 지표 신설(가중치 1점)
- 농산물 안전성 검사 지표의 배점 1점 축소(0점 → 2점)
- 통합공사공단 안전사고발생건수 세부평가방법 추가
- 반소이상 및 소망기준점 제3조 2항에 제시된 화재 발생시 건수에 상관없이 0점 부여

- ⑥ 등급 결정
- (당초) 절대평가를 기준으로 하되 특등의 분포에 따라 상대평가, 표준점수 등 적용

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

\* 단, 도시개발공사의 적자기업은 우수등급 배제

- (개선) 경영평가는 절대점수 기준을 원칙으로 하되, 경영평가 유형별 상대적 격차 및 특등의 분포에 따라 상위등급 비율을 적당하게 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 비율을 40% 이내로 조정
- \* 단, 도시개발공사 적자기업은 가등급 배제
- \* 성과급 명칭 변경 : 「평가조정수당」

## (2) 경영평가기관 개선

- ① 전년도 경영평가에서 지적된 문제점 보완
  - 전년도(2010년 경영평가) 평가에서 지적된 평가지표, 배점, 평가방법 등의 문제점에 대한 개선방안을 반영하여 평가 작성
  - 부채비율, 공채제 발행 및 사용, 영업수지부율, 고객만족도80점 이상시 개선도 부분 반영

- ② 경영평가관람의 내용에 대한 오해가 없도록 구체적으로 작성



- 경영평가지표 및 평가내용에 대한 오해가 발생하지 않도록 세부적인 평가 방법, 조작적 경의까지 구체적으로 정의한 「지표정의서」 작성
- 표준비용이 곤란한 예외적인 경우 가능한 한 처리방법도 명시

## ③ 경영실적보고서 작성요령 첨부

- 공기업이 제출하는 「경영실적보고서」에 포함된 각 지표별 제출양식을 사전에 제공하여 지표의 정의에 대한 오해를 최소화함으로써, 공기업간 통일을 기하고 잘못된 실적 제출을 예방
- 기간간 파다경정 방지 및 업무과중 해소를 위한 “경영실적보고서” 분량조정, 파다분할기관은 감점조치(특히 갈라작성 지양)
- 광역단체 : 500p 이내, 기초단체 300p 이내
- 실적 양식은 가능한 구체적으로 작성하고 실적의 단위, 표시방법, 근거자료 등 명확히 표시

## (3) 경영평가지표 개선

- ① 지표 체계 : 3대 지표(리더십/전략, 경영시스템, 경영성과)

### ○ 세부지표 신설

- 부채비율 : 도시철도공사 4점, 광역 기타공사 3점, 기초 기타공사 1점
- \* 광역단체 도시개발공사는 4 개항 / 세부관리지표 별도 운영

### ○ 지표보완

- <공사·공단 공통>
  - 고객만족도 점수가 90점 이상일 경우, 개선도 부분은 만점일 평가
- <도시철도공사>
  - 재무관리에 공채제 승인 목적 외 발행 및 사용 여부 추가
- \* 「지하철」공사 → 「도시철도」공(사업형인정)
- <도시개발공사>
  - 영업수지부율 지표 비중 강화(15점 → 20점)
  - 재무관리 지표 비중 강화(4점 → 6점)



## 제1장 개요

### 1. 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 달성(기준) 대비 얼마나 달성하였는지를 일정 시점에서 사후적으로 점검하고, 드러난 문제점을 제거하여 경영개선을 유도하는 활동임(이해승, 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 '68. 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 더욱 강화되었음
- 경영평가는 「지방공기업법 제78조 1항 및 같은법 시행령 제68조」 및 「지방공기업 경영평가 규정(행정부 훈령 제87호)」을 근거로 함

2011년도 충청남도 지방공기업 경영평가 대상

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

2011년 지방공기업 경영평가 上水道부문 [예산군]

- 공채제 발행 목적 외 사용시 1점 감점
- 영업수지부율 지표의 최고목표 산시 변경 : 직전년도 15개 공사 평균의 120% → 직전 3개년도 실적 평균의 120%

### <시설관리공단>

- 고계 및 윤리경영 지표의 고계경영 평가내용 구체화 / 실적성과를 평가

### <환경시설관리공단>

- 부채수 제외율(가중치 1점) 정량평가 → 정성평가로 변경
- 동종기업의 평가평가를 고려하여 소규모, 위생경영 평가항목 최고목표치 변경(연간실적의 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
취합 상수도	19	왕상 23 : 정량 77	19	왕상 29 : 정량 71	19	왕상 29 : 정량 71
기타 하수도	19	왕상 20 : 정량 80	19	왕상 25 : 정량 75	19	왕상 25 : 정량 75
도시철도공사	19	왕상 45 : 정량 55	20	왕상 45 : 정량 55	20	왕상 45 : 정량 55
도시개발공사	18	왕상 45 : 정량 56	18	왕상 44 : 정량 56	18	왕상 44 : 정량 56
시설관리공단	18	왕상 45 : 정량 56	18	왕상 45 : 정량 56	18	왕상 45 : 정량 56
환경관리단	16	왕상 44 : 정량 56	16	왕상 45 : 정량 56	16	왕상 45 : 정량 56
광역 기타공사	17-21	왕상 45 : 정량 55	18-22	왕상 44 : 정량 56	18-22	왕상 44 : 정량 56
기초 기타공사	16-20	왕상 45 : 정량 56	17-21	왕상 42-44 : 정량 56-58	17-21	왕상 42-44 : 정량 56-58
기타공단	19	왕상 45 : 정량 55	19	왕상 45 : 정량 55	19	왕상 45 : 정량 55

\* 기 통보(10.4)한 평가지표의 틀을 유지하여 정부추진 변경

- 공기업정책연구소(공통지표) 지표 신설 및 조정
- 공공기관 청사에너지 목표관리제 신설 : 0.5점
- 노조전임자 기준 준수 여부 : <0.5점> → <1.0점>
- 노조파업 필수 상황 : <0.5점> → <1.0점>
- 성과급 통합(기관장수) 0.5점 + 개인성과급 0.5점(으로) 배점 축소 : 0.5점
- 경영공시(입력자료) 충실성 : (전월) △0.2점 → △0.1(월)하고 △1.0(점)
- 예산조기집행(대표당도, 가산금 부여 등) : 1.5점 → 2.0점
- 인턴사원 채용(대표당도 등) : 1.0점 → 0.5점

2011년 지방공기업 경영평가 上水道부문 [예산군]



## 2. 2011년 경영평가의 주요내용

### 1) 전년대비 평가지표 주요 개선내용

#### (1) 경영평가 제도 개선

- ① 평가등급별 평점 부여방법 변경
  - 구간 평점 → 등급별 단원 평점
  - 평가등급 폭은 추후 확정 발표
- ② 세부지표 신설(공통)
  - 노사관리에 노사관계 선진화 추진정책 반영
  - 행안부 인사운영 기준을 공사·공단 「인사규정」에 반영 운영
    - 「지방공기업 인사운영기준」 및 「지방공기업 임직원 별과보편 기준」 마련, (회계공기업 과-64, 2011.1.3)
  - 부채비율 기준 조정 ('11.3.29 법령 개정) : 400% → 200%(토지·주택사업공사 제외) 다만, 부채비율의 경우 2012년 평가서는 하향지표 도입(평가지표 회외시 시달)
  - 「퇴직금 누진제 폐지 여부」 신설 : △1.0점

#### ③ 시설관리공단

- 안전사고발생건수 세부평가방법 추가
  - 반소이상 및 소망기준점 제3조 2항에 제시된 화재 발생시 건수에 상관없이 0점 부여(평가방식)

#### ④ 환경시설관리공단

- 주요사업실적 배점 변경
  - 대천 : 위생처리장 4 → 3점, 화장장 6 → 5점, 체육시설 7 → 6점, 대기배출가스 0 → 3점
  - \* 대기환경보존법시행규칙 제5조 '11.1 무리 시행에 따라 화장로시설 대기배출가스농도 측정

#### ⑤ 기타공사·공단

- 환경시설(호천) 운영실적 지표 평가기준 변경
- 인턴관공사 : 개인 매출액 → 개인 영업이익

2011년 지방공기업 경영평가 上水道부문 [예산군]



## 2) 경영평가 지표체계

### (1) 기본원칙

- 경영평가지표는 평가대상 지방공기업의 성과를 쉽게 파악할 수 있도록 「계획-집행-성과도출」이라는 업무과정에 따라 「리더십/전략-경영시스템-경영성과」 중 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 조직지원의 효율적 활용체계를 갖추고 있는지 여부
경영성과	주요사업실적, 생산성, 고객만족도 등 경영활동 성과를 제대로 창출하고 있는지 여부

- 각 대분류지표는 중분류지표와 세부지표로 구분하여 평가
- 중분류지표는 대분류지표 내 세부평가 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

2011년 지방공기업 경영평가 上水道부문 [예산군]

- 4 : 대분류지표를 나타내는 코드
- 5 : 중분류지표를 나타내는 코드
- 6 : 세부지표를 나타내는 코드

○ 경영평가 유형 코드 : 0은 공사공단의 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	
SH	1 동주신용공사(세종, 구의)	1 창녕군개발공사	16 광복공단
부산	2 인천교동공사	2 제주관광공사	17 구이농공단
대구	3 인천관광공사	3 제주개발지도개발공사	18
인천	4 김대중컨벤션센터	4	
광주	5 경기관광공사	5	
대전	6 경기원택방안공사	6	
울산	7 광덕도시공사	7	
경기	8 광주지방공사	8	
강원	9 양평지방공사	9	
충북	10 원성도시공사	10	
충남	11 도시개발정밀공공사(웅진·김포·하남)	11	
전북	12 시설관리청용합공사(합천·영양·영양·고령·송탄)	12	
전남	13 청도관광사업공사	13	
경북	14 일양고추유동공사	14	
경남	15 동원관광개발공사	15	

- 공통지표 또는 특성지표 코드
- 공통지표 : 1리더십, 전략, 경영효율화, 공기절정해충수, 고객만족성과
- 특성지표 : 2주요사업활동, 주요사업성과, 경영효율성

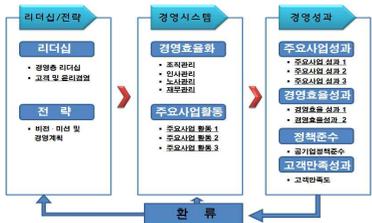
○ 대분류지표 및 중분류지표 코드

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

- 세부지표 코드
- 중분류지표 내에서 순서에 따라 1부터 부여함
- 100원 이상은 공기절정해충수 지표를 나타내는 코드임

2) 대분류지표별 평가지표 구성

○ 대분류지표별 중분류지표와 세부지표는 다음과 같이 구성함



2) 경영평가유형별 경영평가지표 체계

대분류지표	중분류지표	세부지표	배 점							
			상수도	하수도	도시철도	도시개발	시설공단	환경공단	기타	
리더십/전략	리더십	경영용 리더십	2	2	5	5	5	5	5	5
		고객 및 협력경영	3	3	5	5	5	5	5	
		비전·미션 및 경영계획	2	2	5	5	5	5	5	
경영시스템	경영효율화	조직관리	5	4	4	3	4	4	3	
		인사관리	5	4	4	3	4	4	4	
		노사관리	-	-	5	3	4	4	4	
경영성과	주요사업활동	채무관리	5	2	4	6	2	2	4	
		주요사업활동	18	18	13	15	16	16	15	
		경영시스템 합계	33	28	30	30	30	30	30	
경영성과	경영효율성과	주요사업성과	16	25	15	7	20	25	15	
		경영효율성과	21	17	20	28	15	10	20	
		직원 만족	10	10	10	10	10	10	10	
경영성과	고객만족성과	고객만족도	10	10	10	10	10	10	10	
		경영성과 합계	57	62	55	55	55	55	55	
		총 합 계	100	100	100	100	100	100	100	
정성지표			29	25	45	44	45	45	44	
정량지표			71	75	55	56	55	55	56	

- ※ 상하수도의 경우 "경영용 리더십", "비전·미션 및 경영계획" 및 "인사관리"는 각각 "관리용 리더십·전략", "중장기 경영계획" 및 "인력관리"임.
- ※ 기타는 기타공사와 기타공단임
- ※ 기타공사와 기타공단은 경영시스템 및 경영성과에서 세부 지표별로 소폭의 배점변동 있음

3. 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 ~ 80점 이상	80점 ~ 70점	70점 ~ 60점	60점 ~ 50점	50점 ~ 40점	40점 ~ 30점	30점 ~ 20점	20점 ~ 0점	

□ 등급별 평가기준

- 1등급 : 90점 이상 ~ 100점
- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족하는 경우
- 특별한 경영개선 노력의 결과로 과기실적을 훨씬 상회하는 경우
- 주어진 경영역면에서 최선을 다한 것으로 판단되고 해당부서 직원들의 업무관련 노력 정도가 객관적 지표에 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 부분을 개선하는 등 상당한 노력이 인정되는 경우
- 창의력을 발휘하여 자외적인 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
- 파기에 비해 실적에 상응하거나 주어진 역면에서 당면한 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

- 7등급 : 30점 ~ 40점 미만
- 해당부서 직원들의 노력의 정도가 미흡하여 과거수준의 실적에 다소 미달하는 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 진보의 의지가 없다고 인정되는 경우

2) 정량지표 평가방법

- 정량지표는 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준 목표에 따른 달성도를 평가하는 것으로, 원칙적으로 ① 목표대상지, ② 목표부여(자), ③ 목표부여(도) ④ 단계별평가 방법 중 지표성적에 가장 부합한다고 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 총평관산방식을 적용함(단, 지표정보에서 별도의 평점 부여방식이 명시된 경우에는 그 방식에 따름)
- ※ 총평관산방식은 총평관산방식을 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 지표정보에서 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 상황목표와 낮을수록 경영성적이 좋은 하향목표로 구분하여 다음과 같이 계산하며 다만, 평점의 상·하한치가 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함

$$\text{상향목표 평점} = \frac{\text{목표달성도}(Y) \times 100\text{점}}{1}$$

$$\text{하향목표 평점} = \frac{1}{\text{목표달성도}(Y)} \times 100\text{점}$$

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 조정

- 목표는 예산(나) 추정치는 본예산, 2차 이상 추경시는 1차추경 기준을 기준으로 하되, 추경예산 편성안을 기준으로 인분한 평균예산을 적용할 수 있음(이나 별도 자료에 의하거나 자체적으로 설정하여 자치단체에 통보한 것 중 하나를 지표성적을 고려하여 인정하되, 다음의 경우에는 평가위원이 목표를 조정할 수 있음. 그러나 이는 사업수립목표달성도와 같이 목표가 미흡이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 총결 등으로 인한 경우는 제외함

- 전년 대비 목표치 증가율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(상향목표)
- 전년 대비 목표치 감소율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(하향목표)

- 전년 대비 목표치 증가율이 GDP증가율보다 낮은 경우(상향목표)
- 전년 대비 목표치 감소율이 GDP증가율보다 낮은 경우(하향목표)

- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상향목표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하향목표)

- 기관 간 평가형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

⑤ 예외사항

- 세부상대표를 토대로 목표비율을 산정하는 지표(예컨대, 영업수지비율)의 경우, 추정 세부자료가 없거나 발생유예에 의한 예산편성이 아니면 0점으로 처리

⑥ 극단치 처리

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

⑦ 평가방식

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

구성 비율	배점 구성	
	합계	목표의 적정성
100%	70%	30%

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

세부평가내용	확인사항
목표설정 절차의 합리성 (15%)	· 조직별의 의견을 수렴하였는가? · 중장기 경영계획 등 상위계획과의 연계성은 적절합가? · 전년도 목표와 실적치의 차이분석 결과를 반영하였는가? · 통계없거나 한 요소로 고려하였는가?
내용의 적정성 (15%)	· 최근 3년 실적보다 상향된 목표인가(해당되는 경우)? · 설정된 목표가 공기업 발전·최종목표에 어느 정도 기여하는 것인가?

## (2) 목표부여(A)

- 목표단상도 계산
  - 해당지표에 부여된 최고·최저목표를 기준으로 다음과 같이 목표단상도를 계산함

$$\text{목표단상도}(1) = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}}$$

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

$$\text{평점} = \text{목표단상도}(1) \times 100\text{점}$$

- 목표 부여
  - 최고·최저목표는 지표성적 등을 고려하여 이문상 최고·최저치, 기준치에 일정율을 곱하여 산출하는 방법, 과거실적을 기준으로 통계분포에 의하는 방법, 경영목표를 감안하는 방법 등을 적용할 수 있음(지표정 의서에 목표부여 방식 명시)

· 전년실적을 기준으로 할 경우, 상황지표의 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

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

· 최고목표와 최저목표는 이문상 가능한 최고치 또는 최저치를 초과할 수 없음

- 극단치 처리방법
  - 상황지표의 전년도 실적이 음수(+)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름
  - 상황지표(하향지표)의 전년도 실적이 현저히 큰(작은) 경우에는 당해 경영평가유형의 전년도 실적(당해기연의 해당실적 이상(이하) 제외) 중 최(최)소 실적치를 기준으로 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	
	상황지표	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 이문상 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 목표단상도를 평가하고, 가중치의 40%는 전년 대비 개선도를 평가함

· 전년대비 개선도는 전년도 실적에 일정비율을 곱한 값을 목표로 부여한 후 목표부여(A)의 방법으로 평가함(일정비율은 지표별 특성을 반영하여 해당 지표정 의서에 명시)

- 평점 계산

· 다음 산식에 따라 평점을 계산하되, 목표단상도 평점과 전년대비개선도 평점은 각각 100점을 초과할 수 없음

$$\begin{aligned} \text{평점} &= \text{목표단상도 평점} \times 0.6 + \text{전년대비 개선도 평점} \times 0.4 \\ \text{목표단상도 평점} &= \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \times 100\text{점} \\ \text{전년대비개선도 평점} &= \frac{\text{실적} - \text{전년도실적} \times 50\%}{\text{전년도실적} \times 110\% - \text{전년도실적} \times 50\%} \times 100\text{점} \end{aligned}$$

## 제2장 평가결과 요약

※ 총괄요약표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가방법
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. 구민편의시책 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. 상수도관리	10	4.25
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	1.74
		2. 시설이용률·가동률	3	2.61
		3. 유수율	10	7.39
	경영효율성과 (21점)	1. 영업수지비율	10	8.53
		2. 1인당영업수익	2	0.78
정책관리 (10점)	3. n당 총괄원가	4	2.28	
	4. 부채비율	1	0.99	
	5. 요금관리	4	3.51	
정책관리 (10점)	1. 공기질정확준수	10	5.50	
	2. 고객만족도	10	7.48	
<b>합 계</b>			100	73.02

## 1. 리더십/전략

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

- 전략
  - 수도장비기초계획에 소규모시설의 무인화 및 통제할과 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 확대 방법의 다양화도 함께 고려할 필요가 있음

## 2. 경영시스템

- 경영효율화
  - 직원 1인당 급여수가 전국평균의 목표치에 크게 못 미치고 있고, 워크숍 참가가 다소 미흡함
  - 직원 상수도 업무정착이 전국 평균보다 크게 못 미치고 있고, 상수도전문교육과정 이수 실적이 다소 미흡함
  - 자금계획을 보다 현실적으로 수립하여 유류자금용 효율적으로 운용할 수 있도록 하여야 하고, 제도자문은 회계전문가와 근접한 시기에 실사를 실시하여야 함
- 주요사업활동
  - 예산 및 예산정수장 모두 시설용량보다 매우 적은 처리용량으로 운영되고 있어 각

## (4) 단계별평가

- 대응내용 지표(지표정 의서에 명시)
  - 평가내용을 수치화·객관화함으로써 계약자와 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 지표정 의서에 의함

- 처리공정별 세류 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 전년 대비 감소하였으나, 급수인구가 늘어 급수보급율이 약간 증가하였음
  - 예산군 정수시설의 가동률과 이용률을 모두 높일 수 있도록 적절한 운영관리가 필요함
  - 유수율 향상 및 누수량 저감을 위해 판매분류시스템의 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 경제제를 통한 효율적 경영을 모색할 필요가 있음
  - n당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함
  - 이자가 발생되는 실질부채는 없으므로 채정의 건전성은 양호함
  - 요금징수율은 전국평균보다 다소 낮으므로 징수업무를 보다 강화하여야 함
  - 에너지절감을 위하여 현재의 에너지 사용량의 남비적인 요소가 없는지를 점검하여 개선할 필요가 있고, 에너지 절감장치의 신공 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 중립만족도는 74.80점으로 나타났음

## 4. 경영평가단 구성

위 원	소 속	평가분야
고 승 회	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 제 현	충남발전연구원 연구원	경영효율화 및 조직·인력 부문
신 열	목원대학교 행정학과	경영효율성과 공기질 정책 부문
임 현 준	청운대학교 경영학부	기관별 인사·재무관리 부문
박 종 순	신우회계법인 공인회계사/이사	경영효율성과 재무 및 요금 부문

## 제3장 지표별 평가의견

### 1. 리더십/전략

#### 1) 리더십

(1) 관리층 리더십-전문성

관리효율	1-0-1-1-1-1	특 점 : 1.8점
지 표 명	관리층 리더십-전문성	
대 분 류	리더십/전략	중 분 류 : 리더십
가 중 치	2점	지표성과 : 정성 평가방법 : 점태평가
지표정의	사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면 평가	
세 부 평가내용 (측정산식)	① 경영개선에 대한 관리자의 인식(별담조사)(0.4점) - 사업운영상의 예외점 파악 및 개선대책 등 ② 사업운영에 대한 관리자의 전문성(별담조사 및 제시자료)(0.4점) - 사업진수 기간, 사업운영 기술-경영학의 노력 등 ③ 자체 경영성적 평가 및 평가결과 환류(0.3점) ④ 개인·부서별 경영목표에 대한 직원 이해도 및 공명대 형성(별담조사 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 유수를 제고 사업 등 경영개선 및 재원확보를 위한 노력을 기울이고 있음
  - 또한, 예산군의 현황을 파악하고 취미 발생해소를 위한 개선대책을 마련하는 등 지역의 예외점을 파악하고 개선안을 모색하고 있음

- ② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)
- 소장을 사실적이 수행하고 있으며 전 관리자는 토목산업기사 자격증을 보유하고 있으며 전 관리자는 토목시공기술사 자격증을 보유하고 있음

- ③ 자체 경영실적 평가의 개척 및 평가결과 환류 (0.20점)
- 인 2회 성과 및 대책보고회를 개최하여 그 결과를 향후 계획에 반영하고 있음
  - 성과관리체계에서 체계적인 관리계획 수립 등은 미흡한 측면이 있음

- ④ 개인발부서별 경영목표에 대한 직원들의 이해도 및 공감대 형성 (0.30점)
- 개인발부서별 경영목표 및 업무분장은 이루어지고 있음

- ⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.20점)
- 개인발부서별 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
- 인2회 성과 및 대책보고회 개최
  - 개인별 업무계획에 의한 평가 후 근무성적에 반영

- 평가 시사점
- 잘못된 점
- 인2회 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 방안을 마련할 필요가 있음

(2) 고객서비스 및 윤리경영

관리번호	1-0-1-1-1-2			특 점 : 1.5점
지 표 명	고객서비스 및 윤리경영			
대 분 류	리더십/전략	중 분 류	리더십	
가 중 치	3점	지표성적	정량, 정성	평가방법
지표정의	고객서비스 및 윤리경영 실천을 위한 시스템 구축노력 및 실적 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 고객의 적정 분류 및 고객 니즈(needs)를 반영한 서비스기준 설정(1.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점)</li> <li>○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점)</li> </ul>			
	② 고객만족도조사의 적정성, 조사결과와 정책개선 반영 실적 등(1.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 설문지구성, 조사방법, 표본선정 및 표본수, 개선실적 등</li> </ul>			
	③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점) $1점 \times \frac{(\text{총교육인원} \times \text{교육시간})}{4\text{시간}}$ ※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산			

□ 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, 조사결과와 정책개선 반영 실적 등(0.0점)
- 고객만족도 조사는 실시되지 않았음
- ③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.0점)
- 전직원을 대상으로 고객만족교육을 2명3일(2시간) 실시하였음

2) 전략

(1) 중앙기 경영계획

관리번호	1-0-1-1-2-1			특 점 : 1.54점
지 표 명	중앙기 경영계획			
대 분 류	리더십/전략	중 분 류	전략	
가 중 치	2점	지표성적	정량	평가방법
지표정의	상수도사업의 안정적이고 장기적인 발전을 도모하기 위해 조직·인력·재정 및 시설 운영 등에 관한 기본계획수립 및 보완여부 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 중앙기경영계획의 적정한 수립(1점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기본계획 및 수정계획수립여부(0.5점) : 수립 = 0.5점, 미수립 = 0점</li> <li>○ 주요항목별 계획반영의 적정성(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통계화 계획, 인차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성</li> <li>- (반영건수 / 6개 항목) × 100                                 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 6개 항목 이상 = 0.5점    ② 5개 항목 = 0.4점</li> <li>③ 4개 항목 = 0.3점        ④ 3개 항목 = 0.2점</li> <li>⑤ 2개 항목 이하 = 0점</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			
	② 기본수정계획의 실행율(1점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 최근 5년간 인차별 시설유량 계획대비 생산비율(0.4점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.4점 × (5년간 평균생산량+평균시설용량의 20%) / 5년간 평균 시설유량</li> </ul> </li> <li>○ 급수인구계획대비 급수인구수(0.3점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.3점 × (5년간 평균 급수인구 수 / 5년간 평균 계획 급수인구 수)</li> </ul> </li> <li>○ 중앙기 경영계획 등 실행의 적정성(0.3점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통계화 계획, 인차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성                                 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 6개 항목이상 = 0.3점    ② 5개 항목 = 0.2점</li> <li>③ 4개 항목 = 0.1점        ④ 4개 항목미만 = 0.0점</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			
	③ 기본수정계획의 실행율(1점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 최근 5년간 인차별 시설유량 계획대비 생산비율(0.4점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.4점 × (5년간 평균생산량+평균시설용량의 20%) / 5년간 평균 시설유량</li> </ul> </li> <li>○ 급수인구계획대비 급수인구수(0.3점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.3점 × (5년간 평균 급수인구 수 / 5년간 평균 계획 급수인구 수)</li> </ul> </li> <li>○ 중앙기 경영계획 등 실행의 적정성(0.3점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모시설의 무인화, 통계화 계획, 인차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성                                 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 6개 항목이상 = 0.3점    ② 5개 항목 = 0.2점</li> <li>③ 4개 항목 = 0.1점        ④ 4개 항목미만 = 0.0점</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			

□ 평가내용

- ① 중앙기경영계획의 적정한 수립 (1.00점) 0.8
- 수도장기기본계획이 수립되어 있으며 2010년 12월 수정계획이 수립되었음
  - 요금수준 및 재정계획, 급수구역과 인차별 조직 및 인력운영계획은 포함되어 있으나 무인화 및 통계화에 관한 내용은 포함되어 있지 않음
- ② 기본수정계획의 실행율 (1.00점) 0.74
- 0.4점 × (18,678+5,788) / 28,940 = 0.34
  - 0.3점 × (44,009 / 43,800) = 0.3
  - 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 인차별 조직 및 인력 운영계획 등은 적정하게 수립되어 있으나 무인화 및 통계화에 관한 내용은 포함되어 있지 않음

- 주요 추진실적
- 2010년 12월 수도장기기본계획 수정계획 수립

□ 평가 시사점

- 미흡한 점 및 개선할 사항
- 수도장기기본계획에 소규모시설의 무인화 및 통계화에 관련된 내용 등을 보완할 필요가 있음

(2) 주민편의시책 추진

관리번호	1-0-1-1-2-2			특 점 : 2.6점
지 표 명	주민편의시책 추진			
대 분 류	리더십 / 전략	중 분 류	전략	
가 중 치	3점	지표성적	정성	평가방법
지표정의	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) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 또는 주민편의시책 추진 실적</li> </ul>			
	② 친 시민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등 요금감면(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조례규칙상 감면규정 제정 및 관련실적</li> </ul> </li> <li>○ 주민홍보 실적(0.5점)</li> </ul>			
	③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적(1.0점)			

□ 평가내용

- ① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.0점)
- 예산군 상수도 급수조례를 2회 개정하여 저소득 및 소외계층의 감면혜택과 경쟁제한을 경쟁적으로 유도하고 있음
  - 기초생활수급자 무상급수공사를 17가주 22,054천원을 들여 실시하였음
- ② 친 시민정책 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)

- 군수 주관으로 윤리교육을 전직원을 대상으로 6회(회당 2시간) 실시하였음

□ 주요 추진실적

- 전직원 대상 고객만족교육 2명3일(24시간) 실시
- 월례회의시 윤리교육 6회 실시

□ 평가 시사점

- 잘못된 점
- 전직원을 대상으로 행정역량을 강화하기 위한 교육을 실시하여 상수행정의 서비스 질을 높이기 위한 기반을 마련하기 위하여 노력하고 있음
- 미흡한 점 및 개선할 사항
- 행정서비스헌장 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

- 2010 수도물 불순물소 및 신뢰도 계고를 위한 맑은 물 지원이 육성 계획을 수립하여 홍보용 책자와 전화기형품을 85명에게 제공하였음

□ 주요 추진실적

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

□ 평가 시사점

- 잘못된 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 부분 이루어 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

<b>관리번호</b>	<b>1-0-1-2-1-1</b>	특점 : 3.43점			
<b>지표명</b>	조직관리				
<b>대분류</b>	경영시스템	<b>중분류</b>	경영효율화		
<b>가중치</b>	5점	<b>지표성격</b>	정량, 정성	<b>평가방법</b>	절대평가, 목표대실적
<b>지표정의</b>	상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적체저수 인력 배치 여부 평가				
<b>세부평가내용 (측정산식)</b>	① 직원 1인당 급수인구(2점) $= 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ ② 조직구조의 합리성(1점) - 조직의 전문화 : 계부사별 업무분장 및 업무량 분석(자포제시) - 매년 조직진단 및 경비 등 신축성 제고 여부 ③ 조직운영의 효율성(1점) - 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 ④ 조직 활성화를 위한 노력(1점) - 조직 활성화 노력(재육대회, 인건지 전략 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)				

#### □ 평가내용

- ① 직원 1인당 급수인구 (0.63점)
  - 예산군 총인구 88,238명 중, 급수인구는 45,160명이므로 급수를 담당하는 상수도사업소 총 직원은 33명이 근무하고 있음
  - 평가대상기관 평균 1인당 급수인구는 4,019.23명이므로 목표치는 4,216.16명으로 나

#### □ 평가 시사점

- **잘린 점**
  - 현원과 정원의 배치로 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

타남, 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)

- 주부집중제 시행으로 집결저수를 대폭이나 그 잉여인력을 타 업무에 배치하였음
- 행정 민원 처리 간소화를 위한 노력으로 자동화 제도(인터넷 납부)를 적극 추진하여 운영함

#### ④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.8점)

- 조직활성화를 위해 등산대회를 개최하였으나 워크숍 참가가 다소 미흡함
- 진척지 전략을 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
- 주부집중제를 시행하여 비핵심업무 아웃소싱을 추진하고 있음

#### □ 평가 시사점

- **잘린 점**
  - 부사별 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

<b>관리번호</b>	<b>1-0-1-2-1-2</b>	특점 : 4.49점			
<b>지표명</b>	인력관리				
<b>대분류</b>	경영시스템	<b>중분류</b>	경영효율화		
<b>가중치</b>	5점	<b>지표성격</b>	정량	<b>평가방법</b>	목표대비 실적
<b>지표정의</b>	관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 정기근로 유자나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가				
<b>세부평가내용 (측정산식)</b>	① 인력의 전문성(2점) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적정인력 확보율(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.5점 × ((정규직 인원) / (정규직 정원 - 정원의 2배 결원율))</li> <li>○ 기술직확보율(0.5점) ]                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.5점 × (기술직 인원 / 기술직 정원)</li> <li>○ 기술자격증 취득율(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.5점 × (자격증 취득 기술직 직원수 / 기술직정원)</li> <li>○ 직원의 상수도업무 경력(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.5점 × <math>\frac{\text{직원 평균 근무연수}}{\text{평가대상 기관의 직원 평균 근무연수} \times 110\%}</math></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>② 교육 및 연수실적(1.5점)                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육훈련 실적(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.5점 × <math>\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}</math></li> <li>○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점)                         <ul style="list-style-type: none"> <li>= 0.5점 × <math>\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정원}}</math></li> <li>○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.5점, 없을 경우 = 0점)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>③ 직원 동기부여(1.5점)                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.5점, 미실시 = 0점)</li> <li>○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.5점, 미반영 = 0점)</li> <li>○ 사양양 사재 및 포상 승인 특별승진 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점)</li> </ul> </li> </ul> </li></ul></li></ul>				

#### □ 평가내용

- ① 월별자금수급계획 수립여부 및 중 계획의 적정성 (0.80점)
  - 월별자금수급계획을 수립하고 있으나 실제 집행액과 괴리가 커 계획이 적정하지 못하며 현금성자산의 인명균수비율은 1.69%로 낮은 편이므로 80점으로 평가
- ② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (1.00점)
  - 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으므로 최고등급으로 평가
- ③ 지방공기업예산편성기준결산지침과의 부합여부 (1.00점)
  - 지방공기업예산편성기준결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가
- ④ 자산관리의 적정성 (1.90점)
  - 제고자산에 대하여 실사를 실시하였으나 실시시기가 회계연도말로부터 상당기간 차이가 있어 부적절함
  - 제고자산수급계획은 적정히 수립됨
  - 유무형자산대장은 역별로 수기 작성관리하고 있으며 유휴자산은 없음
  - 제고자산의 실시시기가 부적절하나 나머지 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 95점으로 평가

#### □ 주요 추진실적

- 2010년 중 총 2회의 추정예산을 편성하였음
- 2011년 2월 3일 제고자산 실시 실시

#### □ 평가 시사점

- **잘린 점**
  - 유무형자산에 대하여 자산관리대장을 작성 관리함
- **미흡한 점 및 개선할 사항**
  - 자금계획을 보다 현실적으로 수립하여 유휴자금을 효율적으로 운용할 수 있도록 하여야 함
  - 제고자산은 회계연도말과 근접한 시기에 실사를 실시하여야 함

#### □ 평가내용

- ① 인력의 전문성 (1.69점)
  - 적정인력 확보: 정규직 현원 33명, 정규직 정원 33명, 정원의 2% 결원율 0.66
    - 0.5점 × 33/(33-0.66) = 0.51 ⇨ 0.5점
  - 기술직 확보: 기술직 현원 14명, 기술직 정원 14명
    - 0.5점 × 14/14 = 0.5점
  - 기술자격증 취득: 자격증 취득 13명, 기술직 정원 14명
    - 0.5점 × 13/14 = 0.46점
  - 직원의 상수도업무 경력: 평균 2.5년, 평가대상 기관의 직원 평균 근무연수 4.95년 의 110% 목표치 5.45년
    - 0.5점 × 2.5/5.45 = 0.23점
- ② 교육 및 연수실적 (1.3점)
  - 교육훈련 실적: 총 교육시간 893시간, 상시학습 의무교육시간 860시간, 정원 33명
    - 0.5점 × 893/860 = 0.52 ⇨ 0.5점
  - 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 20명, 정원 33명
    - 0.5점 × 20/33 = 0.3점
  - 제안제도 2건 운영 ⇨ 0.5점
- ③ 직원 동기부여 (1.5점)
  - 직원 만족도 조사 실시 ⇨ 0.5점
  - 직원 만족도 조사 결과 반영 ⇨ 0.5점
  - 포상제도 및 직원 복리후생 지원 ⇨ 0.5점

#### □ 주요 추진실적

- 정규직 정원와 현원을 배치시켜 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

## 2) 주요사업활동

### (1) 정수처리 및 수질관리

<b>관리번호</b>	<b>1-0-2-2-2-1</b>	특점 : 7.90점			
<b>지표명</b>	정수처리 및 수질관리				
<b>대분류</b>	경영시스템	<b>중분류</b>	주요사업활동		
<b>가중치</b>	8점	<b>지표성격</b>	정성	<b>평가방법</b>	절대평가
<b>지표정의</b>	정수시설의 관리운영 상태를 평가				
<b>세부평가내용 (측정산식)</b>	① 설계기준이 적정하게 작성되고 이를 운영하는지 여부 (2.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 설계기준 작성운영 여부</li> <li>- 운영지침을 활용하여 시설을 운영하는지 여부</li> </ul> ② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정수시설 개보수가 필요한 부분 방지 여부 등을 평가</li> </ul> ③ 수질검사 실시 (2.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 검사항목, 자체검사유무, 검사 빈도, 검사결과 부적합사례 유무 등</li> </ul> ④ 수질검사 전문인력, 장비운영의 적정성(2.0점) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 필요인력·화물유무, 인력의 전문성, 검사장비의 적정성</li> <li>- 검사능력 보장을 위한 산 학인 협력실적 등</li> </ul>				

□ 평가내용

- ① 설계지침이 적절하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)
  - 예산 및 덕산정수장 모두 각 처리시설별 설계지침이 상수도시설기준에 적절하게 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	
시 설 용 량(m <sup>3</sup> /일)	23,000	23,000	
치 리 용 량(m <sup>3</sup> /일)	23,000	13,993	
착수정	규 격(m)	W3.5×L3.5+H3.0(2기)	W3.5×L3.5+H3.0(2기)
	체류시간 (분)	4.6	8.1
혼화지	규 격(m)	W3.5×L3.5+H3.0(2기)	W3.5×L3.5+H3.0(2기)
	혼화시간 (분)	4.6	8.1
침전지	규 격(m)	W10.4×L32.0+H5.0(2기)	W10.4×L32.0+H5.0(2기)
	체류시간(시간)	3.5	6.1
	표면부하율(m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	34.5	19.5
	평균수평유속(m/sec)	0.150	0.115
	경사면(‰)	-	-
	중간유출유무	-	-
	웨이틀류율(m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	312.5	176.6
여과지	정소방법	슬러지 수검기 및 인력	슬러지 수검기 및 인력
	규 격(m)	W6.0×L7.2(4기)	W6.0×L7.2(4기)
여과지	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	133	75.2
	역세척방법	물세척+표면세척	물세척+표면세척
염소 소독	역세척횟수(회/일)	1/1.5	1/1
	소독제종류	액화염소	액화염소
정수지	주입량(ppm)	2.0	0.9
	규 격(m)	W10.0×L12.0+H3.5(2기) W10.0×L8.4+H5.0(1기)	W10.0×L12.0+H3.5(2기) W10.0×L8.4+H5.0(1기)
배출수처리시설	체류시간(hr)	1.3	2.3
	배출수처리시설	하수처리장 이송	하수처리장 이송
기타특수시설	-	-	-

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

- ② 평가대상년도 시설개발 실적 (2.00점)
  - 예산 및 덕산정수장의 정수시설 및 기계시설에 대해 총 12건 (36,081천원)의 개보수실적이 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 개보수하였으며, 수질검사를 위한 인력과 장비를 갖추고 검사항목 및 정해진 주기에 따라 수질검사를 실시하였음

□ 평가 시사점

- 잘못된 점
  - 정수시설을 개보수하였으며, 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

□ 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 측정산시에 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 측정산시에 의해 노후수도관 개량율은 4.4%로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 1.06점으로 산정됨
- ③ 관망 GIS 관리를 (0.00점)
  - 수도관 총연장이 400.7km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 0.0km이므로 측정산시에 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 배수구역에 대상으로 각 배수구역별로 5개 지점씩 총 25개 지점을 선정하여 배수관망의 수압분포를 측정한 결과, 모든 배수관망의 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 허용수압 1.5~7.1kg/cm<sup>2</sup>(150kPa~700kPa) 범위 이내로 적절하게 관리되고 있음
  - 상수관망도를 2007년에 작성하였고, 수시로 도면을 정리하여 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

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

□ 평가 시사점

- 잘못된 점
  - 상수관망도가 작성되어 수시로 도면을 정리하여 관리하고 있으며, 배수구역별 배수관망의 수압을 상수도시설기준 이내로 적절하게 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		특점 : 1.74점	
지 표 명	상수도 보급율			
대 분 류	경영성과	중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	목표대비 실적
지표정의	관할구역내 인구 중 상수도 급수혜를 받는 인구의 비율과 급수혜 확대를 위한 노력과 실적을 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 급수 보급율 (3점)			
	- 3점 × $\frac{\text{관할지역내의 급수구역별 평균보급율}}{\text{예산지역내의 급수구역별 평균보급율}}$			

□ 평가내용

- 급수보급율 (1.74점)
  - 예산군의 급수보급율을 측정하기 위하여 2010년 말 기준으로 총 인구는 88,228명, 급수인구는 45,180명으로 급수보급율은 51.2%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 1.74점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 총인구는 전년 대비 감소하였으나, 급수인구가 늘어 급수보급율이 약간 증가하였음

□ 평가 시사점

- 잘못된 점
  - 총인구는 전년 대비 감소하였으나, 급수인구가 늘어 급수보급율이 약간 증가하였음
- 미흡한 점 및 개선할 사항
  - 면지역에 대한 급수보급율 향상이 필요함

(2) 상수도관 관리

관리번호	1-0-2-2-2-2		특점 : 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(경관노후), 정비개발 수준 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 노후수도관 비율 (4점)				
	= 4점 × $\frac{\text{전체 평균 노후 수도관 비율} \times 90\%}{\text{내용연수 경과 수도관 연장} / \text{당기말 수도관 총연장}}$				
	② 노후수도관 개량실적 (2점)				
	= 2점 × $\frac{\text{당기 개량 연장} / \text{전기말 노후관 연장}}{\text{전체평균 개량실적비율} \times 110\%}$				
	③ 관망 GIS 관리율 (1점)				
	= 1점 × $\frac{\text{GIS구축 완료 수도관 총연장}}{\text{수도관 총연장}}$				
④ 수도관 점검율(1점)					
= 1점 × $\frac{\text{점검된 수도관연장(수도관 총연장}}{\text{공기업전체적 수도관점검율} \times 110\%}$					
⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태(2점)					
- 수압분포도작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 측정성 측정조절관리여부, 관망도정리 실행 등을 종합하여 점정적으로 평가					

(2) 시설가동률

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

□ 평가내용

- ① 시설가동률 (1.37점)
  - 예산군 정수시설의 가동률을 산정하기 위하여 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대생산량 17,080m<sup>3</sup>/일과 광역상수도 정수 1일 최대수량 5,352m<sup>3</sup>/일을 합산하여 22,452m<sup>3</sup>/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 26,000m<sup>3</sup>/일과 광역상수도 정수 배분계약량 4,800m<sup>3</sup>/일을 합산하여 30,800m<sup>3</sup>/일로 구해서 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 15,530m<sup>3</sup>/일과 광역상수도 정수 1일 평균수량 4,840m<sup>3</sup>/일을 합산하여 20,370m<sup>3</sup>/일이 되고, 정수시설용량은 자체 정수시설용량 26,000m<sup>3</sup>/일과 광역상수도 정수 배분계약량 4,800m<sup>3</sup>/일을 합산하여 30,800m<sup>3</sup>/일로 구해서 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 운영관리와 필요함

(3) 유수율

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

- 평가내용**
  - ① 유수율 (3.41점)
    - 예산군의 유수율을 산정하기 위해 2010년 말 기준으로 연간 총 조경량은 3,987천 m<sup>2</sup>이고, 연간 정수공급량(생산량)은 7,434천m<sup>3</sup>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 오차시정 및 교정을 실시하여 가중치 1점을 감안하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨
  - ④ 계량기 교체실적 (1.98점)
    - 재량기 교체실적을 산정하기 위하여 전기말 노후계량기 수와 당기말 교체계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 1,338개이고 당기말 교체계량기 수는 1,322개로 가중치 2점을 고려하면 최종 득점은 1.98점으로 산정됨

- 주요 추진실적**
  - 배수구역 내에 유량계를 최소 설치기준을 초과하여 설치하였으며, 유량계 모두 오차시정 및 교정을 하였음

- 평가 시사점**
  - 잘된 점
    - 배수구역 내에 유량계를 최소 설치기준을 초과하여 설치하였으며, 유량계 모두 오차시정 및 교정을 하였음

- 미흡한 점 및 개선할 사항
  - 유수를 향상 및 누수량 저감을 위해 관망블록시스템의 구축을 통한 지속적인 관망 관리가 필요함

2) 경영효율성과

(1) 영업수지비율

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

- 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 급수비반과 퇴거처리의 계속성을 유지하여 결산의 신뢰도를 제고하여야 함

(2) 1인당 영업수익

<b>관리번호</b>	1-0-2-3-2-2			특점 : 0.78점
<b>지 표 명</b>	1인당 영업수익			
<b>대 분 류</b>	경영성과		<b>중 분 류</b>	경영효율성과
<b>가 중 치</b>	2점	<b>지표성격</b>	정량 (상향치표)	<b>평가방법</b>
<b>지표정의</b>	1인당 수익성을 공기업전체 평균치와 대비하여 평가			
<b>세 부 평가내용 (측정산식)</b>	○ 1인당 영업수익(2.0점)			
	= 2.0점 × $\frac{\text{당년도영업수익} / \text{총직원수}}{\text{평가대상기관 평균 1인당 영업수익}} \times 110\%$			

- 평가내용**
  - 1인당 영업수익 (0.78점)
    - 급수공사수익을 제외한 영업수익은 3,540,046천원이고, 당기초 직원수는 32명, 당기말 직원수는 33명, 평균직원수는 32.5명으로 1인당 영업수익은 108,904천원임
    - 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 제배처분 통한 효율적 경영을 모색할 필요가 있음

(3) m<sup>2</sup>당 총괄원가

<b>관리번호</b>	1-0-2-3-2-3			특점 : 2.28점
<b>지 표 명</b>	m <sup>2</sup> 당 총괄원가			
<b>대 분 류</b>	경영성과		<b>중 분 류</b>	경영효율성과
<b>가 중 치</b>	4점	<b>지표성격</b>	정량 (하향치표)	<b>평가방법</b>
<b>지표정의</b>	원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가			
<b>세 부 평가내용 (측정산식)</b>	○ m <sup>2</sup> 당 총괄원가			
	$\frac{\text{총괄원가}}{\text{조경량}} \times 100$			

- 평가내용**
  - m<sup>2</sup>당 총괄원가 (2.28점)
    - 총괄원가는 4,306,812천원이며 연간조경량은 3,987,446로 m<sup>2</sup>당 총괄원가는 1,089.09원임
    - 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.28점으로 평가됨

- 평가 시사점**
  - 잘된 점
    - 연간조경량이 4.87% 증가하였으나 총괄원가는 9.66% 감소하여 m<sup>2</sup>당 총괄원가는 대폭 낮아짐

- 미흡한 점 및 개선할 사항
  - m<sup>2</sup>당 총괄원가가 낮아졌으나 전국 평균에는 아직 미치지 못함

(4) 부채비율

<b>관리번호</b>	1-0-2-3-2-4			특점 : 0.99점
<b>지 표 명</b>	부채비율			
<b>대 분 류</b>	경영성과		<b>중 분 류</b>	경영효율성과
<b>가 중 치</b>	1점	<b>지표성격</b>	정량	<b>평가방법</b>
<b>지표정의</b>	자기자본 대비 부채총액의 비율로서 재정상태의 건전성 평가			
<b>세 부 평가내용 (측정산식)</b>	○ 부채비율			
	$\frac{\text{총부채}}{\text{자기자본 합계}} \times 100$			
	※ 산식 : 1점 × (1 - 부채비율)			

- 평가내용**
  - 부채비율 (0.99점)
    - 부채총액은 158,503천원이고, 자기자본총액은 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 발생되는 실질부채는 없으므로 재정의 건전성은 양호함

(5) 요금관리

<b>관리번호</b>	1-0-2-3-2-5			특점 : 3.51점
<b>지 표 명</b>	요금관리			
<b>대 분 류</b>	경영성과		<b>중 분 류</b>	경영효율성과
<b>가 중 치</b>	4점	<b>지표성격</b>	정량	<b>평가방법</b>
<b>지표정의</b>	요금현실화와 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가			
<b>세 부 평가내용 (측정산식)</b>	① 요금현실화율(2.0점)			
	= 요금현실화율(급수익/총괄원가) × 2점			
	※ 2012년 경영평가시 요금현실화율 지표는 통합-위탁 등 원가절감 출수노력 등으로 변경			
	② 임종단순화, 임종간 요금수준의 형평성 및 요금 적자여 있는 경우 이의 해소 대책 (1.0점)			
	■ 임종수(0.5점) : 3개이하(0.5), 4개(0.4), 5개(0.3), 6개(0.2), 7개 이상(0명)			
■ 임종간 요금수준의 형평성(0.5점) : 고출입종 단가와 가중률 평균단가의 배율				
③ 150도이하(0.5) ④ 200도이하(0.4) ⑤ 250도이하(0.3)				
⑥ 300도이하(0.2) ⑦ 350도이하(0.1) ⑧ 350도초과(0명)				
③ 요금 징수율 (1.0점)				
1점 × $\frac{\text{당기 요금징수액(전기이월채납액 + 당기 부과금)}}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

- 미흡한 점 및 개선할 사항
  - 임종수 5개 초과
  - 임종간 요금수준의 형평성(0.5점) : 고출입종 단가와 가중률 평균단가의 배율
  - 임종간 요금수준의 형평성(0.5점) : 고출입종 단가와 가중률 평균단가의 배율
  - 임종간 요금수준의 형평성(0.5점) : 고출입종 단가와 가중률 평균단가의 배율

### □ 평가내용

- ① 요금현실화율 (1.64점)
  - 급수수익은 3,534,573천원이고, 총괄원가는 4,306,812천원으로 요금현실화율은 3,534,573천원/4,306,812천원= 82.07%임
  - 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.64점으로 평가됨
- ② 업종단순화, 업종간 요금수준의 형평성 및 요금 격차 해소대책 (0.90점)
  - 업종별 요금체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음
  - 업종수 3개 이하에 적용되는 득점은 0.50점임
  - 고율업종은 일반용으로 1,210원/톤이고 가정용 평균단가는 711원/톤으로 비율은 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 채납액은246,846천원으로 부과액과 채납액의 합은 3,781,419천원이고, 당년도분 수납액은 3,389,237천원, 과년도분 수납액은 164,134천원으로 총 수납액은 3,553,371천원임으로 징수율은 3,553,371천원 /3,781,419천원=93.97%임
  - 행정안전부 2011년 지방공기업 경영평가 상수도 공표지표 점수를 인용하여 득점은 0.97점으로 평가됨

### □ 평가 시시점

- 잘린 점
  - 업종의 수가 3개로 단순하여 양호함
  - 업종간 요금격차도 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) 공기업 정책준수

관리번호	1-0-1-3-2-100			득점 : 5.5점
지표명	공기업정책준수			
대분류	경영시스템	중분류	정책준수	
가중치	10점	지표성격	정량·정성	평가방법
지표정의	행정안전부의 평가년도 지방상수도사업 등 정부 주요정책 이행실적 평가			
세부평가내용 (측정산치)	평가항목		가중치	득점
	합계		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. 소규모취수시설의 통합합동운영실적		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 예산조기결정		1.5	1.30	

(1)-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

관리번호	1-0-1-3-2-101			득점 : 0.6점
지표명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			
대분류	경영성과	중분류	정책준수	
가중치	2.5점	지표성격	정량, 정성	평가방법
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가			
세부평가내용 (측정산치)	① 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량(1.5점)			
	○ 생산량 1㎥ 당 CO2 배출량 / 평가대상기관평균 1㎥ 당 CO2배출량			
	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)			
	○ 낙자를 이용한 소수력발전 등 대규모의 에너지절감 방법 및 그 실적등에 대하여 점정평가			

### □ 평가내용

- ① 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량(0.6점)
  - 기관의 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO2) 배출량은 0.1844이고, 평가대상기관 평균 1㎥당 이산화탄소(CO2) 배출량은 0.0597로 지표가 요구하는 비율이 308.96%임, 따라서 편람에 최저 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

(1)-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

관리번호	1-0-1-3-2-102			득점 : 1.0점
지표명	상하수도 사업기구의 통합 운영			
대분류	경영성과	중분류	정책준수	
가중치	1점	지표성격	정성	평가방법
지표정의	상하수도 사업기구의 통합운영 여부 평가			
세부평가내용 (측정산치)	○ 상하수도 사업기구의 통합운영 여부 - 환전통합(1.0점), 부분통합(0.5 점), 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 2004.6.1에 이루어졌음. 1985.1 지방공기업 특별회계로 전 환함

### □ 평가 시시점

- 잘린 점
  - 정부지정인 상하수사업기구의 완전한 통합을 이루어 관련사업을 효율적으로 추진 하고 있음

(1)-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

관리번호	1-0-1-3-2-103			득점 : 1.4점
지표명	생산원가 절감 등 경영개선시책			
대분류	경영성과	중분류	정책준수	
가중치	3점	지표성격	정성	평가방법
지표정의	생산원가 절감을 위한 시설 등·배합 등 경영개선 시책 평가			
세부평가내용 (측정산치)	① 소규모 취·정수장시설의 등 배합 운영 실적 (1.0점) ② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.0점) ③ 원가절감시책 (1.0점)			

### □ 평가내용

- ① 소규모 취정수장시설의 등·배합 운영 실적 (0.0점)
  - 구체적 실적 미제시로 0점 처리함
- ② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (0.7점)
  - 가압장 4개소, 배수지 2개소, 약동투입시설 1개소를 무인(인버터실적)과 텔레메터링이용하여 자동화하였음. 소기의 성과를 거두는 것으로 판단되어 0.7점(100만점에 70점)을 부여함)
- ③ 원가절감시책 (0.7점)
  - 상수도 원가 절감을 위한 각종 경감비용 예산 최대한 절감 노력, 원·정수비용 절감을 위한 유수를 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 시시점

- 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

### □ 평가 시시점

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

(1)-4. 경영개선명령 등 이행

관리번호	1-0-1-3-2-104			득점 : -0.6점
지표명	경영개선명령 등 이행			
대분류	경영성과	중분류	정책준수	
가중치	(-2점)	지표성격	정성	평가방법
지표정의	경영개선명령의 적정 이행 여부 평가			
세부평가내용 (측정산치)	① 행정안전부 행정안전결과 경영개선명령 이행 실적 (-1.0점) ② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-1.0점)			

### □ 평가내용

- ① 행정안전부 행정안전결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.0점)
  - 2006년부터 2010년까지 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 실적 이 인정되는 등 효과가 나타나고 있음. 하지만, 고매안측도 조사의 정기화, 직무분 석에 의한 업무량 파악과 조직개편, 예산 및 탄산정수장 운영지침 제정등, 예산을 지어 배수관 압력 적정 유지 등에 대해서는 적절한 대응 노력이 확인되지 않거나 아직도 검토중에 있을러한 추진 노력을 고려하여 -0.6점을 부여함

### □ 평가 시시점

- 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 사안 등이 많은 것은 기관 및 자치단체의 의지 부재가 원인이 있는 것으로 판단됨

(1)-5. 감사원감사 지적사항 이행

관리번호	1-0-1-3-2-105				득점 : -0.0점
지표명	감사원 감사결과 지적사항 이행				
대분류	경영성과		중분류	정책준수	
가중치	(-1점)	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	감사원의 감사결과 지적사항이 적정하게 이행되었는지를 평가				
세부평가내용(측정산식)	○ 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행여부 - 이행완료(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
지표명	통합경영공시 운영의 적정성				
대분류	경영성과		중분류	정책준수	
가중치	2.0점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	통합경영공시 운용규정 및 매뉴얼에 따른 공시 여부 평가				
세부평가내용(측정산식)	① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점) ② 공시책임자 지정공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점) ③ 공시항목 준수 및 자료입력의 충실성 (1.0점)				

□ 평가내용

- 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)
  - 행정안전부 일괄통보한 자료에 외하면 기관은 공시항목 10개(인원현황, 예산현황, 경영정보 등)에 대하여 입력기한을 준수하고 있음
- 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)
  - 공시담당자, 감독자, 확인자 등이 적정하게 지정됨
- 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.8점)
  - 공시항목 중 외부감사인의 감사의견 등과 관련하여 감사보고서상에 공인회계사의 의견이 누락되어 있음

□ 평가 시사점

- 잘린 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
지표명	예산조기집행				
대분류	경영성과		중분류	정책준수	
가중치	1.5점	지표성격	경량(상행시)	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 예산조기집행 실적이 정부정책에 부합 여부 평가				
세부평가내용(측정산식)	○ 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 측정(0.5점) $\text{예산조기집행대상예산 비중(%) = } \frac{\text{예산조기집행대상예산액}}{\text{전체예산액(이월예산포함)}} \times 100$ ○ 예산조기집행목표액 달성도 측정(1.0점) $\text{예산조기집행의 목표달성률(%) = } \frac{\text{예산조기집행액}}{\text{예산조기집행목표액}} \times 100$				

□ 평가내용

- 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.3점)
  - 전체예산 6,200,000천원 중 조기집행대상예산이 1,497,320천원으로 비중이 24.2%임. 따라서 편람에 의거 0.3점을 부여함
- 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	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	일반적 만족도
충남 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, 일반적 만족도 70.13점으로 나타나 종합만족도는 73.73점으로 나타났다
- 예산군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 74.08점, 서비스 과정 75.58점, 서비스 결과 74.76점, 사회적 만족 79.92점, 일반적 만족도 71.15점으로 나타나 종합만족도는 74.80점으로 나타났다
- 따라서 예산군 상수도사업소의 고객만족도 득점은 7.48점으로 평가함