

제 출 문

忠淸南道知事 貴下

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

2010. 8.



원 장 박 진 도

목 차

제1장 개 요	1
I. 지방공기업 평가의 의의	3
II. 2010년 경영평가의 주요내용	4
1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용	4
2. 경영평가 지표체계	8
III. 경영평가 측정방법	11
1. 정성지표 평가방법	11
2. 정량지표 평가방법	13
IV. 경영평가단 구성	17
V. 총괄평점표	18
1. 상수도 부문 총괄평점표	18
2. 하수도 부문 총괄평점표	19
제2장 상수도 부문	21
1. 공주시	23
I. 평점표	23
II. 종합평가의견	24
1. 총평	24
2. 지표별 종합의견	24

Ⅲ. 지표별 평가의견	28
1) 리더십/전략	28
(1) 리더십	28
(2) 전략	33
2) 경영시스템	38
(1) 경영효율화	38
(2) 주요사업활동	46
3) 경영성과	53
(1) 주요사업성과	53
(2) 경영효율성과	58
(3) 고객만족성과	73
2. 보령시	75
I. 평점표	75
II. 종합평가의견	76
1. 총평	76
2. 지표별 종합의견	76
Ⅲ. 지표별 평가의견	80
1) 리더십/전략	80
(1) 리더십	80
(2) 전략	85
2) 경영시스템	89
(1) 경영효율화	89
(2) 주요사업활동	96

3) 경영성과	104
(1) 주요사업성과	104
(2) 경영효율성과	110
(3) 고객만족성과	124

3. 논산시	125
I. 평점표	125
II. 종합평가의견	126
1. 총평	126
2. 지표별 종합의견	126
Ⅲ. 지표별 평가의견	130
1) 리더십/전략	130
(1) 리더십	130
(2) 전략	135
2) 경영시스템	139
(1) 경영효율화	139
(2) 주요사업활동	146
3) 경영성과	150
(1) 주요사업성과	150
(2) 경영효율성과	155
(3) 고객만족성과	170

4. 홍성군	171
I. 평점표	171
II. 종합평가의견	172
1. 총평	172
2. 지표별 종합의견	172
III. 지표별 평가의견	176
1) 리더십/전략	176
(1) 리더십	176
(2) 전략	181
2) 경영시스템	185
(1) 경영효율화	185
(2) 주요사업활동	191
3) 경영성과	195
(1) 주요사업성과	195
(2) 경영효율성과	200
(3) 고객만족성과	214

제3장 하수도 부문 215

1. 천안시	217
I. 평점표	217
II. 종합평가의견	218
1. 총평	218
2. 지표별 종합의견	218

III. 지표별 평가의견	223
1) 리더십/전략	223
(1) 리더십	223
(2) 전략	228
2) 경영시스템	232
(1) 경영효율화	232
(2) 주요사업활동	239
3) 경영성과	250
(1) 주요사업성과	250
(2) 경영효율성과	258
(3) 고객만족성과	270

2. 아산시 271

I. 평점표	271
II. 종합평가의견	272
1. 총평	272
2. 지표별 종합의견	272
III. 지표별 평가의견	276
1) 리더십/전략	276
(1) 리더십	276
(2) 전략	281
2) 경영시스템	285
(1) 경영효율화	285
(2) 주요사업활동	292

3) 경영성과	299
(1) 주요사업성과	299
(2) 경영효율성과	305
(3) 고객만족성과	318
3. 서산시	319
I. 평점표	319
II. 종합평가의견	320
1. 총평	320
2. 지표별 종합의견	320
III. 지표별 평가의견	324
1) 리더십/전략	324
(1) 리더십	324
(2) 전략	329
2) 경영시스템	333
(1) 경영효율화	333
(2) 주요사업활동	340
3) 경영성과	349
(1) 주요사업성과	349
(2) 경영효율성과	356
(3) 고객만족성과	369

	제 I 장
개 요	
	1. 지방공기업 평가의 의의 2. 2010년 경영평가의 주요내용 3. 경영평가 측정방법 4. 경영평가단 구성 5. 총괄평점표(상하수도)

제1장 개 요

I. 지방공기업 평가의 의의

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

충청남도 2010년도 경영평가 대상

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

II. 2010년 경영평가의 주요내용

1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용

(1) 경영평가 제도 개선

① 평가대상기관 : 설립이후 운영기간

- (전년) 설립이후 6개월 미만인 기관은 평가에서 제외
- (개선) 설립이후 1년 미만인 기관은 평가에서 제외(합안지방공사, 안산도시공사, 기장군도시관리공단, 포천시시설관리공단, 단양관광관리공단, 양산시시설관리공단 등)
- ※ 단, 주택건설, 택지개발 등의 사업을 수행하는 도시개발공사는 설립이후 2년 미만은 제외(여수도시공사, 춘천도시개발공사 등)
- ※ 청산 예정인 태백관광개발공사, 충청남도농축산물유통센터관리공사는 평가 제외

② 평가주기 : 광역지자체 상수도

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

③ 평가유형 변경 : 제주특별자치도개발공사

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

④ 평가방식

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

⑤ 등급결정

- (전년) 절대평가를 기준으로 하되 표준화를 통한 평점 조정 가능

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

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

※ 단, 도시개발공사 적자기업은 우수 배제

(2) 경영평가편람 개선

○ 전년도 경영평가에서 지적된 문제점 개선

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

○ 경영평가편람의 내용에 대한 오해가 없도록 구체적으로 작성

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

○ 경영실적보고서 작성요령 첨부

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

(3) 경영평가지표 개선

① 지표체계 : 3대 지표(리더십/전략, 경영시스템, 경영성과)

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

- 정성지표와 정량지표의 배점 비중 변경

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

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

② 경영평가 측정 및 평가방법

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

- (개선) 목표달성도 : 전년대비개선도 = 60 : 40

○ 정량지표 평가방법

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

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

2. 경영평가 지표체계

(1) 기본원칙

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

대분류지표에 따른 주요평가내용

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

- 각 대분류지표는 중분류지표와 세부지표로 구분하여 평가

- 중분류지표는 대분류지표 내 유사평가 영역을 의미하며, 리더십, 전략 등 모두 7개로 구성
- 세부지표는 평가하고자 하는 목적을 의미하는 지표정의와 세부평가내용으로 구성
- 세부평가내용에 대하여 필요한 경우 「지표정의서」에 보다 구체적인 평가내용을 정할 수 있음

- 각 세부지표에 부여된 관리번호의 체계는 다음과 같음

- 관리번호 형식 : **1-2-3-4-5-6**

- 1 : 경영평가유형(평가군) 코드
- 2 : 기관코드
- 3 : 공통지표 또는 특성지표를 나타내는 코드
- 4 : 대분류지표를 나타내는 코드

5 : 중분류지표를 나타내는 코드

6 : 세부지표를 나타내는 코드

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

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

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

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

○ 공통지표 또는 특성지표 코드

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

○ 대분류지표 및 중분류지표 코드

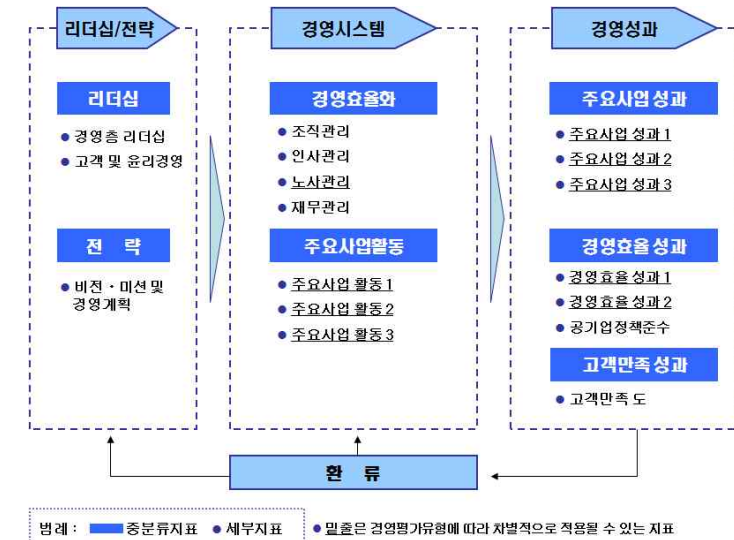
대분류지표	중분류지표	코드
I. 리더십/전략	리더십	1-1
	전 략	1-2
II. 경영시스템	경영효율화	2-1
	주요사업활동	2-2
III. 경영성과	주요사업성과	3-1
	경영효율성과	3-2
	고객만족성과	3-3

○ 세부지표 코드

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

(2) 대분류지표별 평가지표 구성

○ 대분류지표별 중분류지표와 세부지표는 다음과 같이 구성함



Ⅲ. 경영평가 측정방법

1. 정성지표 평가방법

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

등급구분 및 평점

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

□ 등급별 평가기준

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

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

2. 정량지표 평가방법

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

(1) 목표 대 실적 평가-A

① 목표달성도 계산

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

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

② 평점 계산

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

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

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

(2) 목표 대 실적 평가-B

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

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

① 목표달성도 계산

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

② 평점 계산

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

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

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

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

③ 목표 변경 및 목표 사정

- '목표 대 실적 평가 - A'와 동일함

(3) 최대·최소목표 대 실적 평가

① 목표달성도 계산

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

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

② 평점 계산

- 평점은 다음과 같이 계산함(상향지표·하향지표 동일)

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

③ 최대·최소목표 구간 설정

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

※ 극단치(Outlier) 처리

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

□ 분할평가

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

(4) 기 타

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

IV. 경영평가단 구성

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

V. 총괄평점표

1. 상수도 부문 총괄평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	공주	보령	논산	홍성
I. 리더십/전략 (10)	리더십 (5)	1. 관리층 리더십.전문성	2	2.00	1.95	1.40	1.40
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.85	2.67	1.85	3.00
	전략 (5)	1. 중장기 경영계획	2	2.00	1.68	1.80(*)	1.99
		2. 주민편의정책 추진	3	3.00	0.93	1.03	0.60
II. 경영시스템 (33)	경영효율화 (15)	1. 조직관리	5	4.04	3.29	4.30	2.54
		2. 인력관리	5	4.76	3.39	4.73	2.37
		3. 재무관리	5	5.00	4.70	4.80	4.60
	주요사업활동 (18)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90	7.90	6.40(*)	5.45(*)
		2. 상수도관 관리	10	9.45	4.29	6.46	7.00
III. 경영성과 (57)	주요사업성과 (16)	1. 상수도보급율	3	2.40	2.35	2.16	2.19
		2. 시설가동율	3	3.00	2.58	2.64	3.00
		3. 유수율	10	8.76	8.21	9.21	8.17
	경영효율성과 (31)	1. 영업수지비율	10	7.33	9.52	9.21	5.66
		2. 1인당영업수익	2	1.25	1.13	2.00	0.97
		3. m³당 총괄원가	4	2.02	1.81	2.16	1.94
		4. 부채비율	1	1.00	0.99	0.70	0.93
		5. 요금관리	4	3.01	2.93	3.20	2.83
		6. 공기업정책준수	10	8.00	7.40	8.60(*)	6.40
	고객만족성과 (10)	7. 고객만족도	10	7.27	7.34	7.07	7.26
합 계				100	85.04	79.72	68.30

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

2. 하수도 부문 총괄평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	천안	아산	서산
I. 리더십/전략 (10)	리더십 (5)	1. 관리층 리더십.전문성	2	2.00	1.95	1.95
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.75	2.61	2.66
	전략 (5)	1. 중장기 경영계획	2	1.80	1.80	1.80
		2. 주민편의정책 추진	3	2.10	1.45	1.53
II. 경영시스템 (28)	경영효율화 (10)	1. 조직관리	4	3.90	3.51	3.29
		2. 인력관리	4	3.88	3.63	3.16
		3. 재무관리	2	1.95	1.90	1.90
	주요사업활동 (18)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	7.90	7.90	7.90
		2. 하수관로 시설관리	10	10.00	10.00	10.00
III. 경영성과 (62)	주요사업성과 (25)	1. 시설이용률	5	3.83	3.10	5.00
		2. 하수도 보급률	9	6.71	3.98	3.75
		3. 하수배제방식	8	6.50	8.00	5.42
		4. 하수처리율	3	2.88	2.67	3.00
	경영효율성과 (27)	1. 영업수지비율	10	8.03	6.52	4.97
		2. 1인당영업수익	2	2.00	1.84	0.75
		3. m ² 당 총괄원가	2	1.23	1.21	0.66
		4. 요금관리	3	1.56	1.43	1.36
		5. 공기업정책준수	10	7.55	7.15	7.35
	고객만족성과 (10)	6. 고객만족도	10	6.37	6.21	6.45
합 계			100	82.94	76.86	72.90

제 II 장

상수도 부문

1. 공주시
2. 보령시
3. 논산시
4. 홍성군

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	2.85
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	2.00
		2. 주민편의정책 추진	3	3.00
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	4.04
		2. 인력관리	5	4.76
		3. 재무관리	5	5.00
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90
		2. 상수도관 관리	10	9.45
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.40
		2. 시설가동율	3	3.00
		3. 유수율	10	8.76
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	7.33
		2. 1인당영업수익	2	1.25
		3. ㎡당 총괄원가	4	2.02
		4. 부채비율	1	1.00
		5. 요금관리	4	3.01
		6. 공기업정책준수	10	8.00
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.27
합 계			100	85.04

II. 종합평가의견

1. 총평

- 전반적으로 운영 실적이 양호함. 그 중 관리층 리더십전문성, 재무관리, 시설가동율, 부채비율 등은 매우 잘 운영되고 있음
- 한편 ㎡당 총괄원가 개선과 1인당 영업수익 등 경영효율성을 위해 보다 노력이 필요하며, 주민편의 정책 또한 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리층 리더십 전문성

- 자체 경영실적 평가회를 통해 조직의 문제점, 사업추진의 애로사항을 토의하고, 이를 개선하는 등 모범적인 경영실적 평가회를 실시함
- BSC체계 이외에 매년 사업소~부서~개인별 경영목표를 구체화하여 체계적으로 목표를 설정하고 실적을 관리하고 있음

② 고객서비스 및 윤리경영

- 행정서비스 현장을 구체적으로 작성하였고, 또한 2009년 1월 고객니즈를 반영하여 그 내용을 개정하는 등 실효성이 있는 행정서비스현장이 되도록 노력하였음

□ 전략

① 중장기 경영계획

- 수도정비 기본계획의 적정수립과 내용이 충실히 구성되어 있고, 시설용량 대비 생산비율이 적정하게 유지되고 있음

② 주민편의시책 추진

- 주민편의 시책 및 다각적인 대 주민 홍보가 효율적으로 이루어지고 있고, 시민체육공원과 생태공원의 이용율이 비교적 높게 나타나고 있음

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 자체 조직진단을 통한 업무조정 노력, 행정 민원처리 간소화 노력, 자체 학습동아리 운영하고 있으나 조직진단을 통한 업무조정 근거마련 및 개선사항 검토가 필요함

② 인력관리

- 상수도 담당자들의 자격증 취득율이 89%로 높은 편이고, 직원 휴양시설 운영 및 휴식공간 마련으로 직원 사기 진작의 노력이 있지만 직원의 의견제안율이 40%로 보다 적극적인 제안 및 반영이 필요함

③ 재무관리

- 자금수급계획 및 운영을 적절하게 하고 탄력적으로 운영하여 평균 이자율 2.49%의 이자수익 올림
- 광역상수도 이용에 따른 비용의 항목별 증감에 대한 분석 미흡하고 광역상수도 이용에 따른 장기적 효과 분석 필요함

□ 주요사업활동

① 정수처리 및 수질관리

- 시설개량 및 수질검사 등을 정해진 주기 및 항목에 대해 적절하게 시행하였지만, 광역상수도 정수 수수에 따라 시설운영 용량이 감소하므로 이에 따른 정수시설 운영상의 조정이 요구됨

② 상수도관 관리

- 내구연수 30년을 초과하는 노후관이 없도록 노후관 개량을 효율적으로 수행고 있으며, 수압이 높은 배수지역에 감압변(감압밸브)을 설치하여 배수관망의 적정수압을 유지시킴
- 수도관 점검율을 높일 수 있도록 노력해야 함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 상수도보급율

- 공주시 인구가 감소하여도 급수인구는 향상되어 급수보급율이 전년 대비 증가하였음
- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 95%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 30%를 넘지 않으므로 면지역의 급수보급율 향상을 위한 방안을 마련해야 함

② 시설가동율

- 상수도 시설가동율을 100%를 초과하여 달성하고 있어 매우 잘 이루어지고 있음

③ 유수율

- 공주시 수도시설에 필요한 유량계가 설치되어 있으며, 모든 유량계를 교정하였음
- 전년 대비 유수율이 향상되기는 하였으나, 유수율 제고를 위해 관망블록시스템의 구축 등 관망관리를 위해 더 신경을 써야 할 것으로 판단됨

□ 경영효율성과

① 영업수지비용

- 광역상수도 원·정수 구입에 따른 원·정수구입비의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가함
- 광역상수도의 원·정수 구입에 따라 사용하지 않는 시설 등의 구조조정을 신속히 할 필요가 있음

② 직원 1인당 영업수익

- 당해연도 중 청원경찰 2명이 감소하여 1인당 영업수익은 다소 증가함

③ ㎡당 총괄원가

- 광역상수도 원·정수 구입에 따른 원·정수구입비의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가하여 ㎡당 총괄원가도 증가하였음

④ 부채비율

- 부채총액은 294,185천원이나 차입금은 60,000천원으로 실질적인 부채는 거의 없으므로 재정건전성은 매우 양호함

⑤ 요금관리

- 영업원가의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 채납요금에 대한 적절한 징수체제와 3개의 채납금정리반 상시 운영으로 요금징수율은 양호함

⑥ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문에서 전국평균 대비 낮은 결과가 나타나 이에 대한 개선조치가 필요함

□ 고객만족도 조사

- 공주시 상수도사업의 경우 종합만족도가 72.71점으로 도 평균인 68.53점보다 높게 나타났음
- 사회적 만족도가 80.39점으로 가장 높게 나타났으며 전반적 만족도가 68.76점으로 상대적으로 낮게 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-1-1-1			
지 표 명	경영층 리더십			
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십
가 중 치	2점	지표영역	정성	평가방법
지표정의	○ 사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면(책임 경영 의식 + 업무전문성 + 리더십 등) 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)			

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 자체 경영개선에 노력하고, 독립채산제에 부합되도록 요금인상, 조례 및 규칙 등을 현실에 맞게 정비하는 등 경영개선을 위해 노력함

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 한국 상하수도협회에서 주관하는 공기업 경영관리자과정의 교육을 기업출납원이 이수하는 등 관리층의 전문성 강화를 위해 노력함
- 예산확보를 위해 관리자의 적극적 활동을 전개(환경부 3회, 충남도 5회 방문)

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 3차례(2009. 1. 10, 2009. 4. 29, 2009. 7. 22) 자체 경영실적 평가결과를 개최하여 경영추진 실적을 평가하고 개선책을 발굴하였음

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

- 부서별, 개인별 경영목표를 구체적으로 설정하여 경영목표의 통일성을 위해 노력하고 있음
- BSC를 실시하여 조직부터 개인까지 역할과 임무에 대해 공감대가 형성되어 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- 부서별 연간 목표가 개인까지 구체적으로 수립되어 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 실적이 체계적으로 분석되어 있으며, 실적에 따른 표창상신, 성과상여금이 차등적으로 지급되고 있음

□ 주요 추진실적

- 목표달성 추진계획과 실적 분석이 타 사업소의 모범사례가 될 수 있을 정도로 구체적으로 잘 이루어지고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 자체 경영실적 평가회를 통해 조직의 문제점, 사업추진의 애로사항을 토의하고, 이를 개선하는 등 모범적인 경영실적 평가회를 실시함
- BSC체계 이외에 매년 사업소~부서~개인별 경영목표를 구체화하여 체계적으로 목표를 설정하고 실적을 관리하고 있음

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-1-1-2				
지표명	고객서비스 및 윤리경영				
대분류	리더십/전략		중분류	리더십	
가중치	3점	지표영역	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 고객서비스 및 윤리경영 실현을 위한 시스템 구축노력 및 실적 평가				
세부평가내용 (측정산식)	<p>① 고객의 적정 분류 및 고객 니즈(needs)를 반영한 서비스기준 설정(1점)</p> <p>○ 상수도행정서비스헌장 제정(0.5점)</p> <p>○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점)</p> <p>② 행정서비스헌장의 이행표준 달성도(1점)</p> <p>○ $\{(지자체\ 만족도\ 조사결과\ 득점) / (전체\ 만족도평균 \times 110\%)\} \times 1.0점$</p> <p>③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1점)</p> <p>$1점 \times \frac{(총교육인원 \times 교육시간)}{4시간}$</p> <p>※ 학습 인정기준에 의한 교육시간만 합산</p> <p>④ 지방직영기업 및 소속직원 부패발생시 페널티 부여(감점 1점)</p> <p>○ 기관 및 직원이 검찰·경찰·감사기관 등에 부패 적발시</p> <p>※ 1명 이상 또는 기관 1회 이상 적발시 무조건 1점 감점</p>				

□ 득점 : 2.85 점

□ 평가내용

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

- 행정서비스헌장이 구체적 목표와 함께 제정되어 있음(0.5점)
- 행정서비스헌장이 홈페이지 및 사무실에 게시되어 이행표준을 준수하고 있음(0.5점)

② 행정서비스헌장의 이행표준 달성도 (0.85점)

- 0.85

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

- 38명의 직원이 총 156시간의 교육을 받음
- 특히 고객만족 실현을 위해 『다짐의 시간 및 반성의 시간』을 매일 운영하여 업무처리 자세를 가다듬고 있음

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

- 해당사업 없음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 행정서비스 헌장을 구체적으로 작성하였고, 또한 2009년 1월 고객니즈를 반영하여 그 내용을 개정하는 등 실효성이 있는 행정서비스헌장이 되도록 노력하였음

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.0 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

- 수도정비계획을 2004.4에 수립하고 수정계획을 2009.2.17.에 착수하여 2010.12.월 수립완료한 계획임(0.5점). 수립된 내용의 적정성은 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모 시설의 무인화, 통폐합계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 등 6개 항목에서 점검되는데 기본계획상에 해당사항을 적시하고 있는 등 적정성이 인정되고 있음(0.5점)

② 기본수정계획의 실행율 (1.00점)

- 최근 5년간 연차별 시설용량 계획대비 생산비율은 0.4점으로 평가됨
 - 점수산출근거는 산식에 의거 $0.4점 \times (29,552 + 9,125) / 36,500 = 0.423858$ 임
- 급수인구계획대비 급수인구수는 0.30점으로 평가됨
 - 점수산출근거는 산식에 의거 $0.3점 \times 82,597 / 82,600 = 0.299989$ 임
- 중장기 경영계획 등 실행의 적정성은 점검항목 6개-요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모 시설의 무인화, 통폐합계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 등 중에서 6개 항목의 적정성은 인정되고 있어 0.30점으로 평가함

□ 주요 추진실적

- 수도정비계획의 수립과 수정계획 추진 중이며 분야별 기본계획상 해당사항을 적시하고 있음
- 중장기 경영계획의 6개 항목의 적절한 시행이 이루어짐

□ 평가결과

- 수도정비 기본계획의 적정수립과 내용이 충실히 구성되어 있음
- 시설용량 대비 생산비율이 적정하게 유지되고 있음

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.00점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.00점)

- 주민편의를 위한 각종 제도개선실적이 상수도 급수조례시행규칙 개정(신고서식에 서 주민등록번호를 생년월일로 수정, 상수도 민원신청 방법 확대 등), 상수도 급수조례(학교(초중고) 수도요금 1단계적용, 20세대 미만 공동주택 등 세대별 계량기 설치, 상수도원인자부담금 통합 부과, 징수 등), 상수도 원인자부담금 산정·징수등에 관한 조례(원인자 부담금 산정·징수방식 기준 마련 등) 등 제·개정과 연말연휴 상수도 비상근무반 운영, 상수도 검침실명제 실시 등 11건의 제도 개선을 이루는 등 총 16건의 실적이 인정됨
- 이에 대해 행안부가 전국평균을 활용하여 측정한 평가결과 1.00점으로 평가함

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.00점)

- 상수도급수조례 제39조에 국민기초생활수급자, 상하수도 누수량 요금감면, 저소득층 국가보훈대상자 등에 대한 감면내용이 포함되어 있고, 상수도 급수조례 제40조에 공동주택 요금감면이 명시되어 있음. 이를 통해 총 22,062건의 요금감면 사례가 인정됨(기초생활수급자 20,015건, 상하수도 누수량 요금감면 253건, 공동주택 요금감면 1,362건, 저소득층 보훈대상자 432건 등)(0.5점)
- 상수도사업 추진에 대한 주민의 호응 또는 협조를 위해 실시한 홍보실적 등이 18건 확인됨(0.5점)
- 예로, 상수도공기업 예산집행실명제 실시홍보, 검침실명제 실시 홍보, 대청호 원수 공급 홍보 등 총 18건임

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (1.00점)

- 상수도 주요시설물을 이용한 주민 편의시설 제공 또는 견학과 관련하여 옥룡정수장(정수장 견학과 시민체육공원 이용) 견학자 294명과 금학수원지(생태공원 이용) 생태공원 방문자 22,000명으로 실적비율이 27.8%에 달하고 있음
- 따라서 득점은 1점 ×(실적 27.8%)/(목표치 0.06%)로 1.0점으로 평가됨

□ 주요 추진실적

- 주민편의를 위한 16개의 제도개선이 이루어짐
- 22,062건의 요금감면 사례와 상수도사업 추진에 관한 18건의 홍보를 추진함



□ 평가결과

○ 잘된 점

- 주민편의 시책 및 다각적인 대 주민 홍보가 효율적으로 이루어짐

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 시민체육공원과 생태공원의 이용율은 비교적 높으나 상수도시설에 대한 견학자수가 낮게 나타나고 있어 시설견학을 통한 상수도의 신뢰도를 높일 수 있는 노력이 필요함

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

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

□ 득점 : 4.04 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (1.14점)

- 급수인구 83,650명, 직원수 38명으로 1.14점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 담당별 업무분장 및 개인별 사무분장 현황을 파악하여 수도업무에 계획적인 노력을 하고 있음
- 매년 정기적 조직진단을 실시하여 합리적인 조직운영 노력을 하고 있으며, 자체 조직진단을 통해 1인당 처리건수, 1인당 처리시간 등 업무분장 및 업무량을 분석하고 있음

③ 조직운영의 효율성 (0.9점)

- 비핵심업무인 검침업무, 고지서 송달 등의 업무를 민간위탁할 수 있는 법·제도적 장치를 마련하기 위해 2009년 1월 13일 시정조정위원회에 위탁심의안 제출하였고, 동년 2월 16일 조례제정하였음
- 단, 조례제정 이후에 아웃소싱 노력에 대한 결과 혹은 실적 미흡
- 상수도 급수공사 전화 및 인터넷 접수로 시간단축 및 편의제공하고 있으며, 수도 계량기 자가검침제 시행 및 상수도공기업 전자계약제 운영으로 시간적 금전적 절감효과 제고

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 2009년 6회 체육대회 및 등반대회 실시로 직원 화합과 사기 앙양
- 2009년 2회 선진지 견학으로 태양에너지 활용사례 적극검토 및 전문성·효율성 향상에 기여할 최신품질 검토
- 16여 명의 자체 동아리(유수율 제고 연구팀, 고객센터 서비스 연구팀, 맑은물 생산 연구팀) 운영 및 2009년 4회 적극적 워크숍 참여

□ 주요 추진실적

- 상하수도과 조직진단 실시, 업무분장 및 업무량 분석
- 비핵심업무(검침 및 고지서 송달 업무 등) 아웃소싱 위한 법제도 검토 및 조례제정, 추진중

- 상수도 급수공사 전화·인터넷 접수, 수도계량기 자가검침제 시행, 상수도공기업 전자계약제 운영
- 체력단련 및 선진지 견학 실시, 자체 학습동아리 3개 운영 및 워크숍 참여

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 자체 조직진단을 통한 업무조정 노력, 행정 민원처리 간소화 노력, 자체 학습동아리 운영

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 조직진단을 통한 업무조정 근거마련 및 개선사항 검토 필요

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-2			
지표명	인력관리			
대분류	경영시스템		중분류	경영효율화
가중치	5점	지표양적	정량	평가방법
지표정의	○ 관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가			
세부평가내용 (측정산식)	<p>① 인력의 전문성(2점)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 적정인력 확보율(0.5점) $- 0.5점 \times \frac{\text{정규직 인원}}{\text{정규직 정원} - \text{정원의 2\% 결원율}}$ ○ 기술직 확보율(0.5점) $- 0.5점 \times \frac{\text{기술직 인원}}{\text{기술직 정원}}$ ○ 국가기술자격증 취득율(0.5점) $- 0.5점 \times \frac{\text{자격증 취득 직원수}}{\text{정원}}$ ○ 직원의 상수도업무 근속율(0.5점) $- 0.5점 \times \frac{\text{직원 평균 근무년수}}{\text{전체 공기업의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$ <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) ○ 시기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점) 			

□ 득점 : 4.76 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.76점)

- 적정인력 확보: 정규직 인원 18명, 정규직 정원 18명, 결원 0명
 $- 0.5점 \times 18/(18-0) = 0.5$
- 기술직 확보: 기술직 인원: 11명, 정원: 11명
 $- 0.5점 \times 11/11 = 0.5$
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 16명, 정규직원 18명
 $- 0.5점 \times 16/18 = 0.44$
- 직원의 상수도업무 근속: 평균 3년
 $- 0.32점으로 평가됨(행안부 자료)$

② 교육 및 연수실적 (1.5점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 1,099시간, 상시학습 의무교육시간 755시간, 정원 18명
 $- 0.5점 \times 1099/755 = 0.5점$
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 32명, 정원 18명
 $- 0.5점 \times 32/18 = 0.88 \Rightarrow 0.5점$
- 제안제도 운영 실적: 7명 제안
 $- 운영 및 제안실적 有 \Rightarrow 0.5점$

③ 직원 동기부여 (1.5점)

- 직원 만족도 조사 3회 실시 $\Rightarrow 0.5점$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\Rightarrow 0.5점$
- 표창 8건, 승진 6인, 복리후생 및 취미활동 지원 38인 3회 및 휴식공간 마련 $\Rightarrow 0.5점$

□ 주요 추진실적

- 자격증 소지율 89%
- 제안 비율 40%(7명/18명)
- 자체 만족도 조사 실시 및 결과 반영, 직원복리후생 적극 지원



□ 평가결과

○ 잘된 점

- 상수도 담당자들의 자격증 취득율이 89%로 높은 편임
- 직원 휴양시설 운영 및 휴식공간 마련으로 직원 사기 진작

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 제안율이 40%로 보다 적극적인 제안 및 반영이 필요함

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3				
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	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 (1.0점) - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 ③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.0점) - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 ④ 자산관리의 적정성(2.0점) - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등				

□ 득점 : 5.00 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.00점)

- 월별자금수급계획을 연4회 수립하였고 이로 인하여 이자수익률의 증가에 기여하였으므로 최고등급으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (1.00점)

- 원가분석과 총괄원가를 광역상수도 이용에 따른 효과분석을 실시하여 1.0점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (2.00점)

- 채고자산에 대하여 실사를 실시하였으며 채고자산수급계획도 적정히 수립됨
- 유·무형자산은 전산시스템으로 관리하며 운휴자산인 금학정수장을 생태공원으로 조성하여 주민개방 실시
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 타 시군과 원가를 비교분석하고 요금현실화 추진계획 수립
- 2009년 12월 30일 채고자산 실사 실시

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 자금수급계획 및 운영을 적정하게 하고 탄력적으로 운영하여 평균 이자율 2.49%의 이자수익 올림

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 광역상수도 이용에 따른 장기적 효과 분석 필요

(2) 주요사업활동

가. 정수처리 및 수질관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-1				
지 표 명	정수처리 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 정수시설의 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	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 보안을 위한 산·학·연 협력실적 등 				

□ 득점 : 7.90 점

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)

- 유구 및 옥룡정수장 모두 운영현황이 설계지침에 크게 벗어나지는 않았으나, 유구 정수장은 시설용량의 62%, 옥룡정수장은 광역상수도(공주정수장) 정수 11,250 m³/일을 수수함에 따라 시설용량의 47%정도만 운영되고 있어 각 반응조별 체류시간 및 반응시간이 변경됨으로 설계지침에 기초하여 각 반응조의 운영효율에 영향을 미치지 않도록 운영상의 조정이 필요함

- 유구정수장

정수장별		유구정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(m ³ /일)		2,500	2,500
처 리 용 량(m ³ /일)		2,500	1,557
착수정	규 격(m)	W2.0×L5.3×H3.0(1지)	W2.0×L5.3×H3.0(1지)
	체류시간(분)	18.3	29.4
혼화지	규 격(m)	없음	없음
	혼화시간(분)		
침전지	규 격(m)	W5.0×L30.0×H3.0(2지)	W5.0×L30.0×H3.0(2지)
	체류시간(시간)	518	832
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	8.3	5.19
	평균수평유속(m/sec)	0.001	0.0006
	경사판(매)	-	-
	중간유출유무	-	-
	웨어월류율(m ³ /m/일)	152.4	94.9
	청소방법	인력청소	인력청소
여과지	규 격(m)	W10.7×L16.2(3지)	W10.7×L16.2(3지)
	여과방법	완속여과	완속여과
	여과속도(m/일)	4.8	3.0
	역세척방법	-	-
염소 소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	1.5	1.5
정수지	규 격(m)	W9.6×L13.1×H4.4(2지)	W9.6×L13.1×H4.4(2지)
	체류시간(hr)	10.89	17.4
배출수처리시설		-	-
기타특수시설		-	-

- 옥룡정수장

정수장별		옥룡정수장		
		설계지침	운영현황(2009.7이전)	운영현황(2009.7이후)
시 설 용 량(m ³ /일)		28,000	28,000	28,000
처 리 용 량(m ³ /일)		28,000	27,708	13,046
전염소 접촉지	규 격(m)	W3.0×L9.6×H5.9(2지)	W3.0×L9.6×H5.9(2지)	W3.0×L9.6×H5.9(2지)
	체류시간(분)	17.4	17.7	37.5
분말활성탄 접촉지	규 격(m)	W6.3×L11.9×H3.78(2지)	W6.3×L11.9×H3.78(2지)	W6.3×L11.9×H3.78(2지)
	체류시간(분)	29.1	29.4	62.5
착수정	규 격(m)	W2.0×L5.3×H3.0(1지)	W2.0×L5.3×H3.0(1지)	W2.0×L5.3×H3.0(1지)
	체류시간(분)	1.6	1.65	3.51
혼화지	규 격(m)	W2.2×L2.2×H3.7(2지)	W2.2×L2.2×H3.7(2지)	W2.2×L2.2×H3.7(2지)
	혼화시간(분)	1.3	1.34	2.88
침전지	규 격(m)	W8.0×L35.0×H4.0(4지)	W8.0×L35.0×H4.0(4지)	W8.0×L35.0×H4.0(4지)
	체류시간(시간)	3.8	3.88	8.25
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25	24.7	11.6
	평균수평유속(m/sec)	0.0025	0.0025	0.00117
	경사판(매)	7,380	7,380	7,380
	중간유출유무	무	무	무
	웨어월류율(m ³ /m/일)	233	230.9	108.7
	청소방법	인력청소	인력청소	인력청소
여과지	규 격(m)	W6.0×L5.4(6지)	W6.0×L5.4(6지)	W6.0×L5.4(6지)
	여과방법	급속여과	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	144	142	90.6
	역세척방법	역세수이용	역세수이용	역세수이용
	역세척횟수(회/일)	1회/2~3일	1회/2~3일	1회/2~3일
오존 설비	규 격(m)	2.5/hr × 3대	2.5/hr × 3대	2.5/hr × 3대
	주입량(ppm)	2	2	2
오존 접촉지	규 격(m)	W2.5×L7.0×H5.53(2지)	W2.5×L7.0×H5.53(2지)	W2.5×L7.0×H5.53(2지)
	체류시간(분)	9.95	10.1	21.4
입상활성탄 여과지	규 격(m)	W5.0×L9.0(4지)	W5.0×L9.0(4지)	W5.0×L9.0(4지)
	체류시간(분)	32.5	32.7	69.6
염소 소독	소독제종류	액화염소	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	전염소 : 34.3 후염소 : 4.3	전염소 : 6.0 후염소 : 1.5	전염소 : 2.2 후염소 : 1.3
정수지	규 격(m)	W17.6×L23.6×H4.0(4지) W22.1×L23.6×H4.0(1지)	W17.6×L23.6×H4.0(4지) W22.1×L23.6×H4.0(1지)	W17.6×L23.6×H4.0(4지) W22.1×L23.6×H4.0(1지)
	체류시간(hr)	7.3	7.35	15.6
배출수처리시설			하수처리장 연계처리	하수처리장 연계처리
기타특수시설				

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

- 2009년에 유구 및 옥룡정수장의 정수시설 및 기계시설 등 총 24건(415,259천원)의 보수 및 개량실적이 있음

③ 수질검사 실시 (2.00점)

- 취수원수, 정수장, 수도꼭지, 급수관로를 대상으로 자체, 수자원공사 및 서울시 상수도연구소 등의 유관기관에서 검사항목에 따라 수질검사를 주기적으로 실시하고 있음

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

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

□ 주요 추진실적

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

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

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 광역상수도 정수 수수에 따라 시설운영 용량이 감소하므로 이에 따른 정수시설 운영상의 조정이 요구됨

나. 상수도관 관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2				
지 표 명	상수도관 관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 매설된 수도관의 노후도(경과년수), 정비개량 수준 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<div>① 노후수도관 비율 (4점)</div> <div>= 4점 × $\frac{\text{전체 평균 노후 수도관 비율} \times 90\%}{\text{내용연수 경과 수도관 연장} / \text{당기말 수도관 총연장}}$</div> <div>② 노후수도관 개량실적 (2점)</div> <div>= 2점 × $\frac{\text{당기 개량 연장} / \text{전기말 노후관 연장}}{\text{전체평균 개량실적비율} \times 110\%}$</div> <div>③ 관망 GIS 관리율(1점)</div> <div>= 1점 × $\frac{\text{GIS구축 완료 수도관 총연장}}{\text{수도관 총연장}}$</div> <div>④ 수도관 점검율(1점)</div> <div>= 1점 × $\frac{\text{점검한 수도관연장/수도관 총연장}}{\text{공기업전체의 수도관점검율} \times 110\%}$</div> <div>⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태(2점)</div> <div>- 수압분포도작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 적정성 측정 후 조정관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가</div>				

□ 득점 : 9.45 점

□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (4.00점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위하여 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 396km이며 내용연수 경과 수도관 연장은 10km로 측정산식에 의해 노후 수도관 비율은 2.5%로, 가중치 4점을 고려할 때 최종 득점은 4.00점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (2.00점)

- 전기 말 노후관 연장이 10km이고, 당기 개량연장이 8km이므로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 2.00점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (0.76점)

- 수도관 총연장이 396km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 300.9km이므로 측정산식에 의해 관망 GIS 관리율은 76.0%이고, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.76점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.69점)

- 수도관 총연장이 396km이고, 총 점검관로 길이가 220km이므로 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.69점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 공주정수장 배수구역에 43개소, 옥룡정수장 배수구역에 16개소, 유구정수장 배수구역에 4개소 등 총 63개소를 선정하여 배수관망의 수압분포를 측정한 결과, 대부분의 지역의 수압이 상수도시설기준에 규정하고 있는 적정수압 1.53~7.1kg/cm² (150kPa~700kPa)의 범위 이내인 것으로 나타났으며, 이러한 결과를 상수도 급·배수관망도에 적용하여 잘 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 내구년수 30년을 초과하는 노후관이 없고 전년 대비 노후관 개량실적이 약 80%로 관망관리가 잘 되고 있음

- 배수관망의 적정수압을 유지시키기 위해 배수구역 곳곳에 감압변을 설치하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 내구년수 30년을 초과하는 노후관이 없도록 노후관 개량을 효율적으로 수행함
- 수압이 높은 배수지역에 감압변(감압밸브)을 설치하여 배수관망의 적정수압을 유지시킴

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 수도관 점검율을 높일 수 있도록 노력해야 함

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 상수도 보급율

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-1				
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과		중 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)	① 급수 보급율 (3점) $- 3점 \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

□ 득점 : 2.40 점

□ 평가내용

① 급수보급율 (2.40점)

- 공주시의 급수보급율을 측정하기 위하여 2009년 말 기준으로 총 인구는 126,542명이고, 급수인구는 83,650명으로 급수보급율은 65.5%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.40점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 급수보급율이 전년도에 비해 약간 증가하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 공주시 인구가 감소하여도 급수인구는 향상되어 급수보급율이 전년 대비 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 95%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 30%를 넘지 않으므로 면지역의 급수보급율 향상을 위한 방안을 마련해야 함

나. 시설가동률

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.00 점

□ 평가내용

① 시설가동률 (3.00점)

- 공주시의 상수도 시설가동률을 산정하기 위하여 2009년 말 기준으로 1일 최대 생산량과 정수시설용량을 구하면, 1일 최대 생산량은 자체시설 1일 최대 생산량 30,609m³/일과 광역상수도 1일 최대 수수량 13,733m³/일을 합산하여 44,342m³/일로 구해지고, 정수시설용량은 자체시설용량 30,500m³/일과 광역상수도 배분계약량 11,250m³/일을 합산하여 41,750m³/일로 측정산식에 의해 시설가동률은 105.2%로 계산되고 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 3.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 상수도 시설가동률을 100%를 초과하여 달성하였음

□ 평가결과

○ 절된 점

- 상수도 시설가동률을 100%를 초과하여 달성하였음

다. 유수율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 8.76점

□ 평가내용

① 유수율 (4.83점)

- 공주시의 유수율을 산정하기 위해 2009년 말 기준으로 연간 총 조정량은 7,447천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 9,727천m³로 측정산식에 의해 유수율은 76.6%로 계산되고 가중치 6점을 고려하면 4.83점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 유량계는 정수장, 배수지, 광역수수시설 등에 최소한 1개 이상이 설치되어야 하는데, 공주시의 경우에는 유량계가 총 6개소(옥룡정수장 3개소, 유구정수장 2개소, 공주정수장 1개소)에 설치되어 있어 총 설치필요 개소수인 3개소(옥룡, 유구, 공주정수장 각각 1개소)를 초과하여 유량계 설치실적은 200.0%이며, 가중치 1점을 감안하면 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (1.00점)

- 공주시 수도시설에 설치된 총 6개소의 유량계는 모두 오차시험 및 교정을 하여 유량계 교정율은 100.0%로 산정되며, 가중치 1점을 고려할 때 1.00점으로 산정됨

④ 계량기 교체실적 (1.93점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위해 전기말 노후계량기수와 당기중 교체 계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 1,138개소이며, 당기중 교체 계량기 수는 1,096개소로 계량기 교체율은 96.3%이며, 가중치 2점을 감안하면 1.93점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 공주시 수도시설에 필요한 유량계가 설치되어 있으며, 모든 유량계를 교정하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 공주시 수도시설에 필요한 유량계가 설치되어 있으며, 모든 유량계를 교정하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 전년 대비 유수율이 향상되기는 하였으나, 유수율 제고를 위해 관망블록시스템의 구축 등 관망관리를 위해 더 신경을 써야 할 것으로 판단됨

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 7.33점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (7.33점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 5,645,351천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 7,188,728천원으로 영업수지비율은 78.5%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 7.33점으로 평가됨

□ 평가결과

- 급수수익과 급수공사수익이 모두 감소하였음
- 광역상수도 원·정수 구입에 따른 원·정수구입비의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가함
- 광역상수도의 원·정수 구입에 따라 사용하지 않는 시설 등의 구조조정을 신속히 할 필요가 있음

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.25 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (1.25점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 5,645,351천원이고, 당기초 직원수는 40명, 당기말 직원수는 38명으로 평균직원수는 39명으로 1인당 영업수익은 144,753천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.25점으로 평가됨

□ 평가결과

- 당해연도 중 청원경찰 2명이 감소하여 1인당 영업수익은 다소 증가함

다. m³당 총괄원가

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.02 점

□ 평가내용

① m³당 총괄원가 (2.02점)

- 총괄원가는 9,361,508천원이며 연간조정량은 7,447,651m³로 m³당 총괄원가는 1,256.97원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.02점으로 평가됨

□ 평가결과

- 광역상수도 원·정수 구입에 따른 원·정수구입비의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가하여 m³당 총괄원가도 증가하였음

라. 부채비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.00 점

□ 평가내용

① 부채비율 (1.00점)

- 부채총액은 294,185천원이고, 자기자본총계는 63,909,771천원으로 부채비율은 0.46%임
- 1-부채비율은 1-0.46%=99.54%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가결과

- 부채총액은 294,185천원이나 차입금은 60,000천원으로 실질적인 부채는 거의 없으므로 재정건전성은 매우 양호함

마. 요금관리

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.01 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.21점)

- 급수수익은 5,642,143천원이고, 총괄원가는 9,361,508천원으로 요금현실화율은 5,642,143천원/9,361,508천원= 60.27%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.21점으로 평가됨

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

- 업종별 요율체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 3개이하에 적용되는 득점은 0.50점임
- 고율업종은 일반용으로 1,104.4원/톤이고 가정용 평균단가는 520.0원/톤으로 배율은 1.104.4/520.0=212.4%임
- 배율 212.4%는 250%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.30점임
- 업종단순화 득점 0.50점과 업종간 요율수준의 형평성 득점 0.30점을 합하면 득점은 0.80점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 5,642,143천원, 과년도 체납액은 217,158천원으로 부과액과 체납액의 합은 5,859,301천원이고, 당년도분 수납액은 5,559,838천원, 과년도분 수납액은 76,274천원으로 총 수납액은 5,636,112천원이므로 징수율은 5,636,112천원/5,859,301천원=96.2%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.00점으로 평가됨

□ 평가결과

- 영업원가의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 체납요금에 대한 적절한 징수체제와 3개의 체납금정리반 상시 운영으로 요금징수율은 양호함

바. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-100					
지 표 명	공기업정책준수					
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율성과	
가 중 지	10점	지표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가	
지표정의	○ 행정안전부의 평가년도 지방상수도사업 등 정부 주요정책 이행실적 평가					
세 부 평가내용 (즉정산식)	평 가 항 목				가중치	득점
	합 계				10.0	8.00
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				2.5	0.50
	② 상하수도 사업기구의 통합운영				1.0	1.00
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책				3.0	3.00
		가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적			1.0	1.00
		나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과			1.0	1.00
		다. 원가절감시책			1.0	1.00
	④ 경영개선명령 등 이행				(-2.0)	0.00
		가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
		나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	0.00
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행				(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성				2.0	2.00
	⑦ 예산조기집행				1.5	1.50

□ 득점 : 8.00 점

바-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-101			
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과
가 중 치	2.5점	지표성격	정량 (하향식)	평가방법 단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 급수인구 1인1일평균 급수량 / 전체 1인1일 평균 급수량 (1.0점)			
	<div>90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점</div> <div>70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점</div> <div>60%미만 = 1.0점</div>			
세 부 평가내용 (측정산식)	② 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO ₂)배출량(1.5점)			
	<div>○ 생산량 1㎥ 당 CO₂ 배출량 / 전국평균 CO₂배출량</div> <div>90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점</div> <div>70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점</div> <div>60%미만 = 1.5점</div>			

□ 득점 : 0.5 점

□ 평가내용

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

- 행안부가 공통지표로 분류하여 평가 통보한 결과에 의하면, 총 급수량 9,727,947㎥, 급수인구 83,650명이므로 해당지표의 평가점수는 0.2점임

② 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO₂)배출량 (0.30점)

- 연간 전력사용량은 3,062,304(kwh,년), 정수생산량은 9,727,947(㎥,년)이고, 산식에 의한 생산량 1㎥당 CO₂ 배출량은 0.13347이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통 지표 평가결과 0.3점에 해당함

바-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.0 점

□ 평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)

- 상하수도과장을 관리자로 상수도사업과 하수도사업이 통합운영되고 있음
- 상하수도과에 수도행정담당, 상수도담당, 상수도시설담당, 하수도담당, 지하수담당 등으로 조직이 구성되고 있음

바-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.00 점

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (1.00점)

- 기존 21개이던 상수도 관련시설을 12개로 통합운영하고 있음. 취수장을 3개에서 1개(단, 유구취수장은 아직 계획단계임)로, 배수지 8개소를 6개소로, 가압장 10개소를 5개로 통합운영하고 있음

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.00점)

- 취·정수시설을 통합운영하여 기존 옥룡취수장, 왕촌취수장, 유구취수장 및 옥룡정수장, 유구정수장 등 5개소를 대상으로 취·정수유량, 약품투입량, 시설가동현황 및 수질 등을 옥룡정수장내 중앙통제실에서 감시하고 약품투입량과 정수공정별 시설가동을 원격으로 제어하고 있음
- 옥룡정수장의 자동화 설비 통신운영방식을 무선모뎀에서 광케이블로 교체하여 데이터의 안정적인 전송 및 빠른 전송으로 계측설비 및 시설물을 실시간 감시하는 등 운영효율화를 극대화하고 있음
- 2008.7. 옥룡정수장 원수 및 정수 유량계 적산방식을 Pulse방식에서 RS232방식으로 교체하여 감시제어시스템의 유량값과 유량계의 현지지시값을 항상 같게 유지함으로써 유량관리 효율성 증대 및 유수율 관리향상을 꾀하고 있음

③ 원가절감시책 (1.00점)

- 소규모 취·정수장시설(왕촌 및 옥룡취수장, 금학정수장, 가압장 및 배수지)의 폐쇄 등을 통하여 운영인력 및 관리유지비를 절감하였음
- 정상경비의 10% 의무절감, 효율적인 인력운용(기존 41명을 38명으로 축소), 급수구역 블록화사업과 노후 급·배수관 개량을 통한 유수율 제고를 통해 연간 약 5억원의 절감효과를 보았음
- 저탄소 녹색성장 일환으로 심야전력 사용 및 에너지 절약 등으로 전력비 1천만원을 절감하였음

바-4. 경영개선명령 등 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.00점)

○ 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령이 없었음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)

- 전기평가시 5건(상수도 업무의 전문성 확보 요망, 시설이용률이 너무 높아 증설 필요, 노후계량기 교체율 저조, 상수도 보급율이 낮음, 미수금 관리방식 개선 등)의 지적사항이 있었으나, 4건에 대해서는 개선 완료하여 소기의 성과가 나타나고 있으며, 상수도 업무의 전문성 확보와 관련하여 검침업무에 대한 민간위탁을 추진 중에 있는 등 다양한 노력이 인정되고 있음
- 개선노력과 관련하여 시설용량 확대를 위해 광역상수도 수수 및 공주정수장 신설, 노후계량기의 지속적 교체작업 추진, 상수도보급율 강화를 위해 지방상수도 공사를 계류, 의당, 사곡 등에서 추진하고 있음. 미수금 관리를 위해 가상계좌 활용, 자가 검침 실시 및 3개월 이상 상습 체납자에 단수 및 재산압류 조치 강화 등이 확인됨

바-5. 감사원감사 지적사항 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

○ 감사원감사 지적사항이 없었음

바-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 인원현황, 직종별 인원현황, 신규채용 현황, 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원평균임금, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대해 정기공시 자료입력기한 준수하고 있음

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

- 공시담당자로 기능 8급 직원을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.00점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 9개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표)에 대하여 적극적으로 공시하고 있음

바-7. 예산조기집행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.50 점

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.50점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 13,860,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 8,082,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 58.31%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.00점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 4,849,200천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 5,635,528,240원을 집행하여 목표달성도는 116.22%로 평가됨

(3) 고객만족성과

□ 득점 : 7.27 점

□ 평가내용

기관명	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
道 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
공주시 상수도사업	72.71	77.69	71.82	69.36	80.39	68.76

2. 보령시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십·전문성	2	1.95
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.67
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.68
		2. 주민편의정책 추진	3	0.93
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	3.29
		2. 인력관리	5	3.39
		3. 재무관리	5	4.70
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	7.90
		2. 상수도관 관리	10	4.29
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.35
		2. 시설가동율	3	2.58
		3. 유수율	10	8.21
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	9.52
		2. 1인당영업수익	2	1.13
		3. ㎡당 총괄원가	4	1.81
		4. 부채비율	1	0.99
		5. 요금관리	4	2.93
		6. 공기업정책준수	10	7.40
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.34
합 계			100	75.06

II. 종합평가의견

1. 총평

- 보령시는 경영효율성과 측면에서 부채비율이 양호하며, 주요사업활동으로는 정수처리 및 수질관리 실적이 양호함
- 한편 전략측면에서 주민편의 시책 추진이 미흡하고, 주요사업활동 측면에서 상수도관 관리 미흡과 경영효율성과 측면에서 m³/당 총괄원가에 대한 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리층 리더십 전문성

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

② 고객서비스 및 윤리경영

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

□ 전략

① 중장기 경영계획

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

② 주민편의시책 추진

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

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

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

② 인력관리

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

③ 재무관리

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

□ 주요사업활동

① 정수처리 및 수질관리

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

② 상수도관 관리

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

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 상수도보급율

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

② 시설가동률

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

③ 유수율

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

□ 경영효율성과

① 영업수지비용

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

② 직원 1인당 영업수익

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

③ m³당 총괄원가

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

④ 부채비율

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

⑤ 요금관리

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

⑥ 공기업 정책준수

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

□ 고객만족도 조사

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

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.95점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

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

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

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

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.25점)

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

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

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

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

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

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

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

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.67 점

□ 평가내용

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

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

② 행정서비스현장의 이행표준 달성도 (0.67점)

- 0.67

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

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

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

- 해당사항 없음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 점검원 대상으로 윤리교육을 효율적으로 실시함

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 보다 실질적인 윤리교육이 될 수 있도록 외부전문가 참여 워크숍이 필요

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.68 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.00점)

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

② 기본수정계획의 실행을 (0.68점)

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

□ 주요 추진실적

- 2008년 수도정비계획 수정계획 수립

□ 평가결과

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

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.93 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.23점)

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

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (0.70점)

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

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.00점)

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

□ 주요 추진실적

- 주민편의 제도 2건 추진
- 주민홍보실적 5건 추진

□ 평가결과

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

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.29 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (0.89점)

- 급수인구 74,473명, 직원수 43명으로 0.89점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (0.70점)

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

③ 조직운영의 효율성 (0.80점)

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

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.90점)

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

□ 주요 추진실적

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 해외연수를 통한 직원 직무향상 노력

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 조직진단 실시 미흡 및 자체 팀워크 훈련 성과 제고 필요

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-2				
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 지	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)	① 인력의 전문성(2점)				
	○ 적정인력 확보율(0.5점)				
	- 0.5점× 정규직 현원 / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)				
	○ 기술직확보율(0.5점)				
	- 0.5점× 기술직 현원 / 기술직 정원				
	○ 국가기술자격증 취득율(0.5점)				
	- 0.5점× 자격증 취득 직원수 / 정원				
	○ 직원의 상수도업무 근속율(0.5점)				
	- 0.5점× $\frac{\text{직원 평균 근무년수}}{\text{전체 공기업의 직원 평균 근속년수} \times 110\%}$				
	② 교육 및 연수실적(1.5점)				
	○ 교육훈련 실적(0.5점)				
	- 0.5점× $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정 원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$				
	○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점)				
	- 0.5점× $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정 원}}$				
	○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.5점, 없을 경우 = 0점)				
③ 직원 동기부여(1.5점)					
○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.5점, 미실시 = 0점)					
○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.5점, 미반영 = 0점)					
○ 시기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점)					

□ 득점 : 3.39 점



□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.56점)

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

② 교육 및 연수실적 (1.33점)

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

③ 직원 동기부여 (0.5점)

- 직원 만족도 조사 미실시 $\Rightarrow 0.0\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 미 반영 $\Rightarrow 0.0\text{점}$
- 포상 4명, 복리후생 및 취미활동 지원 4회 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 적정 인력확보

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3				
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 월별 자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.0점) - 원활한 자금수급 및 채무관리 등을 위한 자금수급계획 수립과 운영의 적정성 및 상황변화에 맞게 탄력적으로 운영하느니 여부를 평가 ② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (1.0점) - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 ③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.0점) - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 ④ 자산관리의 적정성(2.0점) - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등				

□ 득점 : 4.70 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.80점)

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

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

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

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (2.00점)

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

□ 주요 추진실적

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

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

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

(2) 주요사업활동

가. 정수처리 및 수질관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-1				
지 표 명	정수처리 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 지	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 보안을 위한 산·학·연 협력실적 등 				

□ 득점 : 7.90 점

□ 평가내용

① 설계지침이 적정하게 작성되어 운영하는지 여부 (1.90점)

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

- 창동수장

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

- 청라정수장

정수장별		청라정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(㎥/일)		1,200	1,200
처 리 용 량(㎥/일)		1,200	1,341
착수정	규 격(m)	W4.0×L4.0×H4.0(1지)	W4.0×L4.0×H4.0(1지)
	체류시간 (분)	77.1	68.8
혼화지	규 격(m)	없음	없음
	혼화시간 (분)		
침전지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(시간)		
	표면부하율(㎥/㎡/일)		
	평균수평유속(m/sec)		
	경사판(매)		
	중간유출유무		
	웨어유통(㎥/㎡/일)		
	청소방법		
여과지	규 격(m)	D8.5×H12.5(3지)	D8.5×H12.5(3지)
	여과방법	완속여과	완속여과
	여과속도(m/일)	4.5	4.5
	역세척방법	역세수이용	역세수이용
	역세척횟수(회/일)	1회/2~3일	1회/2~3일
염소소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	4.7	0.8
정수지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(hr)		
배출수처리시설		자체처리시설 운영	자체처리시설 운영
기타특수시설		-	-

- 성주정수장

정수장별		성주정수장	
		설계지침	운영현황
시 설 용 량(㎥/일)		900	900
처 리 용 량(㎥/일)		900	807
착수정	규 격(m)	W4.0×L4.0×H4.2(1지)	W4.0×L4.0×H4.2(1지)
	체류시간 (분)	107.5	120
혼화지	규 격(m)	없음	없음
	혼화시간 (분)		
침전지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(시간)		
	표면부하율(㎥/㎡/일)		
	평균수평유속(m/sec)		
	경사판(매)		
	중간유출유무		
	웨어유통(㎥/㎡/일)		
	청소방법		
여과지	규 격(m)	900m ³ (1기)	900m ³ (1기)
	여과방법	급속여과	급속여과
	여과속도(m/일)	154	138
	역세척방법	역세수이용	역세수이용
	역세척횟수(회/일)	1회/2~3일	1회/2~3일
염소소독	소독제종류	액화염소	액화염소
	주입량(ppm)	4.7	1.1
정수지	규 격(m)	없음	없음
	체류시간(hr)		
배출수처리시설		없음	없음
기타특수시설		-	-

② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.00점)

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

③ 수질검사 실시 (2.00점)

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

④ 수질검사 전문인력 및 장비운영의 적정성 (2.00점)

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

□ 주요 추진실적

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

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

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

나. 상수도관 관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-2				
지 표 명	상수도관 관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 매설된 수도관의 노후도(경과년수), 정비개량 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 × $\frac{\text{점검한 수도관연장/수도관 총연장}}{\text{공기업전체의 수도관점검율} \times 110\%}$				
	⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태(2점) - 수압분포도작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 적정성 측정 후 조정관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가				

□ 득점 : 4.29 점



□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (1.38점)

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

② 노후수도관 개량실적 (0.29점)

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

③ 관망 GIS 관리율 (0.37점)

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

④ 수도관 점검율 (0.25점)

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

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

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

□ 주요 추진실적

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

□ 평가결과

○ 잘된 점

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

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 상수도 보급율

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 2.35 점

☐ 평가내용

① 급수보급율 (2.35점)

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

☐ 주요 추진실적

- 급수인구가 늘어 전년대비 급수보급율이 증가하였음

☐ 평가결과

○ 잘된 점

- 급수보급율이 전년 대비 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

나. 시설가동률

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.58 점

□ 평가내용

① 시설가동률 (2.58점)

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

□ 주요 추진실적

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도 정수배분량을 증가를 통해 정수시설용량을 확대하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도 정수배분량 증가를 통해 정수시설용량을 확대하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

다. 유수율

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-3				
지 표 명	유수율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	10점	지표영역	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 교체 실적 (2점)</p> $- 2점 \times \frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$				

□ 득점 : 8.21 점

□ 평가내용

① 유수율 (4.21점)

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

② 유량계 설치실적 (1.00점)

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

③ 유량계 교정율 (1.00점)

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

④ 계량기 교체실적 (2.00점)

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

□ 주요 추진실적

- 보령시에 설치된 유량계를 모두 교정하였음
- 노후계량기를 모두 교체하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 보령시에 설치된 유량계를 모두 교정하였음
- 노후계량기를 모두 교체하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 9.52 점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (9.52점)

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

□ 평가결과

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

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.13 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (1.13점)

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

□ 평가결과

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

다. ㎡당 총괄원가

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-2-3				
지 표 명	㎡ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	4점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가한다.				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ ㎡ 당 총괄원가 = $\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 득점 : 1.81 점

□ 평가내용

① ㎡당 총괄원가 (1.81점)

- 총괄원가는 9,716,338천원이며 연간조정량은 6,924,521㎡로 ㎡당 총괄원가는 1,403.18원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.81점으로 평가됨

□ 평가결과

- 봄 가뭄으로 정수구입비가 증가하고 자본비용의 증가로 총괄원가가 증가하여 ㎡당 총괄원가도 증가하였음

라. 부채비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.99 점

□ 평가내용

① 부채비율 (0.99점)

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

□ 평가결과

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

마. 요금관리

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.93 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.19점)

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

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

- 업종별 요금체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 3개이하에 적용되는 득점은 0.50점임
- 고율업종은 대중탕용으로 1,302.7원/톤이고 가정용 평균단가는 573.5원/톤으로 배율은 1,302.7/573.5=227.1%임
- 배율 227.1%는 250%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.30점임
- 업종단순화 득점 0.50점과 업종간 요금수준의 형평성 득점 0.30점을 합하면 득점은 0.80점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (0.94점)

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

□ 평가결과

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

바. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-100																																																							
지 표 명	공기업정책준수																																																							
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율성과																																																				
가 중 치	10점	지표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가																																																			
지표정의	○ 행정안전부의 평가년도 지방상수도사업 등 정부 주요정책 이행실적 평가																																																							
세 부 평가내용 (측정산식)	<table><tr><th colspan="2">평 가 항 목</th><th>가중치</th><th>득점</th></tr><tr><td colspan="2">합 계</td><td>10.0</td><td>7.40</td></tr><tr><td colspan="2">① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감</td><td>2.5</td><td>1.70</td></tr><tr><td colspan="2">② 상하수도 사업기구의 통합운영</td><td>1.0</td><td>1.00</td></tr><tr><td colspan="2">③ 생산원가 절감 등 경영개선시책</td><td>3.0</td><td>2.00</td></tr><tr><td rowspan="3">가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적</td><td>1.0</td><td>0.00</td></tr><tr><td>나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과</td><td>1.0</td><td>1.00</td></tr><tr><td>다. 원가절감시책</td><td>1.0</td><td>1.00</td></tr><tr><td colspan="2">④ 경영개선명령 등 이행</td><td>(-2.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td rowspan="2">가. 경영개선명령 이행실적</td><td>(-1.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td>나. 전기평가 지적사항 이행실적</td><td>(-1.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td colspan="2">⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행</td><td>(-1.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td colspan="2">⑥ 통합경영공시 운영의 적정성</td><td>2.0</td><td>1.20</td></tr><tr><td colspan="2">⑦ 예산조기집행</td><td>1.5</td><td>1.50</td></tr></table>					평 가 항 목		가중치	득점	합 계		10.0	7.40	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감		2.5	1.70	② 상하수도 사업기구의 통합운영		1.0	1.00	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책		3.0	2.00	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적	1.0	0.00	나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과	1.0	1.00	다. 원가절감시책	1.0	1.00	④ 경영개선명령 등 이행		(-2.0)	0.00	가. 경영개선명령 이행실적	(-1.0)	0.00	나. 전기평가 지적사항 이행실적	(-1.0)	0.00	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행		(-1.0)	0.00	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성		2.0	1.20	⑦ 예산조기집행		1.5	1.50
	평 가 항 목		가중치	득점																																																				
	합 계		10.0	7.40																																																				
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감		2.5	1.70																																																				
	② 상하수도 사업기구의 통합운영		1.0	1.00																																																				
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책		3.0	2.00																																																				
	가. 소규모취정수시설의 통폐합운영실적	1.0	0.00																																																					
		나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과	1.0	1.00																																																				
		다. 원가절감시책	1.0	1.00																																																				
	④ 경영개선명령 등 이행		(-2.0)	0.00																																																				
	가. 경영개선명령 이행실적	(-1.0)	0.00																																																					
		나. 전기평가 지적사항 이행실적	(-1.0)	0.00																																																				
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행		(-1.0)	0.00																																																				
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성		2.0	1.20																																																				
	⑦ 예산조기집행		1.5	1.50																																																				

□ 득점 : 7.40 점

바-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-101				
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2.5점	지표성격	정량 (하향식)	평가방법	단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 급수인구 1인1일평균 급수량 / 전체 1인1일 평균 급수량 (1.0점) 90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점 70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점 60%미만 = 1.0점				
	② 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점) ○ 생산량 1m³ 당 CO₂ 배출량 / 전국평균 CO₂배출량 90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점 70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점 60%미만 = 1.5점				

□ 득점 : 1.70 점

□ 평가내용

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

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

② 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량 (1.50점)

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

바-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.0 점

□ 평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)

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

바-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.00점)

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

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.00점)

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

③ 원가절감시책 (1.00점)

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

바-4. 경영개선명령 등 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.00점)

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

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)

- 전기평가지적사항이 없음

바-5. 감사원감사 지적사항 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

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

바-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.20 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.6점)

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

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

- 공시책임자로 별정7급을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.4점)

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

바-7. 예산조기집행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.50 점

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.50점)

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

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.00점)

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

(3) 고객만족성과

□ 득점 : 7.34 점

□ 평가내용

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

3. 논산시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.40
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	1.85
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.80 [#]
		2. 주민편의시책 추진	3	1.03
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	4.30
		2. 인력관리	5	4.73
		3. 재무관리	5	4.80
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	6.40 [#]
		2. 상수도관 관리	10	6.46
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.16
		2. 시설가동율	3	2.64
		3. 유수율	10	9.21
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	9.21
		2. 1인당영업수익	2	2.00
		3. m ³ 당 총괄원가	4	2.16
		4. 부채비율	1	0.70
		5. 요금관리	4	3.20
		6. 공기업정책준수	10	8.60 [#]
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.07
합 계			100	79.72

주) [#] : 총점환산 방식에 의해 평가된 점수임 (80.0%)

II. 종합평가의견

1. 총평

- 논산시는 중장기 경영계획 지표와 정수처리 및 수질관리, 그리고 공기업정책 준수 지표 중 세부지표를 총점환산방식으로 계산하여 평가하였음
- 논산시는 1인당 영업수익이 가장 양호한 편이었고 경영효율화 측면에서 인력관리와 재무관리 또한 양호하였음
- 한편 주민편의정책 추진과 경영효율성과 측정지표인 m²당 총괄원가 문제, 그리고 리더십 부문에서 고객서비스 및 윤리경영에 대한 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리층 리더십 전문성

- 전체적인 사업소의 목표설정 및 추진계획이 구체적으로 잘 인식하고 있고, 기술직으로서 관리자가 전문성을 지니고 있음
- 한편, 사업소만의 자체 경영실적 평가회를 개최하여, 연간 부서별·개인별 목표를 중간에 점검하고, 사업추진과정에서의 애로사항 및 문제점을 도출하고 이에 대한 개선방안과 해결책을 모색할 필요가 있음
- 부서별, 개인별로 사업소의 목표를 달성하기 위해 구체적인 계획을 수립하여 이를 토대로 평가회를 통해 점검할 필요가 있음
- 목표대비 실적이 부서별, 개인별로 확인되어 있지 못하며, 그 실적에 대한 차등적 조치가 이루어지지 못하고 있음

② 고객서비스 및 윤리경영

- 고객서비스헌장이 구체적으로 제정되었지만, 사업소의 윤리실천을 강화하기 위한 조치가 필요함

□ 전략

① 중장기 경영계획

- 수자원공사에 위탁을 하고 있으나 경영부분에 맞춘 자체 중장기경영계획을 수립하여 체계적인 관리가 이루어질 수 있도록 할 필요가 있음
- 한편 기본·수정계획의 실행을 지표에서는 수자원공사 위탁을 하고 있어 총점환산제를 적용하는 것이 타당함

② 주민편의정책 추진

- 친 서민정책 및 다각적인 주민홍보가 이루어 지는 점은 돋보이지만, 향후 주민편의를 고려한 다양한 개선정책의 발굴이 요구되고, 개선노력이 주민들에게 충분히 느껴지도록 적극적인 개선과 홍보가 필요하고, 향후 상수도 주요시설을 주민친화적인 공간으로 활용할 수 있도록 적극적으로 노력해야 함

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 조직문화 활성화 계획 수립 및 자기계발 보고서 작성·발표로 일하는 문화 조성을 위한 노력이 돋보이지만, 조직진단 실시와 상수도관련 학습동아리 활성화 및 선진지 견학 및 워크숍 시행이 미흡하여 이에 대한 개선이 필요하고 또한 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력이 필요함

② 인력관리

- 적정인력확보 노력 및 활발한 제안제도 운영·활용과 직원들의 봉사활동으로 긍정적인 행사 추진이 돋보이나, 직원만족도 조사와 자체 팀워크 훈련 미흡하여 이에 대한 개선이 필요함

③ 재무관리

- 일부 관리를 수자원공사에 위탁하여 영업비용이 낮게 발생하고 따라서 총괄원가가 낮음

- 유형자산에 대한 관리가 필요함

□ 주요사업활동

① 정수처리 및 수질관리

- 논산시는 전량 광역수도도를 수수하기 때문에 총점환산방식으로 평가하였음

② 상수도관 관리

- 수도관 총연장에 대해 GIS구축을 완료하였고, 노후수도관 개량실적이 뛰어났음
- 한편, 내용년수가 경과한 수도관이 전체 수도관의 24%를 차지해 노후관 교체사업이 시급한 것으로 판단되고, 수도점검율이 저조하므로 수도관 점검비율을 향상시켜야 함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 상수도보급율

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 90%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 18%로 매우 저조하므로 면지역의 급수보급율 향상에 신경을 써야 함

② 시설가동율

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도의 배분계약량을 증가시켜 가동율의 효율성을 제고시킴

③ 유수율

- 유수율이 82.5%로 유사한 자치단체에 비해 상당히 높은 수준을 보이고, 노후계량기 전체를 교체하였음
- 반면, 수도시설에 설치된 유량계의 오차시험만 할 것이 아니라 유량계의 교정 또한 지속적으로 추진해야 함

□ 경영효율성과

① 영업수지비율

- 민간위탁비의 증가에 따라 영업비용이 증가하였음

② 직원 1인당 영업수익

- 한국수자원공사에 위탁처리하므로 직원수가 타 시군에 비하여 현저히 적으므로 1인당 영업수익이 매우 높게 나타남

③ m²당 총괄원가

- 민간위탁비의 증가로 영업비용이 증가하고 자본비용도 증가하여 m²당 총괄원가도 증가하였음

④ 부채비율

- 부채 중 차입금은 1,146,000천원이고 장기미지급금이 15,076,421천원임

⑤ 요금관리

- 영업원가의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 합동징수반을 운영하고 기관별 지역할당제를 도입하여 체납요금 징수활동을 강화하고, 자동납부율을 제고하여 징수율을 향상시키기 위해 노력함

⑥ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문과 예산 조기집행 부문이 낮은 편으로 이에 대한 개선이 필요함
- 또한 상하수도 사업기구의 통합운영 부문은 정수장을 수자원공사에 위탁한 자치단체로 총점환산방식으로 평가함

□ 고객만족도 조사

- 논산시 상수도사업의 고객만족도 조사결과 70.69점으로 나타남
 - 사회적 만족도가 77.68점으로 가장 높았으며 전반적 만족도가 65.93점으로 상대적으로 낮게 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-1-1-1			
지 표 명	경영층 리더십			
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	리더십
가 중 지	2점	지표성격	정성	평가방법
지표정의	○ 사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면(책임 경영 의식 + 업무전문성 + 리더십 등) 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)			

□ 득점 : 1.40 점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 사업소에 대한 전반적인 문제점은 인식하고 있으며, 사업소 경영개선에 대해 깊은 인식을 하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 기술적인 지방시설사무관이 4년 이상 근속하는 등 사업소의 전문성 확보하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 2009.2.14일 “2009년 5급이하 공무원 성과계획서”를 통해 6급 이하 공무원의 단위 과제에 대한 성과를 평가함
- 2009.3.16. 2009년도 자체평가를 통해 상수도사업소의 주요 과제에 대한 평가를 실시하여 문제점 및 애로사항을 점검하였음
- 2009.5.6~7.10 동안 상반기 공무원 전화친절도 평가를 통해 친절평가를 실시함
- 연말 주요업무 추진실적보고를 통해 자체 경영실적 평가를 실시하였음
- 2009년 주요사업에 대한 자체평가를 통해 사업의 문제점을 점검함

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

- 사업소의 목표에 대한 직원들의 공감대가 형성되어 있으나, 이를 높이기 위한 구체적 노력이 미흡함

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.00점)

- 사업소 전체 목표 달성을 위해 연간 부서별·개인별 목표와 임무가 구체적으로 설정되지 않음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.00점)

- 논산시 차원에서는 사기진작과 적극적인 업무처리를 위한 실점가점제도가 운영되고 있으나, 사업소 차원에서의 실적 분석과 차별적 인센티브가 도입되지 않음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 전체적인 사업소의 목표설정 및 추진계획이 구체적으로 잘 인식하고 있음
- 기술적으로서 관리자가 전문성을 지니고 있음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 사업소만의 자체 경영실적 평가회를 개최하여, 연간 부서별·개인별 목표를 중간에 점검하고, 사업추진과정에서의 애로사항 및 문제점을 도출하고 이에 대한 개선방안과 해결책을 모색할 필요가 있음
- 부서별, 개인별로 사업소의 목표를 달성하기 위해 구체적인 계획을 수립하여 이를 토대로 평가회를 통해 점검할 필요가 있음
- 목표대비 실적이 부서별, 개인별로 확인되어 있지 못하며, 그 실적에 대한 차등적 조치가 이루어지지 못하고 있음

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.85 점

□ 평가내용

- ① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (1.00점)
- 상수도행정서비스현장이 구체적인 목표치가 설정되어 제정되어 있음(0.50점)
 - 행정서비스현장의 고객만족도조사가 2009.10.12~10.13일 동안 실시되었음(0.50점)

② 행정서비스현장의 이행표준 달성도 (0.85점)

- 0.85

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

- 12명의 직원을 대상으로 총 182시간의 교육을 실시하였음

④ 지방직영기업 및 소속직원 부패발생시 패널티 부여 (- 1.00점)

- 1명

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 고객서비스현장이 구체적으로 제정됨

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 사업소의 윤리실천을 강화하기 위한 조치가 필요함

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.80 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적정한 수립 (1.0점)

- 수정계획을 2005년 계약하여 2006년 수립하였으며 2005년에 관망정비기본계획도 함께 수립하고 있음

② 기본수정계획의 실행을 (0.80점)

- 최근 5년간 연차별 시설용량 계획대비 생산비율, 급수인구계획대비 급수인구수, 중장기 경영계획 등 실행의 적정성 등을 평가할 내용이 미흡하나 수자원공사 위탁을 하고 있어 총점환산제를 적용하는 것이 적절할 것임
- 총점환산방식(80.0%)을 적용하여 평가한 결과 0.80점으로 평가됨

□ 주요 추진실적

- 2005년 수도정비기본계획 수정계획 및 관망정비기본계획 수립

□ 평가결과

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 수자원공사에 위탁을 하고 있으나 경영부분에 맞춘 자체 중장기경영계획을 수립하여 체계적인 관리가 이루어질 수 있도록 할 필요가 있음

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.03 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.00점)

- 주민편의를 위한 각종 제도개선실적이 one-stop 고객센터체계 1건을 제시하고 있으나, 행안부가 전국평균을 적용하여 산출한 결과 제도개선실적이 없는 것으로 평가되어 0.00점을 부여함

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.00점)

- 시 급수조례 제40조에 의거 옥내누수감면을 규정하고 시행하는 등 친 서민정책 추진이 인정됨. 주민홍보실적이 주민설명회와 각종 봉사 등 24건 인정됨

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.03점)

- 상수도 주요시설을 이용한 주민편의시설 제공 또는 견학실적 등이 8회에 걸쳐 137명 인정됨. 이를 동일지표의 전국평균과 비교할 결과 0.03점에 해당함

□ 주요 추진실적

- 주민편의를 위한 제도개선 실적 1건
- 8회, 137명 상수도 시설 견학

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 친 서민정책 및 다각적인 주민홍보가 이루어 짐

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 향후 주민편의를 고려한 다양한 개선정책의 발굴이 요구되고, 개선노력이 주민들에게 충분히 느껴지도록 적극적인 개선과 홍보가 필요할 것임
- 향후 상수도 주요시설을 주민친화적인 공간으로 활용할 수 있도록 적극적으로 노력해야 할 것임

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-1				
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 지	5점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가
지표정의	○ 상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 직원 1인당 급수인구(2점) $- 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{전체평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ ② 조직구조의 합리성(1점) - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 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(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)				

□ 득점 : 4.30 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (2.0점)

- 급수인구 76,547명, 총직원 15명으로 2.0점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (0.7점)

- 조직문화 활성화 계획 수립 및 시행하였으나 담당별 업무분장 및 개인별 사무분장 현황을 파악하여 수도업무에 계획적인 노력은 없음

③ 조직운영의 효율성 (0.8점)

- 비핵심업무 아웃소싱 미흡
- 온라인 민원처리 시스템 구축 및 운영, 고객 콜센터 운영

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.8점)

- 동호회 구성 운영, 직원 대화의 시간 운영
- 자기계발보고서 작성 및 발표·포상
- 단, 상수도관련 학습동아리 운영이 미흡함

□ 주요 추진실적

- 조직문화 활성화 계획 수립
- 동호회 구성 운영, 직원 대화의 시간 운영
- 자기계발보고서 작성 및 발표·포상

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 조직문화 활성화 계획 수립 및 자기계발 보고서 작성·발표로 일하는 문화 조성

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 조직진단 미 실시
- 상수도관련 학습동아리 부재, 선진지 견학 및 워크숍 미흡
- 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력 미흡

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-2				
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 치	5점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 인력의 전문성(2점)				
	○ 적정인력 확보율(0.5점)				
	- 0.5점× 정규직 현원 / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)				
	○ 기술직확보율(0.5점)				
	- 0.5점× 기술직 현원 / 기술직 정원				
	○ 국가기술자격증 취득율(0.5점)				
	- 0.5점× 자격증 취득 직원수 / 정원				
	○ 직원의 상수도업무 근속율(0.5점)				
	- 0.5점× $\frac{\text{직원 평균 근무년수}}{\text{전체 공기업의 직원 평균 근무년수} \times 110\%}$				
	② 교육 및 연수실적(1.5점)				
○ 교육훈련 실적(0.5점)					
- 0.5점× $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정 원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$					
○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점)					
- 0.5점× $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정 원}}$					
○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.5점, 없을 경우 = 0점)					
③ 직원 동기부여(1.5점)					
○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.5점, 미실시 = 0점)					
○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.5점, 미반영 = 0점)					
○ 시기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점)					

□ 득점 : 4.73 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.73점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 12명, 정규직 정원 12명, 결원 0명
- 0.5점 \times 12/(12-0) = 0.5
- 기술직 확보: 기술직 현원: 8명, 정원: 8명
- 0.5점 \times 8/8 = 0.5
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 12명, 정규직원 12명
- 0.5점 \times 12/12 = 0.5
- 직원의 상수도업무 근속: 평균 2.08년
- 0.23점으로 평가됨(행안부 자료)

② 교육 및 연수실적 (1.5점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 754.3시간, 상시학습 의무교육시간 640시간
- 0.5점 \times 754.3/640 = 0.5점
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 30명, 정원 12명
- 0.5점 \times 30/12 = 1.25 \Rightarrow 0.5점
- 제안제도 운영 실적: 15건 제안
- 운영 및 제안실적 有 \Rightarrow 0.5점

③ 직원 동기부여 (1.5점)

- 직원 만족도 조사 시행 \Rightarrow 0.5점
- 직원 만족도 조사 결과 반영 \Rightarrow 0.5점
- 표상 3건, 승진 6인, 복리후생 및 취미활동 지원 7건 및 봉사활동 \Rightarrow 0.5점

□ 주요 추진실적

- 적정인력 확보 및 국가자격증 전원 소지
- 제안제도 15건 제안 및 활용
- 표상 3건, 승진 6인, 복리후생 및 취미활동 지원 7건 및 봉사활동

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 적정인력확보 노력 및 활발한 제안제도 운영·활용
- 직원들의 봉사활동으로 긍정적인 행사 추진

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 직원만족도 조사 누락 및 자체 팀워크 훈련 미흡

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3			
지표명	재무관리			
대분류	경영시스템		중분류	경영효율화
가중치	5점	지표영역	정성	평가방법
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가			
세부평가내용 (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 운영하느니 여부를 평가 ② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (1.0점) - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 ③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.0점) - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 ④ 자산관리의 적정성(2.0점) - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등			

□ 득점 : 4.80 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.90점)

- 월별자금수급계획은 통합회계 프로그램으로 운영관리하며 비교적 탄력적으로 운영하여 이자수익률의 증가에 기여하였으므로 0.90점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 민간위탁비 등 영업비용의 증가에 대한 분석이 미흡하여 0.90점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (2.00점)

- 재고자산에 대하여 수자원공사에 위탁하여 관리됨
- 유·무형자산은 수자원공사에 위탁하여 관리됨
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 월별 자금수급계획을 수립하고 연 3회에 걸쳐 조정하여 운영하고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 일부 관리를 수자원공사에 위탁하여 영업비용이 낮게 발생하고 따라서 총괄원가가 낮음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 유형자산에 대한 관리가 필요함

(2) 주요사업활동

가. 정수처리 및 수질관리

☐ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-1				
지 표 명	정수처리 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 정수시설의 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 설계지침이 적절하게 작성되고 이를 운영하는지 여부 (2.0점) - 설계지침 적정 작성운영 여부 - 운영지침을 활용하여 시설을 운영하는지 여부 ② 평가대상년도 시설개량 실적 (2.0점) - 정수시설 개·보수가 필요한 부분 방치 여부 등을 평가 ③ 수질검사 실시 (2.0점) - 검사항목, 자체검사유무, 검사 빈도, 검사결과 부적합사례 유무 등 ④ 수질검사 전문인력, 장비운영의 적정성(2.0점) - 필요인력확보유무, 인력의 전문성, 검사장비의 적정성 - 검사능력 보안을 위한 산·학·연 협력실적 등				

☐ 득점 : 6.40 점

☐ 평가내용

- 논산시는 전량 광역수수도를 수수하여 총점환산 점수로 평가되어야 타당함
- 총점환산방식(80.0%)에 의해 평가한 결과 6.40점으로 평가됨

나. 상수도관 관리

☐ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-2				
지 표 명	상수도관 관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 매설된 수도관의 노후도(경과연수), 정비개량 수준 등을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 노후수도관 비율 (4점) $= 4점 \times \frac{\text{전체 평균 노후 수도관 비율} \times 90\%}{\text{내용연수 경과 수도관 연장} / \text{당기말 수도관 총연장}}$ ② 노후수도관 개량실적 (2점) $= 2점 \times \frac{\text{당기 개량 연장} / \text{전기말 노후관 연장}}{\text{전체평균 개량실적비율} \times 110\%}$ ③ 관망 GIS 관리율(1점) $= 1점 \times \frac{\text{GIS구축 완료 수도관 총연장}}{\text{수도관 총연장}}$ ④ 수도관 점검율(1점) $= 1점 \times \frac{\text{점검한 수도관연장/수도관 총연장}}{\text{공기업전체의 수도관점검율} \times 110\%}$ ⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태(2점) - 수압분포도작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 적정성 측정 후 조정관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가				

☐ 득점 : 6.46 점

□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (1.37점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위하여 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 733km이고 내용연수 경과 수도관 연장은 176km로 노후수도관 비율은 24.0%로, 가중치 4점을 감안하면 최종 득점은 1.37점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (2.00점)

- 전기 말 노후관 연장이 21km이고, 당기 개량연장이 17km이므로 가중치 2점을 고려할 때 최종 득점은 2.00점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (1.00점)

- 수도관 총연장이 733.2km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장 또한 733.2km이므로 관망 GIS 관리율은 100.0%이고, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (0.09점)

- 수도관 총연장이 733.2km이고, 총 점검관로 길이가 53km이므로 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.09점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 배수구역 내 적정지점을 선정하여 배수구역별 배수관망의 수압분포를 측정하였으며, 상수도시설기준에 규정하고 있는 적정수압 범위 내로 배수관망의 수압을 관리하고 있음

□ 주요 추진실적

- 수도관 총연장에 대해 GIS 구축을 완료하였음
- 노후수도관의 정비 및 개량사업을 많이 추진하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 수도관 총연장에 대해 GIS구축을 완료하였음
- 노후수도관 개량실적이 뛰어났음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 내용연수가 경과한 수도관이 전체 수도관의 24%를 차지해 노후관 교체사업이 시급한 것으로 판단됨
- 수도점검율이 저조하므로 수도관 점검비율을 향상시켜야 함

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 상수도 보급율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.16 점

□ 평가내용

① 급수보급율 (2.16점)

- 논산시의 급수보급율을 측정하기 위하여 2009년 말 기준으로 총 인구는 129,597명 이고, 급수인구는 76,547명으로 급수보급율은 59.1%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.16점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 급수보급율이 전년도에 비해 약간 증가하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 논산시 인구가 감소하여도 급수인구수가 늘어 급수보급율이 전년 대비 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 시가지(동) 지역의 급수보급율은 90%를 상회하는데 반해, 면지역의 급수보급율이 18%로 매우 저조하므로 면지역의 급수보급율 향상에 신경을 써야 함

나. 시설가동률

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.64 점

□ 평가내용

① 시설가동률 (2.64점)

- 논산시는 광역상수도를 전량 수수하고 있으므로 시설가동율을 산정하기 위해 2009년 말 기준으로 광역상수도 1일 최대 수수량과 광역상수도 배분계약량을 구하면, 광역상수도 1일 최대 수수량은 35,154m³/일, 광역상수도 배분계약량은 40,000m³/일로 시설가동율은 87.9%로 계산되고 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 2.64점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도의 배분계약량 증가를 통해 정수시설용량을 확대하였음

□ 평가결과

- 안정적인 용수공급을 위해 광역상수도의 배분계약량을 증가하였음

다. 유수율

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-3				
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 (측정단위)	① 유수율 (6점) $- 6점 \times \frac{연간\ 총\ 조정량/연간\ 정수공급량(생산량)}{공기업\ 전체\ 평균\ 유수율 \times 110\%}$ ② 유량계 설치실적 (1.0점) $- 1.0점 \times (유량계설치수 / 총\ 설치\ 필요\ 개소수)$ ③ 유량계 교정율(1.0점) $- 1.0점 \times \frac{연간\ 교정된\ 유량계수}{수도시설에\ 설치된\ 유량계\ 총수}$ ④ 계량기 교체실적 (2점) $- 2점 \times \frac{당기중\ 교체\ 계량기}{전기말\ 노후계량기}$				

□ 득점 : 9.21 점

□ 평가내용

① 유수율 (5.21점)

- 논산시의 유수율을 산정하기 위해 2009년 말 기준으로 연간 총 조정량은 9,017천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 10,929천m³로 유수율은 82.5%로 계산되고, 가중치 6점을 고려하면 5.21점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 논산시는 배수지 5개소, 광역수수시설 4개소, 블록시스템 구축지역 17개소, 기타 가압장 3개소 등 총 29개소에 유량계가 설치되어 있어 유량계 설치실적은 100.0%를 상회하며, 가중치 1점을 감안하면 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (1.00점)

- 논산시 29개소의 시설에 설치된 유량계는 2009년에 모두 오차시험 또는 교정을 받아 유량계 교정율은 100.0%로 산정되며, 가중치 1점을 고려할 때 1.00점으로 평가

④ 계량기 교체실적 (2.00점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위해 전기말 노후계량기수와 당기중 교체 계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 2,597개소이며, 당기중 교체 계량기 수는 2,597개소로 계량기 교체율은 100.0%로 가중치 2점을 감안하면 2.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 노후계량기 전체를 교체하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 유수율이 82.5%로 유사한 자치단체에 비해 상당히 높은 수준을 보임
- 노후계량기 전체를 교체하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 수도시설에 설치된 유량계의 오차시험만 할 것이 아니라 유량계의 교정 또한 지속적으로 추진해야 함

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 9.21 점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (9.21점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 7,979,428천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 8,087,446천원으로 영업수지비율은 98.7%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 9.21점으로 평가됨

□ 평가결과

- 민간위탁비의 증가에 따라 영업비용이 증가하였음

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (2.00점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 7,979,428천원이고, 당기초 및 당기말의 직원수는 15명으로 1인당 영업수익은 531,962천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.00점으로 평가됨

□ 평가결과

- 한국수자원공사에 위탁처리하므로 직원수가 타 시군에 비하여 현저히 적으므로 1인당 영업수익이 매우 높게 나타남

다. m³당 총괄원가

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.16 점

□ 평가내용

① m³당 총괄원가 (2.16점)

- 총괄원가는 10,619,930천원이며 연간조정량은 9,017천m³로 m³당 총괄원가는 1,177.77원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.16점으로 평가됨

□ 평가결과

- 민간위탁비의 증가로 영업비용이 증가하고 자본비용도 증가하여 m³당 총괄원가도 증가하였음

라. 부채비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.70 점

□ 평가내용

① 부채비율 (0.70점)

- 부채총액은 16,465,968천원이고, 자기자본총계는 55,131,445천원으로 부채비율은 29.87%임
- 1-부채비율은 1-29.87%=70.13%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 0.70점으로 평가됨

□ 평가결과

- 부채 중 차입금은 1,146,000천원이고 장기미지급금이 15,076,421천원임

마. 요금관리

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.20 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (1.50점)

- 급수수익은 7,966,109천원이고, 총괄원가는 10,619,930천원으로 요금현실화율은 7,966,109천원/10,619,930천원= 75.01%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 1.50점으로 평가됨

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

- 업종별 요율체계는 가정용, 일반용, 대중탕용, 전용공업용 4개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 4개이하에 적용되는 득점은 0.40점임
- 고율업종은 일반용으로 1,245.01원/톤이고 가정용 평균단가는 559.97원/톤으로 배율은 1.245.01/559.97=200.9%임
- 배율 200.9%는 250%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.30점임
- 업종단순화 득점 0.40점과 업종간 요율수준의 형평성 득점 0.30점을 합하면 득점은 0.70점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 7,966,109천원, 과년도 체납액은 492,587천원으로 부과액과 체납액의 합은 8,458,696천원이고, 당년도분 수납액은 7,786,361천원, 과년도분 수납액은 219,761천원으로 총 수납액은 8,006,122천원이므로 징수율은 8,006,122천원/8,458,696천원=94.6%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 1.00점으로 평가됨

□ 평가결과

- 영업원가의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 합동징수반을 운영하고 기관별 지역할당제를 도입하여 체납요금 징수활동을 강화하고, 자동납부율을 제고하여 징수율을 향상시키기 위해 노력함

바. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-100				
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정량·정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 행정안전부의 평가년도 지방상수도사업 등 정부 주요정책 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	8.60
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	1.70
	② 상하수도 사업기구의 통합운영			1.0	0.80 [#]
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책			3.0	3.00
		가. 소규모취정수시설의 통합합운영실적		1.0	1.00
		나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과		1.0	1.00
		다. 원가절감시책		1.0	1.00
	④ 경영개선명령 등 이행			(-2.0)	0.00
		가. 경영개선명령 이행실적		(-1.0)	0.00
		나. 전기평가 지적사항 이행실적		(-1.0)	0.00
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	2.00
	⑦ 예산조기집행			1.5	1.10

□ 득점 : 8.60 점

바-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-101				
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 지	2.5점	지표성격	정량 (하향식)	평가방법	단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 급수인구 1인1일평균 급수량 / 전체 1인1일 평균 급수량 (1.0점) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점 70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점 60%미만 = 1.0점 </div> ② 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량(1.5점) ○ 생산량 1m³ 당 CO₂ 배출량 / 전국평균 CO₂배출량 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점 70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점 60%미만 = 1.5점 </div>				

□ 득점 : 1.70 점

□ 평가내용

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

- 행안부가 공통지표로 분류하여 평가 통보한 결과에 의하면, 총 급수량 10,928,656 m³, 급수인구 76,547명이고 해당지표의 평가점수는 0.2점임

② 생산량 1m³당 이산화탄소(CO₂)배출량 (1.50점)

- 연간 전력사용량은 1,432,444(kwh,년), 정수생산량은 10,928,656(m³,년)이고, 산식에 의한 생산량 1m³당 CO₂ 배출량은 0.05557이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통 지표 평가결과 1.50에 해당함

바-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.80 점

□ 평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (0.80점)

- 관련 자료 미제출. 단, 정수장을 수자원공사에 위탁한 자치단체로 총점환산방식이 타당할 것임
- 총점환산방식(80.0%)으로 계산한 결과 0.80점으로 평가

바-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.00 점

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (1.00점)

- 광역상수도를 수수함에 따라 기존 논산지방상수도 취·정수시설(가압장, 배수지, 관로) 및 소규모 정수시설(마을상수도)을 통·폐합하여 원격 운영을 시행하고 있음

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.00점)

- 자동화관리시스템인 통합운영시스템을 도입하여 논산지방상수도의 수도시설을 원격감시·제어하여 설비운영관리와 개선 및 응급대처 능력을 향상시켰으며, 배수지에 수질자동연속측정기를 설치·운영함으로써 급배수관망에서의 수질감시체제를 구축하여 안전하고 양질의 수돗물을 공급하기 위한 노력을 하였음

③ 원가절감시책 (1.00점)

- 광역상수도를 전량 수수함에 따라 기존 논산지방상수도 수도시설의 통·폐합을 통하여 운영인력 및 관리유지비를 절감하였음
- 급수구역의 블록화사업과 노후 급·배수관의 개량을 통해 유수율을 지속적으로 향상시키는 등의 비용절감 효과를 보았음
- 노후계량기의 교체방법을 개선하여 운영관리비 절감 등 재무 건정성을 향상시켰으며, 원격검침 시범구축, 옥외검침 확대 등을 통한 검침환경을 개선하여 검침인력 절감에 기여하였음

바-4. 경영개선명령 등 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.00점)

- 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령을 받은 사례가 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)

- 전기평가지적사항이 5건 있었음. 대부분의 과제가 단기간에 종료되는 것이 아니고 지속적으로 추진되어야 하는 사항이며, 지속적인 개선 노력과 개선성과가 인정됨

바-5. 감사원감사 지적사항 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

- 감사원감사 결과 1건의 지적사항(2009.11.6-11.26)이 있었고, 관련하여 지속적으로 변상금회수를 추진하고 있음

바-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 인원현황, 직종별 인원현황, 신규채용 현황, 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원평균임금, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대해 정기공시 자료입력기한 준수하고 있음

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

- 공시책임자로 지방기능8급(담당자)-지방행정6급(담당)-지방시설사무관(소장) 등을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.00점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 9개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표)을 적극적으로 공시함

바-7. 예산조기집행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.10 점

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.30점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 15,412,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 4,301,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 27.91%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (0.80점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 2,580,600천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 2,330,889,300원을 집행하여 목표달성도는 90.32%로 평가됨

(3) 고객만족성과

□ 득점 : 7.07 점

□ 평가내용

기관명	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
道 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
논산시 상수도사업	70.69	75.12	70.29	69.00	77.68	65.93

4. 홍성군

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십(5점)	1. 관리층 리더십·전문성	2	1.40
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	3.00
	전략(5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.99
		2. 주민편의정책 추진	3	0.60
II. 경영시스템 (33점)	경영효율화 (15점)	1. 조직관리	5	2.54
		2. 인력관리	5	2.37
		3. 재무관리	5	4.60
	주요사업활동 (18점)	1. 정수처리 및 수질관리	8	5.45 #
		2. 상수도관 관리	10	7.00
III. 경영성과 (57점)	주요사업성과 (16점)	1. 상수도보급율	3	2.19
		2. 시설가동율	3	3.00
		3. 유수율	10	8.17
	경영효율성과 (31점)	1. 영업수지비율	10	5.66
		2. 1인당영업수익	2	0.97
		3. ㎡당 총괄원가	4	1.94
		4. 부채비율	1	0.93
		5. 요금관리	4	2.83
		6. 공기업정책준수	10	6.40
	고객만족성과 (10점)	7. 고객만족도	10	7.26
합 계			100	68.30

주) # : 총점환산 방식에 의해 평가된 점수임 (68.1%)

II. 종합평가의견

1. 총평

- 홍성군은 정수처리 및 수질관리 지표 평가시에 총점환산방식을 적용하였음
- 홍성군은 리더십 부문에서 고객서비스 및 윤리경영 측면과 주요사업성과 부문에서 시설가동율이 양호하였음
- 한편 주민편의 시책추진 실적이 미흡하고 경영효율화 측면에서 조직관리와 인력관리에 대한 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리중 리더십 전문성

- 직원의 전문화 및 개인능력 배향을 위해 전문교육기관에 위탁교육을 실시하고 있음
- 사업소 경영목표, 그리고 이를 추진하기 위한 연도별 핵심과제 설정이 이루어질 필요가 있고 BSC가 수립된 후 시간이 지남에 따라 사업소 경영목표에 대한 직원들의 이해도와 공감대를 다시금 새로이 할 필요가 있음
- 또한, 사업소만의 경영실적을 평가하기 위한 자체평가가 실질적으로 이루어지지 않고 있음. 따라서 자체 경영실적 평가회를 개최하여, 해당년도 추진실적을 점검하고 문제점을 도출하며, 그 문제점에 대한 개선방안을 발굴할 필요가 있음
- 사업소의 경영목표에 대한 부서별, 개인별 역할과 임무과목과 목표대비 실적분석이 필요함

② 고객서비스 및 윤리경영

- 상수도행정서비스헌장을 구체적으로 설정할 필요가 있으나, 향후 변화된 여건을 반영하여 필요시 내용을 개정할 필요가 있으며, 전 직원이 내용을 공유할 수 있도록 헌장을 비치하는 것이 필요함

□ 전략

① 중장기 경영계획

- 중장기계획 수립시 고려되어야 할 점검항목을 적절하게 반영하여 수립함

② 주민편의시책 추진

- 지역주민의 상수도관련 편의제공을 위해 보다 다양한 고민과 주민수요에 부응하는 제도개선이 추진되어야 할 것임
- 향후 상수도 관련 주요시설에 대해 주민편의를 고려하여 다양하게 활용할 수 있는 방안에 대한 검토 및 추진이 요구됨

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 조직진단 및 조직개발을 위한 노력이 필요함
- 업무 효율성을 위해 비핵심업무 아웃소싱 및 내부행정절차 간소화 노력 필요함

② 인력관리

- 직원 만족도 조사 실시가 필요한 동시에 이에 대한 피드백 또한 함께 이루어 져야 함, 한편 제안제도운영 및 직원 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력이 필요함

③ 재무관리

- 유·무형자산에 대하여 개별 관리하지 않음에 따라 감가상각비의 정확성 여부를 판단할 수 없고, 또한 유·무형자산을 개별자산별로 관리할 필요가 있음

□ 주요사업활동

① 정수처리 및 수질관리

- 홍성군은 전량 광역수수도를 수수하므로 총점환산방식으로 평가해야함. 총점환산 방식으로 적용하여 평가한 결과 5.57점으로 평가됨

② 상수도관 관리

- 노후관이 거의 없도록 관망을 효율적으로 관리하였고, 수도관 총연장을 모두 점검하였음
- 노후관 연장이 길지는 않지만 노후관 개량공사를 실시하지 않았고, 관망 GIS 관리율이 매우 저조하여 관망 GIS 구축사업을 추진하여야 함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 상수도보급율

- 홍성군 전체적으로 급수보급율이 60%를 넘지 못하고 있으며, 특히, 면지역은 10%를 넘지 못하고 있으므로 급수보급율 향상에 각별한 신경이 필요한 것으로 판단됨

② 시설가동율

- 상수도 시설가동율을 100%를 초과하여 달성하였음

③ 유수율

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

□ 경영효율성과

① 영업수지비율

- 급수수익은 조정량이 증가하여 증가하였음
- 감가상각비가 증가하였으나 계량기 및 관로교체비와 연구개발비의 감소로 영업비용은 감소하였음
- 요금이 타시군보다 현저히 낮은바 요금을 현실화하기 위하여 인상하여야 함

② 직원 1인당 영업수익

- 당해연도 중 조정량의 증가에 따라 영업수익이 증가하여 1인당 영업수익은 다소 증가함

③ ㎡당 총괄원가

- 감가상각비가 증가하였으나 계량기 및 관로교체비와 연구개발비의 감소로 영업비용은 감소하여 ㎡당 총괄원가도 감소하였음

④ 부채비율

- 부채총액 중 차입금은 1,751,200천원으로 부채비율이 낮아 재정건전성은 양호함

⑤ 요금관리

- 요금의 타시군에 비하여 낮고 총괄원가는 높으므로 요금현실화율이 매우 낮음
- 체납액 징수를 위하여 분기별로 체납액 일제 정리 기간을 운영하고 상시 체납독려 전담반을 편성하여 관리하여 미수금을 관리하고 있음

⑥ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문이 급수량 문제로 비교적 낮게 평가되었고, 생산원가 절감 등 경영개선시책 부문 중 소규모취정수시설의 통합합운영실적이 없어 이에 대한 개선이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 홍성군 상수도사업 고객만족도 조사 결과 72.55점으로 나타났음
 - 사회적 만족도가 78.92점으로 가장 높았으며 전반적 만족도가 68.17점으로 상대적으로 낮게 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.40 점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 수도기반시설의 확충, 유수율 향상, 공공업 경영 등 사업소 전반에 대한 문제점을 폭넓게 인식하고 있으며, 이에 대한 개선의지가 분명함

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 사업소장이 3년 이상 재임하여 수도사업소에 대한 전문성을 지니고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.20점)

- 2009.1.8 연례 업무회의와 2009.7.13 “2009 현안사업 보고회”를 개최하였으나, 사업소 자체의 경영실적 평가회를 개최한 실적이 없음

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

- BSC를 통해 부서별 목표(기본방향) 등이 상세히 설정되어 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.10점)

- 2009년도 3개 경영목표와 6개 핵심과제가 제시되어 있음
- 2009년도 시책사업 세부추진계획이 2008년 12월 수립되었으나, 매년 사업소의 목표, 이를 추진하기 위한 부서별·개인별 목표, 부서별·개인별 추진계획 등이 구체적으로 수립되어 있지 않음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.00점)

- 목표대비 실적이 3건의 전략과제, 7건의 핵심업무를 중심으로 분석되었지만, 부서별·개인별 실적이 분석되지 않음
- 결과에 따른 부서별·개인별 인센티브 실적이 없음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 직원의 전문화 및 개인능력 배향을 위해 전문교육기관에 위탁교육을 실시

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 사업소 경영목표, 그리고 이를 추진하기 위한 연도별 핵심과제 설정이 이루어질 필요가 있음. 또한 BSC가 수립된 후 시간이 지남에 따라 사업소 경영목표에 대한 직원들의 이해도와 공감대를 다시금 새로이 할 필요가 있음
- 사업소만의 경영실적을 평가하기 위한 자체평가가 실질적으로 이루어지지 않고 있음. 따라서 자체 경영실적 평가회를 개최하여, 해당년도 추진실적을 점검하고 문제점을 도출하며, 그 문제점에 대한 개선방안을 발굴할 필요가 있음
- 사업소의 경영목표에 대한 부서별, 개인별 역할과 임무가 체계적으로 수립되지 않았음. 이를 바탕으로 부서별로 목표달성을 위한 구체적으로 무엇을 열심히 할 것인가에 대한 세부추진계획이 나와 있지 못함
- 목표대비 실적분석이 사업소의 사업을 중심으로 보다 구체적으로 이루어질 필요가 있음. 향후 실적에 따른 부서별·개인별 인센티브를 도입할 필요가 있음

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.00 점

□ 평가내용

- ① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (1.00점)
 - 상수도행정서비스현장이 구체적인 목표로 설정되어 있음(0.50점)
 - 행정서비스현장의 고객만족도조사를 2009.3.8~3.27사이에 실시함(0.50점)
- ② 행정서비스현장의 이행표준 달성도 (1.00점)
 - 1.00
- ③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (1.00점)
 - 직원 14명이 총 88시간의 교육을 받았음
- ④ 지방직영기업 및 소속직원 부패발생시 페널티 부여 (- 0.00점)
 - 해당사항 없음

□ 평가결과

- 상수도행정서비스현장을 구체적으로 설정할 필요가 있으나, 향후 변화된 여건을 반영하여 필요시 내용을 개정할 필요가 있으며, 전 직원이 내용을 공유할 수 있도록 현장을 비치하는 것이 필요함

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.99 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적절한 수립 (1.00점)

- 수도정비계획을 2002.12.에 수립하고 수정계획을 2009.12에 수립함. 수립된 내용의 적정성은 요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모 시설의 무인화, 통폐합계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성 등 6개 항목에서 점검되는데 대체로 적절한 것으로 판단됨

② 기본수정계획의 실행을 (0.99점)

- 최근 5년간 연차별 시설용량 계획대비 생산비율은 0.4점으로 평가됨
- 점수산출근거는 산식에 의거 $0.4점 \times (15,498 + 3700) / 14,800 = 0.518865$ 임
- 급수인구계획대비 급수인구수는 0.29점으로 평가됨
- 점수산출근거는 산식에 의거 $0.3점 \times 48,499 / 50,197 = 0.289852$ 임
- 중장기 경영계획 등 실행의 적정성은 점검항목 6개-요금수준, 재정계획, 급수구역 확대, 소규모 시설의 무인화, 통폐합계획, 연차별 조직 및 인력 운영계획 수립의 적정성에 대해 대체로 인정되고 있어 0.30점으로 평가함

□ 주요 추진실적

- 2002년 수도정비계획 수립 및 2009년 수정계획 수립

□ 평가결과

- 중장기계획 수립시 고려되어야 할 점검항목을 적정하게 반영하여 수립함

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.60 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.00점)

- 주민편의를 위한 각종 제도개선실적이 수도설치조례개정(이의신청 기간 변경, 국민기초생활수급자 및 생계곤란자 급수공사비 3개월 분할 납부 적용, 가산금 요율 인하, 학교 요금 적용을 1단계만 적용 등), 상수도설치조례시행규칙개정(기초생활수급자 월단위요금에서 가정용 1단계에 해당하는 요금 감면) 등 2건을 제시하고 있음
- 그러나 행안부가 일괄조사하여 전국평균을 적용한 평가결과 제도개선 건수가 0건 이고 이에 따라 이 지표의 평점은 0.00임

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (0.60점)

- 상수도급수조례에 국민기초수급자는 월 20m³까지 감면하도록 규정하고 있음. 연간 1,391건 감면사례가 인정됨(0.5점)
- 상수도사업 추진에 대한 주민의 호응 또는 협조를 위해 실시한 홍보실적 등이 3건 확인됨(0.1점)

③ 상수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.00점)

- 상수도 주요시설 주민편의 제공실적이 경영실적보고서상에 나타나지 않으며, 행안부가 일괄조사하여 전국평균을 적용한 결과에서도 견학자수 등이 없는 것으로 확인됨
- 따라서 이 지표에 대한 실적을 0으로 처리하고 평점 역시 0.00점으로 함

□ 주요 추진실적

- 연간 1,391건의 감면사례가 있음
- 주민편의를 위한 제도개선 실적 및 상수도시설 견학자 없음

□ 평가결과

- 지역주민의 상수도관련 편의제공을 위해 보다 다양한 고민과 주민수요에 부응하는 제도개선이 추진되어야 할 것임
- 향후 상수도 관련 주요시설에 대해 주민편의를 고려하여 다양하게 활용할 수 있는 방안에 대한 검토 및 추진이 요구됨

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-1				
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가
지표정의	○ 상수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 직원 1인당 급수인구(2점) $- 2점 \times \frac{\text{급수인구} / \text{총 직원수}}{\text{전체평균 1인당 급수인구} \times 110\%}$ ② 조직구조의 합리성(1점) - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석(자료제시) - 매년 조직진단 및 정비 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(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)				

□ 득점 : 2.54 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 급수인구 (1.04점)

- 급수인구 52,459, 총 직원수 26명으로 1.04점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (0.4점)

- 조직진단 및 업무량 파악 자료 미흡

③ 조직운영의 효율성 (0.5점)

- 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적 미흡
- 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적 미흡

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.6점)

- 2009년 4월 자연보호 및 직원 단합대회 실시
- 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등) 미흡

□ 평가결과

- 조직진단 및 조직개발을 위한 노력이 필요함
- 업무 효율성을 위해 비핵심업무 아웃소싱 및 내부행정절차 간소화 노력 필요함

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-2				
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정량	평가방법	목표대비 실적
지표정의	○ 관리자 및 직원의 전문성 확보를 위한 장기근속 유지나 전문교육 이수실태 및 직원의 만족도 향상노력을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<div>① 인력의 전문성(2점)</div> <div>○ 적정인력 확보율(0.5점)</div> <div>- 0.5점× 정규직 현원 / (정규직 정원 - 정원의 2% 결원율)</div> <div>○ 기술직확보율(0.5점)</div> <div>- 0.5점× 기술직 현원 / 기술직 정원</div> <div>○ 국가기술자격증 취득율(0.5점)</div> <div>- 0.5점× 자격증 취득 직원수 / 정원</div> <div>○ 직원의 상수도업무 근속율(0.5점)</div> <div>- 0.5점× $\frac{\text{직원 평균 근무년수}}{\text{전체 공기업의 직원 평균 근속년수} \times 110\%}$</div> <div>② 교육 및 연수실적(1.5점)</div> <div>○ 교육훈련 실적(0.5점)</div> <div>- 0.5점× $\frac{\text{총 교육시간}}{\text{정 원} \times \text{상시학습 의무교육시간}}$</div> <div>○ 상수도전문교육과정 이수실적(0.5점)</div> <div>- 0.5점× $\frac{\text{최근 3년 이내 직원 1인당 1회 이상 전문교육과정 이수 인원}}{\text{정 원}}$</div> <div>○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.5점, 없을 경우 = 0점)</div> <div>③ 직원 동기부여(1.5점)</div> <div>○ 직원만족도 조사 실시 여부(실시 = 0.5점, 미실시 = 0점)</div> <div>○ 만족도 조사결과 반영여부(반영 = 0.5점, 미반영 = 0점)</div> <div>○ 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력도(실시 0.5점, 미실시 0점)</div>				

□ 득점 : 2.37 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.66점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 14명, 정규직 정원 14명, 결원 0명
- 0.5점 \times 14/(14-0) = 0.5
- 단, 토목직 1명 결원이 기능 사무보조원 1명 추가로 정현원 유지
- 기술직 확보: 기술직 현원: 8명, 정원: 7명
- 0.5점 \times 8/7 = 0.5
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 14명, 정규직원 14명
- 0.5점 \times 14/14 = 0.5
- 직원의 상수도업무 근속: 평균 2.0년
- 0.22점으로 평가됨(행안부 자료)

② 교육 및 연수실적 (0.71점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 620시간, 상시학습 의무교육시간 680시간
- 0.5점 \times 620/680 = 0.46
- 상수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 7명, 정원 14명
- 0.5점 \times 7/14 = 0.25 \Rightarrow 0.25점
- 제안제도 운영 실적 無 \Rightarrow 0.0점

③ 직원 동기부여 (0.0점)

- 직원 만족도 조사 미흡 \Rightarrow 0.0점
- 직원 만족도 조사 결과 반영 미흡 \Rightarrow 0.0점
- 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력 미흡 \Rightarrow 0.0점

□ 평가결과

- 직원 만족도 조사 실시가 필요한 동시에 이에 대한 피드백 또한 함께 이루어져야 함, 한편 제안제도운영 및 직원 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등 노력이 필요함

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3				
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	5점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	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 (1.0점) - 기능별 원가분석 - 총괄원가산정의 정확성 ③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (1.0점) - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성 ④ 자산관리의 적정성(2.0점) - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등 - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등				

□ 득점 : 4.60 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (0.70점)

- 월별자금수급계획을 수립하여 운영하였으나 자금을 효율적으로 운영하지 못하여 낮은 이자수익률을 기록하였으므로 0.70점으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.90점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 감가상각비의 증가에 대한 분석이 미흡하여 0.90점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준결산지침과의 부합여부 (1.00점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

④ 자산관리의 적정성 (2.00점)

- 재고자산에 대하여 실사를 실시하였으며 재고자산수급계획도 적정히 수립됨
- 유·무형자산은 전산시스템으로 관리하고 있음
- 자산관리는 적정하게 이루어지고 있으므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 월별 자금수급계획을 수립하고 연 3회에 걸쳐 조정하여 운영하고 있음
- 2009년 12월 14일에서 2009년 12월 24일까지 재고자산 실사 실시

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 재고자산실사를 실시함

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 유·무형자산에 대하여 개별 관리하지 않음에 따라 감가상각비의 정확성 여부를 판단할 수 없음
- 유·무형자산을 개별자산별로 관리할 필요가 있음

(2) 주요사업활동

가. 정수처리 및 수질관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-1				
지 표 명	정수처리 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 치	8점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 정수시설의 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	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 보안을 위한 산·학·연 협력실적 등 				

□ 득점 : 5.45 점

□ 평가내용

- 홍성군은 전량 광역수도도를 수수하여 총점환산 점수로 평가하여야 타당함
- 총점환산방식(68.1%)에 의해 평가한 결과 5.45점으로 평가됨

나. 상수도관 관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-2-2-2				
지 표 명	상수도관 관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 지	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> <p>- 수압분포도작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 적정성 측정 후 조정관리여부, 관망도정리 실태 등을 종합하여 정성적으로 평가</p>				

□ 득점 : 7.00 점

□ 평가내용

① 노후수도관 비율 (4.00점)

- 노후수도관 비율을 산정하기 위하여 당기말 수도관 총연장과 내용연수 경과 수도관 연장을 구하면, 당기말 수도관 총연장은 168km이며 내용연수 경과 수도관 연장은 3km로 노후수도관 비율은 1.8%로 계산되며, 가중치 4점을 감안하면 최종 득점은 4.00점으로 산정됨

② 노후수도관 개량실적 (0.00점)

- 전기 말 노후관 연장이 3km이고, 당기 개량연장이 0km이므로 0.00점으로 산정됨

③ 관망 GIS 관리율 (0.00점)

- 수도관 총연장이 168km이고, GIS 구축 완료 수도관 총연장이 0km이므로 관망 GIS 관리율은 0.0%이고, 가중치 1점을 고려할 때 최종 득점은 0.00점으로 산정됨

④ 수도관 점검율 (1.00점)

- 수도관 총연장이 168km이고, 총 점검관로 길이가 168km이므로 가중치 1점을 고려하면 최종 득점은 1.00점으로 산정됨

⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태 (2.00점)

- 홍성군 읍·면지역에 총 32개 지점을 선정하여 배수구역별 배수관망의 수압분포를 측정하였으며, 수압이 상수도시설기준에서 규정하고 있는 적정수압 1.53kg/cm²~7.1kg/cm²(150kPa~700kPa) 범위를 벗어나는 지점에는 감압변을 설치하여 모든 지역이 기준범위 이내인 것으로 나타났음

□ 주요 추진실적

- 내구연수 30년을 초과하는 노후관이 거의 없도록 효율적으로 관리하였음
- 수도관 총연장을 모두 점검하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 노후관이 거의 없도록 관망을 효율적으로 관리하였음
- 수도관 총연장을 모두 점검하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 노후관 연장이 길지 않음에도 불구하고 노후관 개량공사를 실시하지 않았음
- 관망 GIS 관리율이 매우 저조하여 관망 GIS 구축사업을 추진하여야 함

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 상수도 보급율

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-1				
지 표 명	상수도 보급율				
대 분 류	경영성과			중 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)	① 급수 보급율 (3점) $- 3점 \times \frac{\text{해당지자체의 급수구역별 평균보급율}}{\text{전체 지방상수도 급수구역별 평균보급율}}$				

□ 득점 : 2.19 점

□ 평가내용

① 급수보급율 (2.19점)

- 홍성군의 급수보급율을 측정하기 위하여 2009년 말 기준으로 총 인구는 87,631명이고, 급수인구는 52,459명으로 급수보급율은 59.9%이며, 가중치 3점을 감안하면 최종 득점은 2.19점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 급수보급율이 전년도에 비해 약간 증가하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 홍성군 인구가 감소하여도 급수인구수가 늘어 급수보급율이 전년 대비 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 홍성군 전체적으로 급수보급율이 60%를 넘지 못하고 있으며, 특히, 면지역은 10%를 넘지 못하고 있으므로 급수보급율 향상에 각별한 신경이 필요한 것으로 판단됨

나. 시설가동률

□ 평가지표

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

□ 득점 : 3.00 점

□ 평가내용

① 시설가동율 (3.00점)

- 홍성군은 광역상수도를 전량 수수하고 있으므로 시설가동율을 산정하기 위해 2009년 말 기준으로 광역상수도 1일 최대 수수량과 광역상수도 배분계약량을 구하면, 광역상수도 1일 최대 수수량은 18,037m³/일, 광역상수도 배분계약량은 17,100m³/일로 시설가동율은 105.5%이며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 3.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 상수도 시설가동율이 100%를 초과하였음

□ 평가결과

- 상수도 시설가동율이 100%를 초과하였음

다. 유수율

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-3				
시 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> <p>- 6점 × $\frac{\text{연간 총 조정량/연간 정수공급량(생산량)}}{\text{공기업 전체 평균 유수율} \times 110\%}$</p> <p>② 유량계 설치실적 (1.0점)</p> <p>- 1.0점 × (유량계설치수 / 총 설치 필요 개소수)</p> <p>③ 유량계 교정율(1.0점)</p> <p>- 1.0점 × $\frac{\text{연간 교정된 유량계수}}{\text{수도시설에 설치된 유량계 총수}}$</p> <p>④ 계량기 교체실적 (2점)</p> <p>- 2점 × $\frac{\text{당기중 교체 계량기}}{\text{전기말 노후계량기}}$</p>				

□ 득점 : 8.17 점

□ 평가내용

① 유수율 (4.50점)

- 홍성군의 유수율을 산정하기 위해 2009년 말 기준으로 연간 총 조정량은 4,418천 m³이고, 연간 정수공급량(생산량)은 6,197천m³로 유수율은 71.3%이며, 가중치 6점을 고려하면 4.50점으로 산정됨

② 유량계 설치실적 (1.00점)

- 홍성군은 광역수수시설인 6곳의 배수지에 총 6개의 유량계가 설치되어 있어 유량계 설치실적은 100.0%이며, 가중치 1점을 감안하면 1.00점으로 산정됨

③ 유량계 교정율 (0.67점)

- 홍성군 6곳의 배수지에 설치된 6개의 유량계 중에서 4개 유량계만 2009년에 오차 시험 및 교정을 받아 유량계 교정율은 66.7%로 산정되며, 가중치 1점을 고려할 때 0.67점으로 산정됨

④ 계량기 교체실적 (2.00점)

- 계량기 교체실적을 산정하기 위해 전기말 노후계량기수와 당기중 교체 계량기 수를 구하면, 전기말 노후계량기 수는 40개소이며, 당기중 교체 계량기 수는 40개소로 계량기 교체율은 100.0%이며, 가중치 2점을 감안하면 2.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 노후계량기 전체를 교체하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 노후계량기 전체를 교체하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

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

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 5.66 점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (5.66점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 2,739,579천원이고, 급수공사비를 제외한 영업비용은 4,674,988천원으로 영업수지비율은 58.6%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 5.66점으로 평가됨

□ 평가결과

- 급수수익은 조정량이 증가하여 증가하였음
- 감가상각비가 증가하였으나 계량기 및 관로교체비와 연구개발비의 감소로 영업비용은 감소하였음
- 요금이 타시군보다 현저히 낮은바 요금을 현실화하기 위하여 인상하여야 함

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.97 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (0.97점)

- 급수공사수익을 제외한 영업수익은 2,739,579천원이고, 당기초 및 당기말 직원수는 26명으로 1인당 영업수익은 105,368천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.97점으로 평가됨

□ 평가결과

- 당해연도 중 조정량의 증가에 따라 영업수익이 증가하여 1인당 영업수익은 다소 증가함

다. m²당 총괄원가

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.94 점

□ 평가내용

① m²당 총괄원가 (1.94점)

- 총괄원가는 5,777,990천원이며 연간조정량은 4,418,738m²로 m²당 총괄원가는 1,307.61원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.94점으로 평가됨

□ 평가결과

- 감가상각비가 증가하였으나 계량기 및 관로교체비와 연구개발비의 감소로 영업비용은 감소하여 m²당 총괄원가도 감소하였음

라. 부채비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.93 점

□ 평가내용

① 부채비율 (0.93점)

- 부채총액은 1,787,496천원이고, 자기자본총계는 27,252,934천원으로 부채비율은 6.56%임
- 1-부채비율은 1-6.56%=93.44%임
- 세부평가방법에 따라 1-부채비율에 가중치 1점을 적용하면 득점은 0.93점으로 평가됨

□ 평가결과

- 부채총액 중 차입금은 1,751,200천원으로 부채비율이 낮아 재정건전성은 양호함

마. 요금관리

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.83 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (0.95점)

- 급수수익은 2,739,579천원이고, 총괄원가는 5,777,990천원으로 요금현실화율은 2,739,579천원/5,777,990천원= 47.41%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.95점으로 평가됨

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

- 업종별 요율체계는 가정용, 일반용, 대중탕용 3개의 업종으로 구성되어 있음
- 업종수 3개이하에 적용되는 득점은 0.50점임
- 고율업종은 일반용으로 640.0원/톤이고 가정용 평균단가는 400.0원/톤으로 배율은 640.0/400.0=160.0%임
- 배율 160.0%는 200%이내에 해당하므로 이 구간에 해당하는 득점은 0.40점임
- 업종단순화 득점 0.50점과 업종간 요율수준의 형평성 득점 0.40점을 합하면 득점은 0.90점으로 평가됨

③ 요금 징수율 (0.98점)

- 당년도부과액은 2,739,579천원, 과년도 체납액은 97,267천원으로 부과액과 체납액의 합은 2,836,846천원이고, 당년도분 수납액은 2,599,525천원, 과년도분 수납액은 68,268천원으로 총 수납액은 2,667,793천원이므로 징수율은 2,667,793천원/2,836,846천원=94.0%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 상수도 공통지표 점수를 인용하여 0.98점으로 평가됨

□ 평가결과

- 요금의 타시군에 비하여 낮고 총괄원가는 높으므로 요금현실화율이 매우 낮음
- 체납액 징수를 위하여 분기별로 체납액 일제 정리 기간을 운영하고 상시 체납독려 전담반을 편성하여 관리하여 미수금을 관리하고 있음

바. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-100				
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율성과	
가 중 지	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	6.40	
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감		2.5	1.70	
	② 상하수도 사업기구의 통합운영		1.0	1.00	
	③ 생산원가 절감 등 경영개선시책		3.0	2.00	
	가. 소규모취정수시설의 통합합운실적 나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 다. 원가절감시책	가. 소규모취정수시설의 통합합운실적	1.0	0.00	
		나. 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과	1.0	1.00	
		다. 원가절감시책	1.0	1.00	
	④ 경영개선명령 등 이행		(-2.0)	0.00	
	가. 경영개선명령 이행실적 나. 전기평가 지적사항 이행실적	가. 경영개선명령 이행실적	(-1.0)	0.00	
		나. 전기평가 지적사항 이행실적	(-1.0)	0.00	
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행		(-1.0)	0.00	
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성		2.0	0.20	
	⑦ 예산조기집행		1.5	1.50	

□ 득점 : 6.40 점

바-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-101				
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 지	2.5점	지표성격	정량 (하향식)	평가방법	단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 급수인구 1인1일평균 급수량 / 전체 1인1일 평균 급수량 (1.0점)				
	<div>90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점</div> <div>70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점</div> <div>60%미만 = 1.0점</div>				
세 부 평가내용 (측정산식)	② 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO ₂)배출량(1.5점)				
	<div>○ 생산량 1㎥ 당 CO₂ 배출량 / 전국평균 CO₂배출량</div> <div>90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점</div> <div>70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점</div> <div>60%미만 = 1.5점</div>				

□ 득점 : 1.70 점

□ 평가내용

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

- 행안부가 공통지표로 분류하여 평가 통보한 결과에 의하면, 총 급수량 6,197,388㎥, 급수인구 52,459명이고 해당지표의 평가점수는 0.2점임

② 생산량 1㎥당 이산화탄소(CO₂)배출량 (1.50점)

- 연간 전력사용량은 37,664(kwh,년), 정수생산량은 6,197,388(㎥,년)이고, 산식에 의한 생산량 1㎥당 CO₂ 배출량은 0.00258이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통지표 평가결과 1.50점에 해당함

바-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.0 점

□ 평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)

- 수도사업소장을 관리자로 상수도사업과 하수도사업이 통합운영되고 있음
- 수도사업소내에 관리담당, 상수도담당, 하수도담당 등으로 조직이 구성되고 있고, 본청내에 관련 조직이 없는 것으로 인정됨

바-3. 생산원가 절감 등 경영개선시책

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 소규모 취정수장시설의 통·폐합 운영 실적 (0.00점)

- 소규모 취정수장시설을 통·폐합하여 운영하지 않음

② 자동화관리시스템의 종류 및 운영효과 (1.00점)

- 광역상수도 수수에 따라 기존 취·정수장 폐쇄에 따라 배수지 무인자동화 통합시스템을 구축하여 운영하고 있음

③ 원가절감시책 (1.00점)

- 운영 중이던 취수장 및 정수장의 폐쇄 후 배수지 무인자동화 통합시스템을 구축하여 기존 운영인력 7명을 2명으로 축소하는 등의 인건비 및 시설비 절감을 하였음

바-4. 경영개선명령 등 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

- ① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 실적 (-0.00점)
 ○ 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령을 받은 사례가 없음
- ② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)
 ○ 전기평가지적사항이 없음

바-5. 감사원감사 지적사항 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

- ① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)
 ○ 감사원감사 지적사항이 없음

바-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.2 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.0점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 인원현황, 직종별 인원현황, 신규채용 현황, 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원평균임금, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대한 자료입력기한 준수 미흡

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

- 공시책임자로 담당자-담당-사업소장 등을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.00점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 10개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표) 자료 미흡

바-7. 예산조기집행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.50 점

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.50점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 10,411,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 9,057,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 86.99%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.00점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 5,434,200천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 6,161,179,610원을 집행하여 목표달성도는 113.38%로 평가됨

(3) 고객만족성과

□ 득점 : 7.26 점

□ 평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
홍성군 상수도사업	72.55	76.51	72.89	70.42	78.92	68.17

	제 III 장
하수도 부문	
	<div>1. 천안시</div> <div>2. 아산시</div> <div>3. 서산시</div>

1. 천안시

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	2.75
	전략 (5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.80
		2. 주민편의시책 추진	3	2.10
II. 경영시스템 (28점)	경영효율화 (10점)	1. 조직관리	4	3.90
		2. 인력관리	4	3.88
		3. 재무관리	2	1.95
	주요사업활동 (18점)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	7.90
		2. 하수관로시설관리	10	10.00
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (25점)	1. 시설이용률	5	3.83
		2. 하수도보급률	9	6.71
		3. 하수배제방식	8	6.50
		4. 하수처리율	3	2.88
	경영효율성과 (27점)	1. 영업수지비율	10	8.03
		2. 1인당 영업수익	2	2.00
		3. m ² 당 총괄원가	2	1.23
		4. 요금관리	3	1.56
		5. 공기업정책준수	10	7.55
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	6.37
합 계			100.00	82.94

II. 종합평가의견

1. 총평

- 천안시는 리더십 부문에서 관리층 리더십 전문성이 우수하였고, 주요사업활동 부문에서는 하수관로 시설관리가 양호하였으며, 주요사업성과로서 하수처리율이 양호하였고, 경영효율성과로서 1인당 영업수익이 양호하였음
- 한편 하수도 보급률 제고와 m²당 총괄원가, 요금관리 측면에서는 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리층 리더십 전문성

- 반기별로 경영실적평가를 개최하여, 사업추진의 문제점을 도출하고 이에 대한 결과조치를 충실히 이해하고 있고, 사업소의 경영목표 수립체계가 사업소 → 과 단위 → 팀 단위 등으로 체계적으로 작성되어 있음
- 또한 목표대비 실적분석을 팀별, 개인별로 체계적으로 실시하고 있음
- 개인별로 뿐만 아니라 팀별로도 인센티브를 제공함으로써, 개인과 조직의 근무사기를 진작하고 있음

② 고객서비스 및 윤리경영

- 목표를 팀별, 개인별로 구체적인 목표값을 제시하여 실적관리에 힘쓰고 있음
- 관리층의 리더십 및 전문성 향상을 위한 보다 많은 노력이 필요
- 행정서비스 현장의 내용이 시대적 변화를 반영할 수 있도록 필요할 때마다 up-grade할 필요가 있음

□ 전략

① 중장기 경영계획

- 과도한 설비투자 억제와 재정조달 방안 등의 내용적 타당성이 높음
- 기본계획과 수정계획 등의 수립시기가 환경변화를 적절히 반영하고 있음

② 주민편의시책 추진

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례와 시행 규칙 등을 적극적으로 개선하는 노력이 필요하고, 개선된 내용에 대한 추적 조사를 통해 주민들의 수용성을 제고하는 노력이 필요할 것임
- 향후, 하수도 주요시설의 각종 주민편의 공간을 적극적으로 활용할 수 있도록 꾸준한 홍보와 하수도행정에 대한 이해증진을 위한 견학을 활성화 하는 방안이 검토되어야 할 것임

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 효율적인 아웃소싱 노력과 사이버 민원실 운영으로 조직효율화와 행정서비스 제고 노력과 한마음 연수와 팀워크 훈련으로 직원간 단합이 돋보임
- 단, 자체 학습 동아리를 통한 조직의 발전적 운영이 필요함

② 인력관리

- 국가기술자격증 취득율이 높고, 평균 근속년수 3년으로 양호함
- 교육연수실적이 미흡한 편이며, 제안제도 건수는 많으나 활용도가 낮은 편임(10건 중 일부시행 1건, 운영 1건, 검토중 2건)

③ 재무관리

- 여유자금을 세분화 하여 정기에급으로 운영하여 자금을 효율적으로 활용함
- 세부 항목별원가의 증감에 대한 분석이 미흡함
- 영업비용의 증가를 천안 3단계 하수처리장 증설에 따른 수량 효과와 단가인상 효과 등으로 나누어 분석하여 증설의 비용·효익 분석을 가능하게 하여야 하며 원가 절감 방안을 모색할 수 있게 하여야 함

□ 주요사업활동

① 처리장시설 및 수질관리

- 점차 강화되는 수질기준을 만족하기 위해 첨단 고도처리공법(막분리법)의 도입 등은 매우 우수한 사례로 평가됨
- 하수처리장 방류수를 하천유지용수로 재활용하여 하천건천화 방지 및 생태건강성 증진을 위해 노력하였음
- 한편, 공공하수처리시설의 각 반응조별 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함
- 병천공공하수처리시설과 같이 운영효율화 측면에서 통합운영관리시스템을 모든 공공하수처리시설로 확대 운영할 필요성이 있음

② 하수관로 시설관리

- 하수도대장 작성 및 활용을 위해 GIS 시스템을 개발하였으며, 전문업체와 계약을 통하여 안정적인 유지관리 및 업그레이드를 추진하였고, 관로개보수율이 향상되었음
- 관로 개·보수 대상을 선정하기 위해 관로 노후화 정도를 기준으로 보수 및 교체계획을 수립하는 것이 필요함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 시설이용률

- 하수처리시설 이용률은 과거년도에 비해 감소하였으나, 적절한 시기에 하수처리시설을 증설하여 운영하고 있음
- 지속적으로 하수처리구역의 확대를 통하여 시설이용률을 향상시킬 수 있도록 노력이 필요함

② 하수도보급률

- 천안공공하수처리시설 3단계 증설과 소규모공공하수처리시설 2개소의 신규설치 등으로 전년도 대비 면적기준 하수도보급률 또한 향상되었음

- 반면, 동지역 및 읍·면지역의 하수도보급률을 비교해보면, 읍·면지역의 하수도보급률이 동지역에 비해 상대적으로 낮을 것으로 예상되므로 읍·면지역에 소규모공공하수처리시설 확충을 위해 신경을 써야 할 것으로 판단됨

③ 하수배제방식

- 하수관거정비 BTL사업을 통하여 2008년에 비해 분류식 관거길이 비율이 42.7%에서 55.0%로 상당히 증가하였음
- 하수처리구역 확대에 따라 하수관거 길이도 늘어났을 뿐만 아니라, 기존의 합류식 관거길이가 줄었고 분류식 관거길이가 늘어났음
- 반면, 하수관거의 분류식화 비율이 55%정도 밖에 되지 않으므로 분류식 하수관거 길이를 증가시킬 수 있는 관거정비 사업을 지속적으로 추진해야 함

④ 하수처리율

- 기존시설의 증설 및 신규 소규모공공하수처리시설 확충을 통하여 하수처리량이 증가하였음
- 천안시에서 배출되는 모든 하수를 공공하수처리시설에 처리할 수 있도록 하수처리구역 확대 및 관거정비사업 등을 지속적으로 추진해야 함

□ 경영효율성과

① 영업수지비율

- 조정량이 증가하여 영업수익은 다소 증가하였음
- 천안 3단계 하수처리장 증설 등으로 인하여 영업비용 증가
- 영업수익의 증가에 비하여 영업비용의 증가율이 더 크므로 영업수지비율은 악화됨

② 직원 1인당 영업수익

- 당해연도 중 직원 1명이 감소하여 1인당 영업수익은 다소 증가함

③ ㎡당 총괄원가

- 천안 3단계 하수처리장 증설에 따른 동력비 등의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가하여 ㎡당 총괄원가도 증가하였음

④ 요금관리

- 요금현실화율은 15,172,920천원/54,275,583천원= 27.96%이고, 징수율은 15072,782천원/15,824,814천원=95.2%임

⑤ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문은 전국비교시에 매우 낮은 실정이며, 하수처리수 및 슬러지 적정 처리 부문에서는 폐광산 복토제와 녹생토 등으로 재활용하고 있으나 재활용율이 61.2%로 개선이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 천안시 하수도사업 고객만족도 조사결과 63.68점으로 나타났음
- 사회적 만족도가 71.33점으로 상대적으로 높게 나타났으며 서비스 과정은 56.41점으로 가장 낮게 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-1-1-1				
지 표 명	경영층 리더십				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	리더십
가 중 지	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면(책임 경영 의식 + 업무전문성 + 리더십 등) 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)				

□ 득점 : 2.00점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 2009년 99.5%의 자기자본구성비율을 유지하여 안정적인 재무구조를 유지하였으나, 영업수익도 전기 대비 0.27% 증가하는 등 경영을 개선하였음
- 기업의 경영문제와 공기업으로서의 공공제적 성격상의 애로점을 잘 이해하고 있으며, 이에 대한 사업소 차원에서의 과제 등에 대한 해박한 인식을 지니고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 관리자로서 지녀야 할 조직운영, 하수도제정, 하수도공사, 하수처리, 시민만족 등의 전문성을 확보하기 위해 지속적으로 노력하고 있음
- 관리자의 전문성 향상을 위해 하수과장이 녹색성장, 하수처리수 재이용, 기후변화 대책 등의 분야에서 교육을 받았음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.30점)

- 전반기(2009.5.20), 후반기(2009.12.18)별 주요 업무추진보고를 통해 사업소의 경영, 사업에 대한 평가회를 개최하였음
- 평가회에서의 내용에 대한 환류조치를 적절하게 시행하고 있음

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

- 사업소의 경영목표를 부서별로 목표와 팀별 목표로 체계적으로 세분화되어 있음
- 또한 팀별 목표값을 결정하여 조직의 목표업무를 할당하고 있음
- BSC를 실시하여 조직 → 부서 → 개인의 목표 등이 잘 배분되고 있으며, 개인별 역할에 대한 이해 및 공감대가 형성되어 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- BSC 평가체계를 통해 조직, 부서별, 개인별 세부계획이 수립되어 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 과별로 목표 설정, 실적 측정을 통해 목표대비 실적을 측정하고 있으며, 부서별로 인센티브를 제공하면서, 조직 및 인사관리 기초자료로 활용하고 있음
- 성과급을 S,A,B 등으로 나누어 차등지급하고 있음
- 우수부서에 대해 상품권을 지급하는 등의 인센티브를 도입하고 있음

□ 주요 추진실적

- 체납액 일소계획, 하수도사용료·원인자부담금 부과징수, 유흥자금 운용 등 하수도 재정을 효율적으로 운용하고 있음
- 경영실적 평가회를 2회 개최하여, 효율적으로 경영을 개선하고 있음

□ 평가결과

- 반기별로 경영실적평가회를 개최하여, 사업추진의 문제점을 도출하고 이에 대한 결과조치를 충실히 이해
- 사업소의 경영목표 수립체계가 사업소 → 과 단위 → 팀 단위 등으로 체계적으로 작성되어 직원들의 이해도, 공감대를 형성할 수 있음
- 목표대비 실적분석을 팀별, 개인별로 체계적으로 실시하고 있음
- 개인별로 뿐만 아니라 팀별로도 인센티브를 제공함으로써, 개인과 조직의 근무사기를 진작하고 있음

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.75점

□ 평가내용

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

- 하수도행정서비스현장이 구체적으로 설정되어 있음 (0.50)
- 2009.10.10~10.25 기간동안 행정서비스현장의 고객만족도 조사를 실시하고 문제점을 발굴하여 개선조치하였음 (0.50)

② 행정서비스현장의 이행표준 달성도 (0.75점)

- 고객만족도 조사결과를 통해 문제점을 파악하고, 이를 통해 개선조치를 실시하고 있음

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

- 하수과 직원 20명이 총 118시간의 윤리 및 CS교육을 받았음

④ 지방직영기업 및 소속직원 부패발생시 페널티 부여 (0.00점)

- 해당사항 없음

□ 주요 추진실적

- 고객만족도 조사 결과 “환경이 개선되어 완료후 기대감이 큼”이 67%로 조사되어 환경이 개선된 것으로 나타남

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 목표를 팀별, 개인별로 구체적인 목표값을 제시하여 실적관리에 힘쓰고 있음
- 목표달성 세부추진계획을 수립하고 목적 대비 실적에 대해 인센티브를 객관적으로 제공하고 있음
- 고객만족도 조사결과에 그치지 않고, 문제점을 도출하고 이를 통해 개선대책을 마련하고 있음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 관리층의 리더십 및 전문성 향상을 위한 보다 많은 노력이 필요
- 행정서비스 현장의 내용이 시대적 변화를 반영할 수 있도록 필요할 때마다 up-grade 할 필요가 있음

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-1-2-1				
지 표 명	중장기 경영계획				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략	
가 중 지	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 적절한 수립 (1.0점) - 지역여건과의 적합성, 과도한 설비투자 여부, 자원조달의 적정성 등 ② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.0점) - 업무, 인력, 시설투자, 자원조달, 수지개선계획 등 포함				

□ 득점 : 1.80 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적절한 수립 (0.90점)

- 2007.11. 기본계획을 수립하고, 2009.11.17. 수정계획을 수립하였음. 내용에 지역여건을 고려하여 과도한 설비투자를 억제하고자 하는 노력이 인정되고, 재원조달방안의 적정도 인정됨

② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (0.90점)

- 중장기 경영계획과 수정된 기본계획과 일치시키는 등 내용적 타당성이 인정되고, 하수구역확대 노력 등도 확인됨

□ 주요 추진실적

- 2007년 수도정비기본계획을 수립하고 2009년 수정계획을 수립함

□ 평가결과

- 과도한 설비투자 억제와 재정조달 방안 등의 내용적 타당성이 높음
- 기본계획과 수정계획 등의 수립시기가 환경변화를 적절히 반영하고 있음

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.10 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (1.00점)

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례와 하수도 사용 조례시행규칙 그리고 체납요금 분납제도, 인터넷 요금조회 등 편의시책 6건 등의 개정이 확인되고 있음
- 이에 대해 행안부가 전국평균치를 적용하여 평가한 결과 1.00점으로 평가됨

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.00점)

- 하수도사용조례 제23조에 요금감면을 규정하면서 기초생활수급자, 국가유공자, 학교 등에 요금을 감면하고 있음
- 하수도사업 관련하여 주민홍보실적이 주민설명회, 신문보도, 인터넷 홈페이지 및 별도 홍보시설물과 자료를 활용하여 추진됨. 총 22유형(건)이 인정됨
- 지역주민들의 수요를 적극 반영하는 친 서민정책의 추진이 필요하고, 각종 수혜적 시책뿐 아니라 다양한 하수도 행정관련 정보를 지역주민들에게 제공하는 노력이 지속적으로 보완되어야 할 것임

③ 하수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.10점)

- 총 3개 하수처리장에 연간 4,087명이 하수도 주요시설물을 견학 또는 편의시설을 이용함
- 이에 대해 행안부가 전국평균을 적용하여 평가한 결과 0.10점으로 평가됨

□ 주요 추진실적

- 6건의 주민편의제도가 개선됨
- 22건의 홍보자료가 활용됨
- 총 3개 하수처리장에 연간 4,087명 견학

□ 평가결과

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례와 시행 규칙 등을 적극적으로 개선하는 노력이 필요하고, 개선된 내용에 대한 추적 조사를 통해 주민들의 수용성 제고 노력 필요
- 향후, 하수도 주요시설의 각종 주민편의 공간을 적극적으로 활용할 수 있도록 꾸준한 홍보와 하수도행정에 대한 이해증진을 위한 견학을 활성화 하는 방안이 검토되어야 할 것임

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-2-1-1				
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 지	4점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가
지표정의	○ 하수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 직원 1인당 하수인구(1점) $= 1 \text{ 점} \times \{(\text{하수인구}/\text{총직원수}) / (\text{전체평균 1인당 하수인구} \times 110\%)\}$ ② 조직구조의 합리성(1점) - 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석 여부(자료 제시) - 매년 조직진단 및 정비 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(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)				

□ 득점 : 3.90 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 하수인구 (1.00점)

- 하수인구 496,270명, 총 직원수 63명으로 1.00점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (0.9점)

- 조직진단을 실시하여 합리적인 조직운영 노력을 하고 있음
- 담당별 업무분장 및 개인별 사무분장 현황을 파악하여 하수처리업무에 계획적인 노력을 하고 있음
- 단, 자체 조직진단을 통해 1인당 처리건수, 1인당 처리시간 등 업무분장 및 업무량 분석과 이를 토대로 업무 조정 및 개선노력 미흡

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 비핵심업무인 중계펌프장 관리, 마을 하수도 위탁관리, TMS 유지보수 등의 업무를 민간위탁하여 효율성을 도모하고 있음
- 사이버민원실 운영, 옥외자동검침 운영, 체납하수도 사용료 분납제도 시행, 전자납부 확대시행 등 행정·민원처리의 간소화노력을 기울이고 있음

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 2009년 1회 단합대회 실시와 2회 선진지 견학 실시
- 2009 한마음 연수를 통해 조직단합을 도모하였고, 조직 팀워크 훈련을 실시함

□ 주요 추진실적

- 조직진단으로 업무분장을 통한 조직관리
- 중계펌프장 관리, 마을 하수도 위탁관리, TMS 유지보수 등의 업무 아웃소싱
- 사이버민원실 운영, 옥외자동검침 운영, 체납하수도 사용료 분납제도 시행, 전자납부 확대시행 등
- 단합대회, 선진지 견학, 2009 한마음 연수, 팀워크 훈련 실시

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 효율적인 아웃소싱 노력과 사이버 민원실 운영으로 조직효율화와 행정서비스 제고
- 한마음 연수와 팀워크 훈련으로 직원간 단합 도모

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 자체 학습 동아리를 통한 조직의 발전적 운영이 필요함

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-2-1-2				
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 지	4점	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)	<div>① 인력의 전문성(2점)</div> <div>○ 적정인력 확보율(0.5점) = 0.5점 × {정규직현원/(정규직정원-정원의 2%결원율)}</div> <div>○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × (기술직 현원 / 기술직 정원)</div> <div>○ 국가기술자격증 취득률(0.5점) = 0.5점 × (자격취득 직원수 / 정원)</div> <div>○ 직원의 하수도업무 근속률(0.5점) = 0.5점 × 직원 평균 근속년수 / 전체 공기업 직원 평균 근속년수 × 110%</div> <div>② 교육 및 연수실적(1점)</div> <div>○ 교육훈련 실적(0.3점) = 0.3점 × 총 교육시간 / (정원 × 상시학습 의무교육시간)</div> <div>○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) = 0.4점 × 최근 3년 이내 직원 1인당 1회이상 전문교육과정 이수 인원 / 정원</div> <div>○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우= 0점)</div> <div>③ 직원 동기부여(1점)</div> <div>○ 직원만족도 조사 실시 여부 (실시=0.3점, 미실시=0점)</div> <div>○ 만족도 조사 결과 반영 여부 (반영=0.2점, 미반영 0점)</div> <div>○ 사기양양 시책 및 노력도(포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등)(실시=0.5점, 미실시 =0점)</div>				

□ 득점 : 3.88 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.88점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 44명(하수과 21, 환경사업소 23), 정규직 정원 45명(하수과 21, 환경사업소 24), 결원 1명
 - $0.5\text{점} \times 44/(45-0.9) = 0.5$
- 기술직 확보: 기술직 현원: 19명, 정원: 19명
 - $0.5\text{점} \times 19/19 = 0.5$
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 34명(하수과 19, 환경사업소 15), 정규직정원 45명
 - $0.5\text{점} \times 34/45 = 0.38$
- 직원의 하수도업무 근속: 평균 3.55년
 - 0.5점으로 평가됨(행안부 자료)

② 교육 및 연수실적 (1.00점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 691시간, 상시학습 의무교육시간 691시간
 - $0.3\text{점} \times 691/691 = 0.3$
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 59명, 정원 45명
 - $0.4\text{점} \times 32/18 = 0.52 \Rightarrow 0.4\text{점}$
- 제안제도 운영 실적: 10건 제안(일부시행 1건, 운영 1건, 검토중 2건)
 - 운영 및 제안실적 有 $\Rightarrow 0.3\text{점}$

③ 직원 동기부여 (1.00점)

- 직원 만족도 조사 실시 $\Rightarrow 0.3\text{점}$
- 직원 만족도 조사 결과 반영 $\Rightarrow 0.2\text{점}$
- 포상 4건, 복리후생 및 취미활동 지원 및 상조회 운영, 성과급 지급 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 하수과와 환경사업소 적정인력확보
- 국가기술자격증 취득율 75.5% 유지
- 제안제도 운영 및 시행
- 만족도 조사 실시 반영

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 국가기술자격증 취득율 75.5%로 높게 유지
- 평균 근속년수 3년으로 양호한 편임
- 제안제도 10건

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 교육연수실적이 미흡한 편이며, 제안제도 건수는 많으나 활용도가 낮은 편임(10건 중 일부시행 1건, 운영 1건, 검토중 2건)

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3			
지 표 명	재무관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법
지표명	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영 여부 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			

□ 득점 : 1.95 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.00점)

- 월별자금수급계획을 연4회 수립하였고 이로 인하여 이자수익률의 증가에 기여하였으므로 최고등급으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.45점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 세부항목별원가 증감원인에 대한 분석이 미흡하여 90점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (0.50점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 월별 자금수급계획을 수립하고 연 3회에 걸쳐 조정하여 운영하고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 여유자금을 세분화 하여 정기에금으로 운영하여 자금을 효율적으로 활용함

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 세부 항목별원가의 증감에 대한 분석이 미흡함
- 영업비용의 증가를 천안 3단계 하수처리장 증설에 따른 수량 효과와 단가인상 효과 등으로 나누어 분석하여 증설의 비용·효익 분석을 가능하게 하여야 하며 원가 절감 방안을 모색할 수 있게 하여야 함

(2) 주요사업활동

가. 처리장시설 및 수질관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-2-2-1				
지 표 명	처리장시설 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 지	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				

□ 득점 : 7.90 점

□ 평가내용

① 설계지침 운영현황 (2.90점)

- 천안공공하수처리시설은 대부분 설계지침의 각종 운전지표에 따라 운영 관리하고 있으나, 1단계 포기조의 경우 체류시간이 설계기준보다 길어 처리효율에 악영향을 미칠 수 있으므로 세심한 노력과 관심이 필요함
- 성환공공하수처리시설은 시설용량의 약 60% 이하로 가동하고 있으므로 반응조별 적정 체류시간을 관리하기 위해 운영측면에서 변화(일부 반응조만 가동)가 필요함
- 병천공공하수처리시설은 정해놓은 설계지침에 따라 잘 운영되고 있음

- 천안공공하수처리시설(1단계 처리시설, 70,000 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)	D26.0×H3.5(4지)		D26.0×H3.5(4지)	
	체 류 시 간 (hr)	2.6		3.0	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	33.0		28.8	
포 기 조	규 격 (m)	W13.8×L55.2×H4.5(6지) W11.2×L55.2×H4.5(1지)		W13.8×L55.2×H4.5(6지) W11.2×L55.2×H4.5(1지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.66		0.50	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 시 간 (hr)	7.57		9.10	
	MLSS 반 송 비	25 ~ 50		30	
	F / M 비	0.1 ~ 0.3		0.2	
	DO (mg/l)	2 ~ 3		2.5	
	온도(최소, 최대, 평균)				
2차 침전지	포 기 방 식	산기식		산기식	
	규 격 (m)	D30.0×H3.5(4지)		D30.0×H3.5(4지)	
	체 류 시 간 (hr)	3.5		4.0	
농 축 조	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25.9		21.6	
	규 격 (m)	D11.5×H3.0(2지)		D11.5×H3.0(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	15.9		22.8	
소 화 조 (1차, 2차)	농축슬러지 농도(%)				
	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				
슬러지개량	소화 슬러지 농도(%)				
	사 용 약 품	없음		없음	
탈 수	개량후 고형물 농도(%)				
	방 법	2단계 시설로 연계처리		2단계 시설로 연계처리	
	케 의 함 수 율				
	탈 수 케 의 량 (m ³ /일)				

- 천안공공하수처리시설(2단계 처리시설, 80,000 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)	W7.5×L35.0×H3.5(8지)		W7.5×L35.0×H3.5(8지)	
	체 류 시 간 (hr)	2.2		2.4	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	38.1		35.3	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조	규 격 (m)	W7.5×L78.4×H3.5(8지)		W7.5×L78.4×H3.5(8지)
		BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.59		0.38
		포 기 시 간 (hr)	7.50		7.66
		MLSS 반 송 비	25 ~ 50		30
		F / M 비	0.15		0.17
		DO (mg/l)	2 ~ 3		2.5
		온도(최소, 최대, 평균)			
		포 기 방 식	산기식		산기식
2차 침전지	규 격 (m)	D32.0×H3.6(4지)		D32.0×H3.6(4지)	
	체 류 시 간 (hr)	3.5		3.9	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25.9		22.9	
농 축 조	규 격 (m)	원심분리식농축기 30m ³ /hr×55kW×2대		원심분리식농축기 30m ³ /hr×55kW×2대	
	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	원심탈수		원심탈수	
	케 익 함 수 율	75.0		79.8	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	73.97		108.7	

- 천안공공하수처리시설(3단계 처리시설, 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)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)				
	표면부하율(m ³ /m ² /일)				
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조	규 격 (m)	W13.95×L11.0×H5.0(4지) W13.95×L11.0×H5.0(2지) W11.0×L50.0×H5.0(2지) W8.1×L6.0×H5.0(2지)		W13.95×L11.0×H5.0(4지) W13.95×L11.0×H5.0(2지) W11.0×L50.0×H5.0(2지) W8.1×L6.0×H5.0(2지)
		BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)			
		포 기 시 간 (hr)			
		MLSS 반 송 비			
		F / M 비			
		DO (mg/l)			
		온도(최소, 최대, 평균)			
		포 기 방 식			
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	원심탈수		원심탈수	
	케 익 함 수 율	75 ~ 80		80	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	12.41		12.0	

- 성환공공하수처리시설(24,000 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)	W5.0×L20.0×H3.0(8지)		W5.0×L20.0×H3.0(8지)	
	체 류 시 간 (hr)	2.2		5.7	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	33.0		73.6	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조 규 격 (m)	W5.0×L25.0×H4.5(8지)		W5.0×L25.0×H4.5(8지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.54		0.92	
	포 기 시 간 (hr)	8		10.7	
	MLSS 반 송 비	25 ~ 50		30	
	F / M 비	0.15		0.42	
	DO (mg/l)	2 ~ 3		2.5	
	온도(최소, 최대, 평균)				
2차 침전지	포 기 방 식	산기식		산기식	
	규 격 (m)	W5.0×L25.0×H3.5(8지)		W5.0×L25.0×H3.5(8지)	
	체 류 시 간 (hr)	3.5		8.3	
농 축 조	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25.0		58.9	
	규 격 (m)	원심분리식농축기 30m ³ /hr×55kW×1대		원심분리식농축기 30m ³ /hr×55kW×1대	
	체 류 시 간 (hr)				
소 화 조 (1차, 2차)	농축슬러지 농도(%)				
	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				
슬러지개량	소화 슬러지 농도(%)				
	사 용 약 품	없음		없음	
탈 수	개량후 고형물 농도(%)				
	방 법	벨트프레스		벨트프레스	
	케 익 함 수 율	75		80.5	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	8		4.81	

- 병천공공하수처리시설(9,500 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)	W9.0×L13.5×H3.0(3지)		W9.0×L13.5×H3.0(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	2 ~ 4		3.0	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25 ~ 40		24.5	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조 규 격 (m)	W9.5×L20.0×H5.0(3지)		W9.5×L20.0×H5.0(3지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.3 ~ 0.8		0.26	
	포 기 시 간 (hr)	8 ~ 12		8.3	
	MLSS 반 송 비				
	F / M 비	0.05 ~ 0.2		0.07	
	DO (mg/l)	2 ~ 3		2.5	
	온도(최소, 최대, 평균)				
2차 침전지	포 기 방 식	간헐포기		간헐포기	
	규 격 (m)	W9.0×L20.0×H3.5(3지)		W9.0×L20.0×H3.5(3지)	
	체 류 시 간 (hr)	3 ~ 5		5.1	
농 축 조	표면부하율(m ³ /m ² /일)	15 ~ 25		16.6	
	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)				
소 화 조 (1차, 2차)	농축슬러지 농도(%)				
	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				
슬러지개량	소화 슬러지 농도(%)				
	사 용 약 품	없음		없음	
탈 수	개량후 고형물 농도(%)				
	방 법	원심탈수		원심탈수	
	케 익 함 수 율	75		82.9	
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)			5.32	



② 시설개량 실적 (1.00점)

- 천안공공하수처리시설은 증가하는 하수량을 안정적으로 처리하기 위해 2009년 5월부터 2차 증설(3단계)에 첨단 고도처리 공법인 막분리법(HANT)을 설치하여 운영 중에 있으며, 기존에 차아염소산나트륨을 사용했던 소독시설을 자외선(UV) 소독시설로 변경하는 등 시설개량을 추진하였고, 2008년에 설치된 TMS(수질원격감시체계) 시설의 유지보수를 위해 전문 업체와 계약을 맺는 등 시설개량을 위한 노력을 하였음
- 성환 및 병천공공하수처리시설은 전문기관에 운영·관리위탁 계약을 맺고 시설운영의 효율화를 위해 노력하고 있으며, TMS 시설의 신규설치 및 자외선 소독시설 등 각종 전처리 및 기계시설의 개량을 통한 시설개선을 추진하고 있을 뿐만 아니라, 병천공공하수처리시설은 공공하수처리시설 통합운영관리 시스템을 구축하여 운영 중에 있음
- 2012년부터 하수찌꺼기(슬러지)의 해양투기가 금지됨에 따라 대부분의 공공하수처리시설은 하수찌꺼기의 감량화 및 재활용을 위해 노력하고 있음

③ 운전일지 작성 (1.00점)

- 각 시설별 실험실 운영일지, 유지관리점검일지, 기계 및 전기점검일지 등을 적정하게 작성하였음

④ 유입수량 및 수질 (1.00점)

- 계측기에 의한 실시간 유입수량을 측정·기록하고 있고 주요항목을 중심으로 실험장비 및 분석인력을 갖추고 있으며, 운영관리에 필요한 항목을 중심으로 주기적으로 유입수의 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 함

- 또한, 50m³/일 이상인 공공하수처리시설의 경우 하수도법에 의한 방류수수질기준은 BOD 10mg/L이하, COD 40mg/L이하, SS 10mg/L이하, T-N 20mg/L이하, T-P 2mg/L이하이고, 『금강수계 물관리 및 주민지원 등에 관한 법률』에 따라 수질오염총량관리제 지역으로 병천공공하수처리시설의 경우 BOD 항목에 대해 8mg/L이하로 농도를 할당하고 있음

- 하수도법의 규정에 따라 분석한 방류수 수질은 모두 방류수 수질기준을 만족하고 있으나, 천안공공하수처리시설은 3단계에 설치된 막분리법(HANT)로 처리된 방류수질과 1단계 및 2단계시설에 설치된 표준활성슬러지법(DNR)으로 처리된 방류수질 사이에 큰 차이를 보임

⑥ 배출구역의 수질관리 (1.00점)

- 천안공공하수처리시설은 도심하천인 천안천에 직접방류하며, 성환공공하수처리시설은 안성천의 지류하천인 성환천에 방류하고, 병천공공하수처리시설은 미호천에 유입되는 병천천 하류지점에 처리수를 방류하고 있음
- 특히, 천안공공하수처리시설의 3단계 시설은 방류수를 자연형하천조성사업을 추진 중인 천안천, 원성천, 성정천의 상류지역으로 펌핑하여 하천건천화 방지를 위한 하천유지용수로 재활용하고 있음
- 공공하수처리시설 방류수를 하천 유지용수로 사용하는 경우, 방류수의 대장균군수 관리에 신중을 기해야 함

□ 주요 추진실적

- 공공하수처리시설 방류수를 하천유지용수로 활용하여 하천건천화 방지 및 생태건강성 증진을 위해 노력하였음
- 하수찌꺼기(슬러지)의 감량화 및 재활용 비중의 확대를 추진하였음
- 시설운영의 효율화를 TMS(수질원격감시체계)를 도입하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 점차 강화되는 수질기준을 만족하기 위해 첨단 고도처리공법(막분리법)의 도입 등은 매우 우수한 사례로 평가됨
- 하수처리장 방류수를 하천유지용수로 재활용하여 하천건천화 방지 및 생태건강성 증진을 위해 노력하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 공공하수처리시설의 각 반응조별 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함
- 병천공공하수처리시설과 같이 운영효율화 측면에서 통합운영관리시스템을 모든 공공하수처리시설로 확대 운영할 필요성이 있음

나. 하수관로시설 관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-2-2-2				
지 표 명	하수관로시설 관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 지	10점	지표성격	혼합 (정량 7, 정성3)	평가방법	혼합
지표정의	○ 하수관로의 수준 및 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1점) ② 하수도대장 작성 및 활용 (2점) ③ 관로시설 개보수 실적 (7점) ※ 관로 개보수율 = 관로 개보수연장 ÷ 관로 전체연장 × 100				

□ 득점 : 10.00 점

□ 평가내용

① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.00점)

- 관로 개·보수 및 신설계획은 하수도정비기본계획에 연차별로 계획이 수립되어 있어 하수도정비기본계획상에 반영된 계획에 따라 추진함

② 하수도대장 작성 및 활용 (2.00점)

- 하수도대장의 작성 및 활용을 위한 GIS 시스템을 2002년부터 구축하여 현재(2010년)까지 사용하고 있으며, 시스템의 안정적인 유지관리 및 업그레이드를 위한 프로그램 운용(지도관리, 총괄관리, 하수관거관리, 공사관리, 배수설비관리)을 위해 전문업체와 계약을 체결하여 관리하고 있음

③ 관로시설 개보수 실적 (7.00점)

- 2009년 전체관로연장 1,172km 가운데 68.85km를 개보수하여 관로개보수율이 5.9% 정도이며, 가중치 7점을 고려하면 최종 득점은 7.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수도대장 작성 및 활용을 위해 GIS시스템을 개발하여 사용하고 있으며, 전문업체와의 계약을 통하여 안정적인 유지관리 및 업그레이드를 추진하였음
- 관로개보수 실적이 과거년도에 비해 크게 증가하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수도대장 작성 및 활용을 위해 GIS 시스템을 개발하였으며, 전문업체와 계약을 통하여 안정적인 유지관리 및 업그레이드를 추진하였음
- 관로개보수율이 향상되었음

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 시설이용률

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-1				
지 표 명	시설이용률				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	5점	지표영역	정량 (상·하 지표)	평가방법	단계별
지표정의	○ 하수처리량에 대비하여 하수처리 시설용량의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정단위)	① 시설이용률 = $\frac{1일\ 평균\ 하수처리량(톤/일)}{하수처리\ 시설용량(톤/일)} \times 100$				

□ 득점 : 3.83 점

□ 평가내용

① 시설이용률 (3.83점)

- 천안시 하수처리시설은 2009년 말 기준으로 1일 평균 하수처리량은 163,469톤/일, 하수처리시설용량은 213,500톤/일로 시설이용률은 76.5%이며, 가중치 5점을 고려할 때 최종 득점은 3.83점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수량 증가에 대비하기 위해 30,000 톤/일 규모의 천안공공하수처리시설의 3단계 증설공사를 2009년 5월에 완공하여 운영 중에 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수처리시설 이용률은 과거년도에 비해 감소하였으나, 적절한 시기에 하수처리시설을 증설하여 운영하고 있음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 지속적으로 하수처리구역의 확대를 통하여 시설이용률을 향상시킬 수 있도록 노력이 필요함

나. 하수도보급률

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-2				
지 표 명	하수도보급률				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	9점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급률을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 인구 기준 하수도보급률 (3점) $= (\text{하수인구} \div (\text{총인구}) \times 100$ ② 면적 기준 하수도보급률 (3점) $= (\text{처리구역면적} \div (\text{도시계획구역면적}) \times 100$ ③ 관거 기준 하수도보급률 (3점) $= (\text{하수관거연장} \div (\text{총계획관거연장}) \times 100$				

□ 득점 : 6.71 점

□ 평가내용

① 인구 기준 하수도보급률 (2.70점)

- 천안시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 인구기준으로 평가하면, 총인구는 551,423명이고 하수처리인구는 496,270명이므로 인구기준 하수도보급률은 90.0%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 2.70점으로 산정됨

② 면적 기준 하수도보급률 (1.29점)

- 천안시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 면적기준으로 평가하면, 도시계획 구역면적은 138.18km², 처리구역면적은 59.4km²이므로 면적기준 하수도보급률은 43.0%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 1.29점으로 산정됨

③ 관거 기준 하수도보급률 (2.72점)

- 천안시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 관거기준으로 평가하면, 총계획관 거연장은 1,293km이고 하수관거연장은 1,172km이므로 관거기준 하수도보급률은 90.6%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 2.72점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 천안공공하수처리시설 3단계 증설, 소규모공공하수처리시설 2개소(매성지구, 화계 지구)의 신설 등 공공하수처리시설의 확충
- 하수관거정비 BTL사업, 성환처리구역 하수관거정비사업 등 하수관거보급률 확대

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 인구 및 관거기준 하수도보급률이 대도시 수준인 90%를 넘었음
- 천안공공하수처리시설 3단계 증설과 소규모공공하수처리시설 2개소의 신규설치 등으로 전년도 대비 면적기준 하수도보급률 또한 향상되었음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 동지역 및 읍·면지역의 하수도보급률을 비교해보면, 읍·면지역의 하수도보급률이 동지역에 비해 상대적으로 낮을 것으로 예상되므로 읍·면지역에 소규모공공하수처리시설 확충을 위해 신경을 써야 할 것으로 판단됨

다. 하수배제방식

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-3				
지 표 명	하수배제방식				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 지	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 합류식 관거의 분류식화를 유도하기 위하여 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 분류식 관거길이 비율 = $\frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거 길이(분류식 + 합류식)}} \times 100$				

□ 득점 : 6.50 점

□ 평가내용

① 분류식 관거길이 비율 (6.50점)

- 천안시 하수도사업의 하수배제방식을 평가하기 위하여 2009년 말 기준으로 분류식 관거길이 비율을 계산하면, 총하수관거길이(분류식+합류식)는 1,172km이고 이 중에서 분류식 관거길이가 645km이므로 측정산식에 의해 분류식 관거길이 비율은 55.0%로 산정되었으며, 가중치 8점을 고려할 때 최종득점은 6.50점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 천안공공하수처리시설의 처리구역 내 하수관거정비 BTL사업을 추진 중임
- 하수처리구역 확대에 의해 하수관거 길이가 상당히 늘어났음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수관거정비 BTL사업을 통하여 2008년에 비해 분류식 관거길이 비율이 42.7%에서 55.0%로 상당히 증가하였음
- 하수처리구역 확대에 따라 하수관거 길이도 늘어났을 뿐만 아니라, 기존의 합류식 관거길이가 줄었고 분류식 관거길이가 늘어났음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 하수관거의 분류식화 비율이 55%정도 밖에 되지 않으므로 분류식 하수관거 길이를 증가시킬 수 있는 관거정비 사업을 지속적으로 추진해야 함

라. 하수처리율

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-4				
지 표 명	하수처리율				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상항지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 발생한 하수를 어느 정도 처리하고 있는가를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리율 = $\frac{\text{하수처리량}}{\text{총하수발생량}} \times 100$				

□ 득점 : 2.88 점



□ 평가내용

① 하수처리율 (2.88점)

- 천안시의 총 하수발생량 59,687,000톤/년 대비 하수처리량은 57,363,100톤/년으로 하수처리율은 96.1%로 산정되며, 가중치 3점을 고려하면 최종득점은 2.88점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 기존의 공공하수처리시설의 증설 및 신규 소규모공공하수처리시설의 확충으로 총 하수발생량 및 하수처리량이 2008년에 비해 늘어났음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 기존시설의 증설 및 신규 소규모공공하수처리시설 확충을 통하여 하수처리량이 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 천안시에서 배출되는 모든 하수를 공공하수처리시설에 처리할 수 있도록 하수처리 구역 확대 및 관거정비사업 등을 지속적으로 추진해야 함

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 8.03 점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (8.03점)

- 영업수익은 15,362,800천원이고 영업비용은 30,864,184천원으로 영업수지비율은 49.8%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 8.03점으로 평가됨

□ 평가결과

- 조정량이 증가하여 영업수익은 다소 증가하였음
- 천안 3단계 하수처리장 증설 등으로 인하여 영업비용 증가
- 영업수익의 증가에 비하여 영업비용의 증가율이 더 크므로 영업수지비율은 악화됨

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-2				
지표명	1인당 영업수익				
대분류	경영성과		중분류	경영효율성과	
가중치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 1인당 수익성을 공기업 전체 평균치와 대비하여 평가				
세부 평가내용 (측정단위)	① 1인당 영업수익(2.0점) $= 2.0점 \times \frac{\text{당년도영업수익}}{\text{총직원수}} \times 100$				

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (2.00점)

- 영업수익은 15,362,800천원이고, 당기초 직원수는 63명, 당기말 직원수는 62명으로 평균직원수는 62.5명으로 1인당 영업수익은 245,805천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 2.00점으로 평가됨

□ 평가결과

- 당해연도 중 직원 1명이 감소하여 1인당 영업수익은 다소 증가함

다. m³당 총괄원가

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-3				
지표명	m³당 총괄원가				
대분류	경영성과		중분류	경영효율성과	
가중치	2점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세부 평가내용 (측정단위)	○ m³당 총괄원가 = $\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 득점 : 1.23 점

□ 평가내용

① m³당 총괄원가 (1.23점)

- 총괄원가는 54,275,583천원이며 연간조정량은 46,956,651m³로 m³당 총괄원가는 1,155.87원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.23점으로 평가됨

□ 평가결과

- 천안 3단계 하수처리장 증설에 따른 동력비 등의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가하여 m³당 총괄원가도 증가하였음

라. 요금관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-4				
지표명	요금관리				
대분류	경영성과		중분류	경영효율성과	
가중치	3점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가				
세부평가내용 (측정산식)	① 요금현실화율 (2.0점) $= \text{요금현실화율}(\text{하수수익}/\text{총괄원가}) \times 2\text{점}$ ② 요금 징수율 (1.0점) $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액}(\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 득점 : 1.56 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (0.56점)

- 하수수익은 15,172,920천원이고, 총괄원가는 54,275,583천원으로 요금현실화율은 15,172,920천원/54,275,583천원= 27.96%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.56점으로 평가됨

② 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액은 15,172,920천원, 과년도 체납액은 651,894천원으로 부과액과 체납액의 합은 15,824,814천원이고, 당년도분 수납액은 14,824,224천원, 과년도분 수납액은 248,558천원으로 총 수납액은 15,072,782천원이므로 징수율은 15,072,782천원/15,824,814천원=95.2%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 1.00점으로 평가됨

마. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-3-2-100																																																					
지 표 명	공기업정책준수																																																					
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율성과																																																	
가 중 치	10점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가																																																	
지표정의	○ 행정안전부 및 환경부의 평가년도 상하수도사업 추진지침상 주요 내용을 발췌하여 이의 이행실적 평가																																																					
세 부 평가내용 (측정산식)	<table><tr><th colspan="2">평 가 항 목</th><th>가중치</th><th>득점</th></tr><tr><th colspan="2">합 계</th><td>10.0</td><td>7.55</td></tr><tr><td>①</td><td>저탄소 녹색성장 및 에너지 절감</td><td>2.5</td><td>0.50</td></tr><tr><td>②</td><td>상하수도 사업기구의 통합운영</td><td>1.0</td><td>1.00</td></tr><tr><td>③</td><td>하수처리수 및 슬러지 적정 처리</td><td>3.0</td><td>2.55</td></tr><tr><td rowspan="2"></td><td>가. 하수처리수 재이용</td><td>1.5</td><td>1.20</td></tr><tr><td>나. 슬러지의 안정적 처리</td><td>1.5</td><td>1.35</td></tr><tr><td>④</td><td>경영개선명령 등 이행</td><td>(-2.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td rowspan="2"></td><td>가. 경영개선명령 이행실적</td><td>(-1.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td>나. 전기평가 지적사항 이행실적</td><td>(-1.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td>⑤</td><td>감사원 감사결과 지적사항 이행</td><td>(-1.0)</td><td>0.00</td></tr><tr><td>⑥</td><td>통합경영공시 운영의 적정성</td><td>2.0</td><td>2.00</td></tr><tr><td>⑦</td><td>예산조기집행</td><td>1.5</td><td>1.50</td></tr></table>				평 가 항 목		가중치	득점	합 계		10.0	7.55	①	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감	2.5	0.50	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)	0.00		가. 경영개선명령 이행실적	(-1.0)	0.00	나. 전기평가 지적사항 이행실적	(-1.0)	0.00	⑤	감사원 감사결과 지적사항 이행	(-1.0)	0.00	⑥	통합경영공시 운영의 적정성	2.0	2.00	⑦	예산조기집행	1.5	1.50
	평 가 항 목		가중치	득점																																																		
	합 계		10.0	7.55																																																		
	①	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감	2.5	0.50																																																		
	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)	0.00																																																		
		가. 경영개선명령 이행실적	(-1.0)	0.00																																																		
		나. 전기평가 지적사항 이행실적	(-1.0)	0.00																																																		
	⑤	감사원 감사결과 지적사항 이행	(-1.0)	0.00																																																		
	⑥	통합경영공시 운영의 적정성	2.0	2.00																																																		
⑦	예산조기집행	1.5	1.50																																																			

□ 득점 : 7.55 점

마-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-3-2-101				
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2.5점	지표성격	정량 (하향식)	평가방법	단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량(1.0점) ○ 하수처리 1㎥ 당 CO2 배출량 = {(총 전력사용량(kwh/년) / 연간 하수처리량(㎥/년) × 0.424(kg · CO2 /kwh)) / 전국평균 CO2배출량 ≥ 1 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점 70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점 60%미만 = 1.0점 </div>				
	② 하수처리량 1㎥당 전력 사용량 (1.5점) ○ 하수처리 1㎥당 전력사용량 = {(총전력사용량 / 연간 하수처리량) × 100} / 전국평균 전력사용량 ≥ 1 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점 70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점 60%미만 = 1.5점 </div>				

□ 득점 : 0.5 점

□ 평가내용

- ① 하수처리량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량 (0.20점)
- 연간 전력사용량은 25,858,620(kwh,년), 연간하수처리량은 57,363,100(㎥,년)이고, 산식에 의한 처리량 1㎥당 CO2 배출량은 0.45079이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통지표 평가결과 0.2점에 해당함
- ② 하수처리량 1㎥당 전력 사용량 (0.30점)
- 천안시의 1㎥당 전력사용량은 137kw이고 이를 전국평균치와 비교할 경우 평점은 0.30점임

마-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.00 점

□ 평가내용

- ① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)
- 천안시 상수도사업과 하수도사업을 완전통합하여 수도사업소장하에 급수과장, 관리과장, 하수과장 등 직제를 운영하고 있음
 - 편람상에 부자치단체장 이하에 관리자가 1인이어야 완전통합이나, 천안시는 수도사업소장, 하수과장이 복수로 존재하고 있음

마-3. 하수처리수 및 슬러지 적정 처리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-103				
지 표 명	하수처리수 및 슬러지 적정 처리				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	3점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 하수처리수 및 슬러지 처리의 적정성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리수 재이용 (1.5점) - 하수처리수의 조경용수·중수도·공업용수 등 재이용 실적 ② 슬러지의 안정적 처리 (1.5점) - 소각·건조·고형화·퇴비화 등 지역특성에 적합한 하수슬러지 처리실적				

□ 득점 : 2.55 점

□ 평가내용

① 하수처리수 재이용 (1.20점)

- 연간 6,404,230톤을 농업용수, 세척수 및 청소수, 하천건천화 및 수질오염 예방 등에 재활용하고 있음

② 슬러지의 안정적 처리 (1.35점)

- 최종슬러지 43,745.67톤의 61.2%인 26,776.59톤을 폐광산 복토제와 녹생토 등으로 재활용하고 있음

마-4. 경영개선명령 등 이행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.00 점

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 여부 (-0.00점)

- 행정안전부 경영진단 결과 경영개선명령을 받은 사실이 없음

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)

- 전기평가 지적사항 4건에 대해 다각적인 개선 노력과 성과가 인정되는 등 양호한 수준임

마-5. 감사원감사 지적사항 이행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.00 점

□ 평가내용

① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

- 감사원 감사 지적사항이 없음

마-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 인원현황, 직종별 인원현황, 신규채용 현황, 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원평균임금, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대해 정기공시 자료입력기한을 준수하고 있음

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

- 공시책임자로 기능8급 1인을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.00점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 9개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표)을 적극적으로 공시하고 있음

마-7. 예산조기집행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 1.50 점

☐ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.50점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 76,000,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 34,586,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 45.51%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.00점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 20,751,600천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 27,335,098,435원을 집행하여 목표달성도는 131.38%로 평가됨

(3) 고객만족성과

☐ 득점 : 6.37 점

☐ 평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
道 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
천안시 하수도사업	63.68	64.75	56.41	64.62	71.33	62.45

2. 아산시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십 (5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.95
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.61
	전략 (5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.80
		2. 주민편의시책 추진	3	1.45
II. 경영시스템 (28점)	경영효율화 (10점)	1. 조직관리	4	3.51
		2. 인력관리	4	3.63
		3. 재무관리	2	1.90
	주요사업활동 (18점)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	7.90
		2. 하수관로시설관리	10	10.00
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (25점)	1. 시설이용률	5	3.10
		2. 하수도보급률	9	3.98
		3. 하수배제방식	8	8.00
		4. 하수처리율	3	2.67
	경영효율성과 (27점)	1. 영업수지비율	10	6.52
		2. 1인당 영업수익	2	1.84
		3. m ² 당 총괄원가	2	1.21
		4. 요금관리	3	1.43
		5. 공기업정책준수	10	7.15
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	6.21
합 계			100.00	76.86

II. 종합평가의견

1. 총평

- 아산시는 주요사업활동 부문(처리장시설 및 수질관리, 하수관로 시설관리)에서 모두 양호하고, 사업성과로서 하수배제방식이 양호하게 나타났음
- 한편 하수도 보급률 제고가 필요하며, 주민편의 시책추진과 요금관리의 개선이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리층 리더십 전문성

- BSC를 실시하여 사업소의 기초, 목표와 부서별 · 직원별 목표, 실적분석, 평가체계의 반영이 일관되게 추진되고 있음
- 경영개선을 위한 토론회를 연초 1회 개최하였으나, 연말에도 개최하여 경영상 문제와 목표대비 실적을 점검하고 문제점을 토의하여 개선책을 마련하는 것이 바람직할 것임

② 고객서비스 및 윤리경영

- 주민과 함께 하는 친근한 하수도시설 운영을 위해 하수처리시설 견학 및 환경교육을 실시하고 있음
- 행정서비스현장을 시대적 상황에 맞추어 수시로 개정할 필요가 있으며, 행정서비스현장의 고객만족도조사 매년 실시와 윤리경영 실천을 위한 직원교육을 보다 적극적으로 실시할 필요가 있음

□ 전략

① 중장기 경영계획

- 중장기경영계획 및 수정계획과 내용적 타당성이 높으나, 향후 환경변화에 따른 지속적인 계획의 수정보완이 이루어질 필요가 있음

② 주민편의시책 추진

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례, 하수도사용조례 시행 규칙 등 주민들이 민간하게 반응할 수 있는 부분을 중심으로 적극적인 제도개선 노력이 요구되며, 향후 지역의 하수도 주요시설에 대한 주민들의 이용도를 제고하기 위해 관련 시설물에 대한 홍보가 요구와 지속적인 시설 보완이 요구됨

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 조직진단으로 업무량 분석이 이루어져 보다 효율적인 조직운영 노력과 활발한 선진지 견학 시행운영(7회 21명), 소양교육 및 위탁교육 등으로 직원역량 강화 노력이 돋보이나 직원 소양교육 이외에 자체 동아리 조직 및 지원활동 미흡하여 이에 대한 개선이 필요함

② 인력관리

- 비교적 높은 국가기술자격증 취득율과 직원만족도조사 결과 반영 및 직장보육시설 운영은 돋보이나 제안제도 결과반영 미흡 혹은 성과 결과반영 노력 필요 함

③ 재무관리

- 효율적인 자금운용을 위하여 연간 수급계획서에 의거 관리하고 있으며 여유자금 발생시 3개월 이상 정기예금으로 예치하여 연평균 3.24%의 수익률을 달성함
- 수선교체비와 경상이전비 등 전연도에 비하여 현저히 증가한 비용에 대한 원인 분석이 미흡함
- 총괄원가가 전연도에 비하여 28%증가하였는바 구체적인 원인을 분석하여 절감할 수 있는 원가를 파악하여야 함

□ 주요사업활동

① 처리장시설 및 수질관리

- 강화되는 수질기준을 만족하기 위해 고도처리시설을 설치하였음
- 공공하수처리시설의 방류수가 배출구역에 미치는 영향을 파악하기 위해 배출구역의 수질을 분기별로 분석하였음
- 공공하수처리시설의 효율적인 운영을 위해 설계지침에 맞도록 각 반응조의 운영에 세심한 노력이 필요함

② 하수관로 시설관리

- 도로와 지하시설물을 공동 관리하기 위한 GIS 시스템을 구축하고 있고, 관로개보수율이 점진적으로 향상되었음
- 반면, 관로시설 개·보수 대상을 관로 노후화 정도를 기준으로 보수 및 교체계획을 수립하는 것이 필요함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 시설이용률

- 하수처리시설의 이용률이 다른 자치단체에 비해 현저하게 저조하므로 하수처리구역 확대 등을 통하여 이용률을 향상시킬 수 있도록 노력이 필요함

② 하수도보급률

- 하수처리보급률이 50.5%로 하수처리시설 이용률(62%)과 마찬가지로 매우 낮은 수준을 보이고 있기 때문에 하수처리구역 확대를 통하여 하수처리시설 이용률 및 하수처리보급률 향상을 위해 노력해야 할 것으로 판단됨

③ 하수배제방식

- 하수관거정비 BTL사업을 통하여 분류식 관거 길이가 2008년 413km에서 538km로 크게 증가하였으며, 합류식 관거 길이는 줄어들었지만, 분류식 하수관거 및 하수처리구역 확대를 위해 하수관거정비 사업을 지속적으로 추진해야 함

④ 하수처리율

- 하수처리율을 향상시킬 수 있도록 하수처리구역 확대 및 관거정비사업 등의 지속적인 추진이 필요함

□ 경영효율성과

① 영업수지비율

- 조정량이 증가하여 영업수익은 8.7% 증가하였고, 일반회계에서 관리전환된 가동설비자산의 영향으로 자본비용이 증가하여 총괄원가가 대폭 증가함
- 영업수익의 증가에 비하여 영업비용의 증가율이 더 크므로 영업수지비율은 악화됨

② 직원 1인당 영업수익

- 당해연도 중 직원 1명이 증가하였으나 영업수익이 8.7% 증가하여 1인당 영업수익은 증가함

③ m²당 총괄원가

- 수선교체비, 경상이전비 등의 증가로 영업비용이 증가하고 가동설비자산 이관에 따라 자본비용의 증가로 m²당 총괄원가가 증가하였음

④ 요금관리

- 영업원가의 증가와 자본비용의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 체납요금 정리 목표제를 설정하고 3개의 징수반을 편성 운영하는 등 다양한 징수 노력으로 요금징수율은 양호함

⑤ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문은 전국비교시에 매우 낮은 실정이며, 조기 집행대상 예산비율은 10.86%로 이에 대한 검토와 개선이 필요함

□ 고객만족도 조사

- 아산시 하수도사업 고객만족도 조사 결과 62.12점으로 나타났음
- 사회적 만족도가 71.80으로 상대적으로 높았으며 서비스 과정은 52.10점으로 가장 낮게 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-1-1-1				
지 표 명	경영층 리더십				
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(책임 경영 의식 + 업무전문성 + 리더십 등) 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 형성면담조사 및 제시자료(0.3점) ⑤ 목표달성 세부추진계획 수립(0.3점) ⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입(0.3점)				

□ 득점 : 1.95 점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 하수도사업의 경영개선, 하수도 관리에 대한 문제점 등을 잘 인식하고 있음
- 하수처리장의 위탁경영 등 향후 경영개선에 대한 중장기 과제를 잘 인지하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- BTL민간투자사업, 공공하수처리시설 등 하수관련 사업에 관한 폭넓은 전문적 지식을 보유하고 있음
- 관리층이 상하수도협회, 수자원공사 등의 교육을 통해 전문성확보를 위한 노력을 하였음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.25점)

- 2009년 2월 경영개선을 위한 토론회를 개최하여 경영실태를 분석하고 개선방안을 논의하였음
- 평가회를 통해 하수도사업 조직통합 및 조직인력진단, 하수도 공기업 특별회계 운영 개선, 보급률확대 및 관거정비, 하수처리장 운영개선, 고객만족 등의 분야에서 개선책을 마련하여 반영함

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

- 2009년 3월부터 BSC를 실시하여 사업소 경영목표와 직원들의 목표, 업무, 평가를 일치시키고 있음
- 2009년 목표를 설정하고 이행과제 및 성과지표를 도출하여 경영목표에 대한 공감대를 형성하고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- BSC 평가체계내에서 하수도 보급률, 하수도 이용도 만족도 제고, 공공하수처리장 건설사업 추진률, 하수관거정비사업 추진률, 소규모하수도시설사업 추진률 등으로 성과지표를 작성하여 세부추진계획이 수립되었음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 「아산시 성과관리 및 평가에 관한 규칙」을 통해 성과지표별로 성과를 관리하고 있음
- 개인별로는 업무성과를 바탕으로 S, A, B, C 등급으로 성과상여금을 차등지급하고 있음에 따른 성과상여금을 지급하고 있음

□ 주요 추진실적

- 개인별 업무성과에 근거하여 성과상여금을 차등 지급함으로써 열심히 근무하는 직장분위기를 조성

□ 평가결과

○ 잘된 점

- BSC를 실시하여 사업소의 기초, 목표와 부서별·직원별 목표, 실적분석, 평가체계의 반영이 일관되게 추진되고 있음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 경영개선을 위한 토론회를 연초 1회 개최하였으나, 연말에도 개최하여 경영상 문제와 목표대비 실적을 점검하고 문제점을 토의하여 개선책을 마련하는 것이 바람직할 것임

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.61 점

□ 평가내용

① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (0.70점)

- 하수도행정서비스헌장 제정(0.50점)
- 행정서비스헌장의 고객만족도 조사(0.2점)
 - 2009년 10월부터 1개월간 사업소대상 전화친절도 조사를 실시하였음. 그러나 2008년에 실시한 전반적인 만족도조사를 실시하지 못하여 사업소 전반에 걸친 만족현황을 파악하는 데에는 미흡

② 행정서비스헌장의 이행표준 달성도 (0.91점)

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

- 15명의 직원을 대상으로 186시간의 교육을 실시하였음

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

- 해당사업 없음

□ 주요 추진실적

- 하수도 관리시스템을 선진국 수준의 ISO 14001에 의한 환경경영시스템을 구축

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 주민과 함께 하는 친근한 하수도시설 운영을 위해 하수처리시설 견학 및 환경교육을 실시

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 행정서비스헌장을 시대적 상황에 맞추어 수시로 개정할 필요가 있으며, 행정서비스헌장의 고객만족도조사를 매년 실시할 필요가 있음
- 윤리경영 실천을 위한 직원교육을 보다 적극적으로 실시할 필요가 있음

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-1-2-1				
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 적절한 수립 (1.0점) - 지역여건과의 적합성, 과도한 설비투자 여부, 자원조달의 적정성 등 ② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.0점) - 업무, 인력, 시설투자, 자원조달, 수지개선계획 등 포함				

□ 득점 : 1.80 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적절한 수립 (0.90점)

- 2007.5. 수정계획을 수립하였음. 내용에 지역여건을 고려하여 과도한 설비투자를 억제하고자 하는 노력이 인정되고, 자원조달방안의 적정도 인정됨

② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (0.90점)

- 중장기 경영계획과 수정된 기본계획과 일치시키는 등 내용적 타당성이 인정됨

□ 주요 추진실적

- 2007년 수도정비기본계획 수정계획 수립

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 중장기경영계획 및 수정계획과 내용적 타당성이 높음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 향후 환경변화에 따른 지속적인 계획의 수정보완이 이루어질 필요가 있음

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.45 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.44점)

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례, 하수도 사용 조례시행규칙 등을 개정함. 이외 배수설비 대행업체 지정운영, 원인자 부담금 자가 산정 서비스, 공공하수처리시설 개방 운영 등을 제시하고 있음
- 그러나 행안부가 일괄조사하여 평가한 결과 제도개선건수는 2건이고 이를 전국평균과 비교할 때 0.44점에 해당함

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.00점)

- 하수도사용조례 제20조에 의거 기초생활보장수급자 및 국가유공자 하수도요금을 감면하고 있음
- 하수도사업 관련하여 주민홍보실적이 주민설명회와 언론매체보도 등으로 나타나고 있음. 총 18유형(건)이 인정됨

③ 하수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.01점)

- 총 9회에 걸쳐 104명이 하수도 주요시설물을 견학 또는 편의시설을 이용함
- 이를 전국 평균과 비교할 결과 평점은 0.01점임

□ 주요 추진실적

- 2건의 주민편의 제도개선이 이루어짐
- 18유형(건)의 주민홍보가 이루어짐

□ 평가결과

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례, 하수도사용조례 시행 규칙 등 주민들이 민간하게 반응할 수 있는 부분을 중심으로 적극적인 제도개선 노력이 요구되며, 이후 사후관리 노력도 함께 추진되어야 할 것임
- 향후 지역의 하수도 주요시설에 대한 주민들의 이용도를 제고하기 위해 관련 시설물에 대한 홍보가 요구되고, 이용객의 편의를 위한 지속적인 시설 보완이 요구됨. 또한 하수도 사업에 대한 주민들의 이해도를 증진시키기 위한 다양한 아이디어의 발굴과 시행도 요구됨

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-2-1-1			
지 표 명	조직관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화
가 중 지	4점	지표성격	혼합	평가방법
지표정의	○ 하수도사업에 적정한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 직원 1인당 하수인구(1점) $= 1점 \times \{ (하수인구/총직원수) / (전체평균 1인당 하수인구 \times 110\%) \}$ ② 조직구조의 합리성(1점) - 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석 여부(자료 제시) - 매년 조직진단 및 정비 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(체육대회, 선진지 견학 등) - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)			

□ 득점 : 3.51 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 하수인구 (0.51점)

- 하수인구 133,514명, 총 직원수 42명으로 0.51점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 2009년 행정안전부의 아산시 하수도 공기업 경영개선 명령에 따라 조직통합·조직인력 진단 실시
- 담당별 업무분장 및 개인별 사무분장 현황을 파악하여 하수처리업무에 계획적인 노력을 하고 있음
- 자체 조직진단을 통해 1인당 처리건수, 1인당 처리시간 등 업무분장 및 업무량 분석과 이를 토대로 업무 조정하였음

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 비핵심업무인 중계펌프장 통합관리시스템 설치, TMS 운영관리 등의 업무를 민간 위탁하여 효율성을 도모하고 있음
- 내부행정절차 및 민원처리절차 간소화를 위해 하수처리장 관련 업무를 조직진단 결과에 의해 환경보호과에서 하수도과로 이관, 인터넷건축행정 도입 활용

④ 조직 활성화를 위한 노력 (1.0점)

- 2009년 4회 단합대회 및 체육대회 실시, 7회 21명 선진지 견학 실시
- 직원 소양교육, 조직활성화 위탁교육, 성과관리 워크숍, 역량강화 워크숍 추진
- 단, 자체 동아리활동 지원 미흡

□ 주요 추진실적

- 행정안전부의 개선 조치에 따른 조직진단 실시
- 비핵심업무 2건의 아웃소싱, 하수처리장 업무 이관 및 인터넷 건축행정 도입활용
- 4회 단합대회 및 체육대회, 선진지 견학 실시, 직원 역량강화를 위한 다양한 교육 실시



□ 평가결과

- 조직진단으로 업무량 분석이 이루어져 보다 효율적인 조직운영 노력
- 활발한 선진지 견학 시행운영(7회 21명), 소양교육 및 위탁교육 등으로 직원역량 강화 노력
- 직원 소양교육 이외에 자체 동아리 조직 및 지원활동 미흡

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-2-1-2				
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 지	4점	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> <p>○ 적정인력 확보율(0.5점) = 0.5점 × {정규직현원/(정규직정원-정원의 2%결원율)}</p> <p>○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × (기술직 현원 / 기술직 정원)</p> <p>○ 국가기술자격증 취득률(0.5점) = 0.5점 × (자격취득 직원수 / 정원)</p> <p>○ 직원의 하수도업무 근속률(0.5점) = 0.5점 × 직원 평균 근속년수 / 전체 공기업 직원 평균 근속년수 × 110%</p> <p>② 교육 및 연수실적(1점)</p> <p>○ 교육훈련 실적(0.3점) = 0.3점 × 총 교육시간 / (정원 × 상시학습 의무교육시간)</p> <p>○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) = 0.4점 × 최근 3년 이내 직원 1인당 1회이상 전문교육과정 이수 인원 / 정원</p> <p>○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우= 0점)</p> <p>③ 직원 동기부여(1점)</p> <p>○ 직원만족도 조사 실시 여부 (실시=0.3점, 미실시=0점)</p> <p>○ 만족도 조사 결과 반영 여부 (반영=0.2점, 미반영 0점)</p> <p>○ 사기양양 시책 및 노력도(포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등)(실시=0.5점, 미실시 =0점)</p>				

□ 득점 : 3.63 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.77점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 42명(하수과 14, 아산 공공하수처리시설 28), 정규직 정원 42명, 결원 0명 [$0.5\text{점} \times 42/(42-0.9) = 0.5$]
- 기술직 확보: 기술직 현원: 32명, 정원: 35명 [$0.5\text{점} \times 32/35 = 0.46$]
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 32명(하수과 13, 아산 공공하수처리시설 19), 정규직 정원 42명(76.2%) [$0.5\text{점} \times 32/42 = 0.38$]
- 직원의 하수도업무 근속: 평균 2.47년
- 0.43점으로 평가됨(행안부 자료)

② 교육 및 연수실적 (0.86점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 1,200시간, 상시학습 의무교육시간 780시간
- $0.3\text{점} \times 1,200/780 = 0.3$
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 28명, 정원 42명
- $0.4\text{점} \times 28/42 = 0.26 \Rightarrow 0.26\text{점}$
- 제안제도 운영 실적: 9건 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 $\Rightarrow 0.2\text{점}$
- 포상 3건, 승진자 1명, 복리후생 및 취미활동 지원, 상조회 및 직장 보육시설 운영 $\Rightarrow 0.5\text{점}$

□ 주요 추진실적

- 적정인력확보노력, 국가기술자격증 취득율 76.2%
- 제안제도 9건, 직원만족도조사 실시 등

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 비교적 높은 국가기술자격증 취득율
- 직원만족도조사 결과 반영 및 직장보육시설 운영 등

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 제안제도 결과반영 미흡 혹은 성과 결과반영 노력 필요

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3				
지 표 명	재무관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	2점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영 여부 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				

□ 득점 : 1.90 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.00점)

- 월별자금수급계획을 연3회 수립하였고 효율적으로 자금을 운용하여 이자수익률의 증가에 기여하였으므로 최고등급으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.40점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 세부항목별원가 증감원인에 대한 분석이 미흡하여 80점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (0.50점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 월별 자금수급계획을 수립하고 연 2회에 걸쳐 조정하여 운영하고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 효율적인 자금운용을 위하여 연간 수급계획서에 의거 관리하고 있으며 여유자금 발생시 3개월 이상 정기에금으로 예치하여 연평균 3.24%의 수익률을 달성함

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 수선교체비와 경상이전비 등 전연도에 비하여 현저히 증가한 비용에 대한 원인 분석이 미흡함
- 총괄원가가 전연도에 비하여 28%증가하였는바 구체적인 원인을 분석하여 절감할 수 있는 원가를 파악하여야 함

(2) 주요사업활동

가. 처리장시설 및 수질관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-2-2-1				
지 표 명	처리장시설 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 지	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) <ul style="list-style-type: none"> - 처리수의 최종 방류 하천명, 유량·수질 등의 상황과 처리수 배출에 따른 영향정도 평가 및 이에 대한 대책 수립 				

□ 득점 : 7.90 점

□ 평가내용

① 설계지침 운영현황 (2.90점)

- 아산공공하수처리시설은 대부분 설계지침의 각종 운전지표에 따라 운영 관리하고 있으나, 포기조의 체류시간이 설계지침에 비해 너무 길고, 반대로 농축조는 설계지침에 비해 체류시간이 너무 짧아 농축슬러지의 농도가 설계기준보다 크게 낮아 후속공정인 탈수공정에 영향을 미칠 수 있으므로 세심한 운영이 필요한 것으로 판단됨

- 아산공공하수처리시설(1단계, 36,000 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)	W12.0×L21.5×H3.0(4지)	W12.0×L21.5×H3.0(4지)
	체 류 시 간 (hr)	2.0	2.9
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	35.0	30.4
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조 규 격 (m)	W6.0×L37.5×H5.0(8지)	W6.0×L37.5×H5.0(8지)
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.4 ~ 0.6	0.3
	포 기 시 간 (hr)	6.0	9.4
	MLSS 반 송 비	0.23	0.46
	F / M 비	0.26	0.20
	DO (mg/l)	1 ~ 3	2.0
	온도(최소, 최대, 평균)		10.3, 25.1, 20.3
	포 기 방 식	산기식	산기식
2차 침전지	규 격 (m)	D21.5×H3.2(4지)	D21.5×H3.2(4지)
	체 류 시 간 (hr)	3.0	3.3
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	25.0	26.4
농 축 조	규 격 (m)	D6.5×H3.0(2지)	D6.5×H3.0(2지)
	체 류 시 간 (hr)	16.5	3.9
	농축슬러지 농도(%)	4	2.1
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	D16.0×H8.0(2지)	D16.0×H8.0(2지)
	체 류 시 간 (hr)	20	25.3
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)		390
	가 스 의 구 성		CH ₄ : CO ₂ = 60 : 40
	소화 슬러지 농도(%)	2.16	2.0
슬러지개량	사 용 약 품	없음	없음
	개량후 고형물 농도(%)		
탈 수	방 법	벨트프레스	벨트프레스
	케 익 함 수 율		79.4
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	12.0	16.1

- 아산공공하수처리시설(2단계, 27,000 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)	W12.0×L21.5×H3.0(3지)	W12.0×L21.5×H3.0(3지)
	체 류 시 간 (hr)	2.1	2.3
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	34.9	31.9
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조 규 격 (m)	W12.5×L60.0×H5.0(3지)	W12.5×L60.0×H5.0(3지)
	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.33	0.24
	포 기 시 간 (hr)	10.0	13.6
	MLSS 반 송 비	0.5 ~ 1.0	3.98
	F / M 비	0.123	0.12
	DO (mg/l)	2 ~ 3	2.0
	온도(최소, 최대, 평균)		11.6, 25.2, 19.5
	포 기 방 식	이젝터	이젝터
2차 침전지	규 격 (m)	W12.0×L39.0×H3.5(3지)	W12.0×L39.0×H3.5(3지)
	체 류 시 간 (hr)	4.4	4.8
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	19.2	17.6
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
	체 류 시 간 (hr)	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	원심농축	원심농축
	케 익 함 수 율		80.0
	탈 수 케 익 량 (m ³ /일)	16.5	15.3

② 시설개량 실적 (1.00점)

- 아산공공하수처리시설은 기존시설(36,000m³/일)에 고도처리시설 설치를 완료하여 운영중에 있으며, 전처리시설(침사지), 펌프 등을 포함한 각종 기계시설의 개량과 UV 소독설비의 램프교체 및 보수 등의 시설개량을 추진하였음

③ 운전일지 작성 (1.00점)

- 중앙제어실 운전일지, 처리장 운영관리일지, 유지관리점검일지, 기계 및 전기점검 일지, 수질실험대장 등을 적정하게 작성하였음

④ 유입수량 및 수질 (1.00점)

- 주기적으로 유입수량을 측정 및 기록하고 있으며, 주요 수질항목을 중심으로 유입 수의 수질을 분석하고 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 보이는 하였으나, 모두 방류수 수질기준을 만족하고 있음

⑥ 배출구역의 수질관리 (1.00점)

- 아산공공하수처리시설의 방류수는 곡교천으로 직접 유출되며, 방류수에 따른 배출구역(곡교천)의 수질변화를 모니터링 하기 위하여 곡교천 수질을 2007년부터 분기별로 분석하고 있음

□ 주요 추진실적

- 시설용량 36,000톤/일인 기존시설에 고도처리시설 설치를 완료하여 운영 중에 있음
- 공공하수처리시설의 방류수가 배출구역에 미치는 영향을 파악하기 위해 배출구역의 수질분석을 분기별로 실시하고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 강화되는 수질기준을 만족하기 위해 고도처리시설을 설치하였음
- 공공하수처리시설의 방류수가 배출구역에 미치는 영향을 파악하기 위해 배출구역의 수질을 분기별로 분석하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 공공하수처리시설의 효율적인 운영을 위해 설계지침에 맞도록 각 반응조의 운영에 세심한 노력이 필요함

나. 하수관로시설 관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-2-2-2			
지 표 명	하수관로시설 관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동
가 중 치	10점	지표성격	혼합 (정량 7, 정성3)	평가방법
지표정의	○ 하수관로의 수준 및 관리운영 상태를 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1점) ② 하수도대장 작성 및 활용 (2점) ③ 관로시설 개보수 실적 (7점) ※ 관로 개보수율 = 관로 개보수연장 ÷ 관로 전체연장 × 100			

□ 득점 : 10.00 점

□ 평가내용

① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.00점)

- 관로 개량을 위한 총 사업량 및 사업비 투자계획 등을 포함한 연차별 계획이 수립되어 있음

② 하수도대장 작성 및 활용 (2.00점)

- 하수도관망도 및 관거대장이 작성되어 있고, 도로와 지하시설물을 과학적·체계적으로 공동 관리하기 위한 GIS 시스템 구축사업을 2006년부터 실시하고 있음

③ 관로시설 개보수 실적 (7.00점)

- 2009년 전체관로연장 673km 가운데 100km를 개보수하여 관로개보수율이 14.9% 수준으로, 가중치 7점을 고려하면 최종 득점은 7.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 도로와 지하시설물을 체계적으로 공동 관리하기 위한 GIS 시스템 구축사업을 실시하고 있음
- 관로개보수 실적이 과거년도에 비해 점진적으로 증가하고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 도로와 지하시설물을 공동 관리하기 위한 GIS 시스템을 구축하고 있음
- 관로개보수율이 점진적으로 향상되었음

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 시설이용률

☐ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-1				
지 표 명	시설이용률				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	5점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	단계별
지표정의	○ 하수처리량에 대비하여 하수처리 시설용량의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설이용률 = $\frac{1일\ 평균\ 하수처리량(톤/일)}{하수처리\ 시설용량(톤/일)} \times 100$				

☐ 득점 : 3.10 점

☐ 평가내용

① 시설이용률 (3.10점)

- 아산시 하수처리시설의 하수처리시설용량은 63,000톤/일이고 1일 평균 하수처리량이 39,059톤/일로 시설이용률은 62.0%이며, 가중치 5점을 감안할 때 최종 득점은 3.10점으로 산정됨

☐ 평가결과

- 하수처리시설의 이용률이 다른 자치단체에 비해 현저하게 저조하므로 하수처리구역 확대 등을 통하여 이용률을 향상시킬 수 있도록 노력이 필요함

나. 하수도보급률

☐ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-2				
지 표 명	하수도보급률				
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과	
가 중 치	9점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급률을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 인구 기준 하수도보급률 (3점) $= (하수인구) \div (총인구) \times 100$ ② 면적 기준 하수도보급률 (3점) $= (처리구역면적) \div (도시계획구역면적) \times 100$ ③ 관거 기준 하수도보급률 (3점) $= (하수관거연장) \div (총계획관거연장) \times 100$				

☐ 득점 : 3.98 점

□ 평가내용

① 인구 기준 하수도보급률 (1.52점)

- 아산시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 인구기준으로 평가하면, 총인구는 264,327명이고 하수처리인구는 133,514명이므로 인구기준 하수도보급률은 50.5%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 1.52점으로 산정됨

② 면적 기준 하수도보급률 (0.95점)

- 아산시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 면적기준으로 평가하면, 도시계획 구역면적은 85.96km², 처리구역면적은 27.29km²이므로 면적기준 하수도보급률은 31.7%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 0.95점으로 산정됨

③ 관거 기준 하수도보급률 (1.51점)

- 아산시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 관거기준으로 평가하면, 총계획관 거연장은 1,338km이고 하수관거연장은 673km이므로 관거기준 하수도보급률은 50.3%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 1.51점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거정비 BTL사업 등으로 인해 하수처리구역이 크게 확대되었음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수관거정비 BTL사업 등으로 인해 하수처리구역이 크게 확대되었음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 하수처리보급률이 50.5%로 하수처리시설 이용률(62%)과 마찬가지로 매우 낮은 수준을 보이고 있기 때문에 하수처리구역 확대를 통하여 하수처리시설 이용률 및 하수처리보급률 향상을 위해 노력해야 할 것으로 판단됨

다. 하수배제방식

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-3				
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 위하여 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정단위)	① 분류식 관거길이 비율 = $\frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거 길이(분류식 + 합류식)}} \times 100$				

□ 득점 : 8.00 점

□ 평가내용

① 분류식 관거길이 비율 (8.00점)

- 아산시 하수도사업의 하수배제방식을 평가하기 위하여 2009년 말 기준으로 분류식 관거길이 비율을 계산하면, 총 하수관거길이(분류식+합류식)는 673km이고 이 중에서 분류식 관거길이가 538km이므로 측정산식에 의해 분류식 관거길이 비율은 79.9%로 산정되었으며, 가중치 8점을 고려할 때 최종 득점은 8.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거정비 BTL사업 추진으로 인해 하수처리구역 확대 및 분류식 하수관거 길이가 크게 늘어났음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수관거정비 BTL사업을 통하여 분류식 관거길이가 2008년 413km에서 538km로 크게 증가하였으며, 합류식 관거길이는 줄어들었음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 분류식 하수관거 및 하수처리구역 확대를 위해 하수관거정비 사업을 지속적으로 추진해야 함

라. 하수처리율

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-4			
지 표 명	하수처리율			
대 분 류	경영성과		중 분 류	주요사업성과
가 중 치	3점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법
지표정의	○ 발생한 하수를 어느 정도 처리하고 있는가를 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	$\text{① 하수처리율} = \frac{\text{하수처리량}}{\text{총하수발생량}} \times 100$			

□ 득점 : 2.67 점

□ 평가내용

① 하수처리율 (2.67점)

- 아산시의 총 하수발생량 16,028,476톤/년 대비 하수처리량은 14,256,522톤/년으로 하수처리율은 88.9%로 산정되며, 세부평가 방법에 따라 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 2.67점으로 산정됨

□ 평가결과

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 하수처리율을 향상시킬 수 있도록 하수처리구역 확대 및 관거정비사업 등의 지속적인 추진이 필요함

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-1				
지표명	영업수지비율				
대분류	경영성과		중분류	경영효율성과	
가중치	10점	지표성격	정량	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 영업활동의 결과 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세부평가내용 (측정산식)	○ 영업수지비율 = $\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$				

□ 득점 : 6.52 점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (6.52점)

- 영업수익은 3,401,631천원이고 영업비용은 8,414,667천원으로 영업수지비율은 40.4%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 6.52점으로 평가됨

□ 평가결과

- 조정량이 증가하여 영업수익은 8.7% 증가하였음
- 일반회계에서 관리전환된 가동설비자산의 영향으로 자본비용이 증가하여 총괄원가가 대폭 증가함
- 영업수익의 증가에 비하여 영업비용의 증가율이 더 크므로 영업수지비율은 악화됨

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-2			
지표명	1인당 영업수익			
대분류	경영성과		중분류	경영효율성과
가중치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법
지표정의	○ 1인당 수익성을 공기업 전체 평균치와 대비하여 평가			
세부평가내용 (측정산식)	① 1인당 영업수익(2.0점) $= 2.0점 \times \frac{\text{당년도영업수익}}{\text{총직원수}} \times 100$			

□ 득점 : 1.84 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (1.84점)

- 영업수익은 3,401,631천원이고, 당기초 직원수는 16명, 당기말 직원수는 17명으로 평균직원수는 16.5명으로 1인당 영업수익은 206,159천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.84점으로 평가됨

□ 평가결과

- 당해연도 중 직원 1명이 증가하였으나 영업수익이 8.7%증가하여 1인당 영업수익은 증가함

다. m³당 총괄원가

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.21 점

□ 평가내용

① m³당 총괄원가 (1.21점)

- 총괄원가는 14,329,079천원이며 연간조정량은 12,236,066m³로 m³당 총괄원가는 1,171.05원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 1.21점으로 평가됨

□ 평가결과

- 수선교체비, 경상이전비 등의 증가로 영업비용이 증가하고 가동설비자산 이관에 따라 자본비용의 증가로 m³당 총괄원가가 증가하였음

라. 요금관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-4				
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 (측정단위)	<p>① 요금현실화율 (2.0점) = 요금현실화율(하수수익/총괄원가) × 2점</p> <p>② 요금 징수율 (1.0점) 1점 × $\frac{\text{당기 요금징수액} / (\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$</p>				

□ 득점 : 1.43 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (0.47점)

- 하수수익은 3,391,956천원이고, 총괄원가는 14,329,079천원으로 요금현실화율은 $3,391,956\text{천원} / 14,329,079\text{천원} = 23.67\%$ 임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.47점으로 평가됨

② 요금 징수율 (0.96점)

- 당년도부과액은 3,391,956천원, 과년도 체납액은 328,639천원으로 부과액과 체납액의 합은 3,720,595천원이고, 당년도분 수납액은 3,239,729천원, 과년도분 수납액은 171,198천원으로 총 수납액은 3,410,926천원이므로 징수율은 $3,410,926\text{천원} / 3,720,595\text{천원} = 91.7\%$ 임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 0.96점으로 평가됨

□ 평가결과

- 영업원가의 증가와 자본비용의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 체납요금 정리 목표제를 설정하고 3개의 징수반을 편성 운영하는 등 다양한 징수 노력으로 요금징수율은 양호함

마. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-3-2-100				
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 행정안전부 및 환경부의 평가년도 상하수도사업 추진지침상 주요 내용을 발췌하여 이의 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)					
	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	7.15
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	0.50
	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)	0.00
	가. 경영개선명령 이행실적			(-1.0)	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적			(-1.0)	0.00
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	2.00
⑦ 예산조기집행			1.5	1.10	

□ 득점 : 7.15 점

마-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-3-2-101				
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2.5점	지표성격	정량(하향식)	평가방법	단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량(1.0점) ○ 하수처리 1㎥ 당 CO2 배출량 = {(총 전력사용량(kwh/년) / 연간 하수처리량(㎥/년) × 0.424(kg · CO2 /kwh)) / 전국평균 CO2배출량 ≥ 1				
	90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점 70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점 60%미만 = 1.0점				
	② 하수처리량 1㎥당 전력 사용량 (1.5점) ○ 하수처리 1㎥당 전력사용량 = {(총전력사용량 / 연간 하수처리량) × 100} / 전국평균 전력사용량 ≥ 1				
90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점 70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점 60%미만 = 1.5점					

□ 득점 : 0.5 점

□ 평가내용

① 하수처리량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량 (0.20점)

- 연간 전력사용량은 25,858,620(kwh/년), 연간하수처리량은 14,256,129(㎥/년)이고, 산식에 의한 처리량 1㎥당 CO2 배출량은 1.81386이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통지표 평가결과 0.2점에 해당함

② 하수처리량 1㎥당 전력 사용량 (0.30점)

- 아산시의 1㎥당 전력사용량은 551kw이고 이를 전국평균치와 비교할 경우 평점은 0.30점임

마-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.0 점

□ 평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)

- 아산시는 상수도사업과 하수도사업을 완전통합하여 상하수도사업소 기구로 개편함
- 편람상에 부자치단체장 이하에 관리자가 1인이어야 완전통합이나, 아산시는 상하수도사업소장과 하수도과장이 복수로 존재하고 있음

마-3. 하수처리수 및 슬러지 적정 처리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-103				
지 표 명	하수처리수 및 슬러지 적정 처리				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 지	3점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 하수처리수 및 슬러지 처리의 적정성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리수 재이용 (1.5점) - 하수처리수의 조경용수·중수도·공업용수 등 재이용 실적 ② 슬러지의 안정적 처리 (1.5점) - 소각·건조·고형화·퇴비화 등 지역특성에 적합한 하수슬러지 처리실적				

□ 득점 : 2.55 점

□ 평가내용

① 하수처리수 재이용 (1.20점)

- 하수처리량 중 12,892천톤/년을 청소수, 세척수, 희석수, 소수력발전수, 소포수 등으로 재활용하고 있음

② 슬러지의 안정적 처리 (1.35점)

- 최종슬러지 10,321톤을 해양배출로 7,589톤, 녹생토로 1,355톤, 지렁이사육용으로 1,377톤 등으로 전량처리하고 있음
- 단, 해양배출을 제외하고 나머지 처리는 발생량의 26.47%임)

마-4. 경영개선명령 등 이행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 0.00 점

□ 평가내용

① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 여부 (-0.00점)

- 행정안전부 경영진단 결과 경영개선명령과 전기평가지적사항을 통합하여 처리하고 있음. 모두 5개의 지적사항이 있는데 모두 조치완료함

② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)

- 행정안전부 경영진단 결과 경영개선명령과 전기평가지적사항을 통합하여 처리하고 있음. 모두 5개의 지적사항이 있는데 모두 조치완료한 것으로 판단됨

마-5. 감사원감사 지적사항 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)

- 감사원 감사 지적사항이 없음

마-6. 통합경영공시 운영의 적정성

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 2.0 점

☐ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 인원현황, 직종별 인원현황, 신규채용 현황, 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원평균임금, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대해 정기공시 자료입력기한 준수하고 있음

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

- 공시책임자로 행정7급 1인을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.0점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 10개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표)을 적극적으로 공시하고 있음

마-7. 예산조기집행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.10 점

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.10점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 15,862,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 1,722,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 10.86%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (1.00점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 1,033,200천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 6,591,181,170원을 집행하여 목표달성도는 637.94%로 평가됨

(3) 고객만족성과

□ 득점 : 6.21 점

□ 평가내용

기관명	총 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만 족	전반적 만족도
도 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
아산시 하수도사업	62.12	62.73	52.10	63.79	71.80	61.03

3. 서산시

I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십 (5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	1.95
		2. 고객서비스 및 윤리경영	3	2.66
	전략 (5점)	1. 중장기 경영계획	2	1.80
		2. 주민편의시책 추진	3	1.53
II. 경영시스템 (28점)	경영효율화 (10점)	1. 조직관리	4	3.29
		2. 인력관리	4	3.16
		3. 재무관리	2	1.90
	주요사업활동 (18점)	1. 처리장시설 및 수질관리	8	7.90
		2. 하수관로시설관리	10	10.00
III. 경영성과 (62점)	주요사업성과 (25점)	1. 시설이용률	5	5.00
		2. 하수도보급률	9	3.75
		3. 하수배제방식	8	5.42
		4. 하수처리율	3	3.00
	경영효율성과 (27점)	1. 영업수지비율	10	4.97
		2. 1인당 영업수익	2	0.75
		3. m ³ 당 총괄원가	2	0.66
		4. 요금관리	3	1.36
		5. 공기업정책준수	10	7.35
	고객만족성과 (10점)	1. 고객만족도	10	6.45
합 계			100.00	72.90

II. 종합평가의견

1. 총평

- 서산시는 주요사업활동 부문(처리장시설 및 정수관리, 하수관로 시설관리)에서 모두 운영이 양호하였으며, 사업성과로서 하수처리율이 매우 양호하였음
- 한편 하수도 보급률 제고가 필요하며, m³당 총괄원가와 요금관리 개선 등 경영효율성향에 대한 노력이 필요함

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

① 관리층 리더십 전문성

- 사업소의 경영실적, 사업추진과정에서의 애로점을 해결하기 위한 경영실적 평가회를 매년 개최하여, 문제점을 확인하고 이에 대한 개선방안을 발굴하는 과정이 필요함
- 사업소는 BSC를 통해 목표달성을 위한 부서별, 개인별 목표가 설정되어 업무를 추진하고 있지만, 매년 사업소의 목표달성 추진계획을 지금보다 더 구체적으로 개입단위로 수립할 필요가 있음

② 고객서비스 및 윤리경영

- 행정서비스 현장이 상세하게 제정되어 있으며, 변화를 반영하여 적절한 시기에 개정되었고, 고객만족도 조사가 적절하게 실시되었으며, 조사결과에 대한 사후조치가 실시되었음
- 단, 직원들을 대상으로 한 윤리교육 및 CS교육을 확대할 필요가 있음

□ 전략

① 중장기 경영계획

- 중장기경영계획 및 수정계획과 내용적 타당성이 높지만, 계획 수립이 2003년 이후 이루어지고 있지 못해 향후 환경변화에 따른 지속적인 계획의 수정보완이 이루어질 필요가 있음

② 주민편의시책 추진

- 향후 주민편의를 위한 하수도 사용조례, 하수도사용조례 시행 규칙 등 주민들이 민간하게 반응할 수 있는 부분을 중심으로 적극적인 제도개선 노력이 요구되며, 지역의 하수도 주요시설에 대한 주민들의 이용도를 제고하기 위해 관련 시설물에 대한 홍보와 다양한 시책개발과 시행 및 사후관리도 요구됨

나. 경영시스템

□ 경영효율화

① 조직관리

- 적정인력 및 사무증감을 고려한 계량적 업무량 파악으로 잘 이루어지고 있지만, 동아리 운영지원 미흡하여 이에 대한 개선이 필요함

② 인력관리

- 양호한 국가기술 자격증 취득율과 해외연수를 통한 벤치마킹 및 적극활용은 돋보이나 제안제도 활용 미흡 및 직원만족도조사 미 실시 및 미활용은 개선되어야 함

③ 재무관리

- 효율적인 자금운용을 위하여 연간 자금수급계획서에 의거 관리하고 있으며 여유자금을 정기예금으로 예치하여 고율의 이자수익률을 달성함
- 시설 및 자산유지보수비와 연구개발비 등 전연도에 비하여 현저히 증가한 비용에 대한 원인 분석이 미흡하고, 시설 및 자산유지보수비와 연구개발비는 자본적지출과 수익적지출의 구분이 어려운 항목이므로 자본적지출에 대한 내부규정을 가지고 일관성 있게 회계처리하여야 함

□ 주요사업활동

① 처리장시설 및 수질관리

- 공공하수처리시설의 각 반응조별 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함

② 하수관로 시설관리

- 관로 개·보수 대상을 선정하기 위해 관로 노후화 정도를 기준으로 보수 및 교체계획을 수립하는 것이 필요하고, 하수도대장 관리를 위해 GIS를 이용한 관리시스템 개발이 필요함

다. 경영성과

□ 주요사업성과

① 시설이용률

- 서산시의 모든 하수량을 하수처리시설에서 100% 처리하고 있지만, 하수처리시설의 시설용량에 비해 유입하수량이 많기 때문에 하수량 증가에 유연하게 대처하기 위하여 하수처리시설의 증설이 필요함

② 하수도보급률

- 하수처리보급률이 59.5%로 매우 낮은 수준을 보이고 있기 때문에 하수처리시설의 확충 및 처리구역 확대, 관정정비사업 등을 통하여 하수처리보급률 향상에 노력해야 할 것으로 판단됨

③ 하수배제방식

- 하수관거의 분류식화 비율이 46.0%정도 밖에 되지 않고, 기존의 합류식 관거길이는 년도별로 큰 차이를 보이지 않으므로 합류식 하수관거를 분류식으로 교체하기 위한 하수관거 정비사업을 지속적으로 추진해야 함

④ 하수처리율

- 서산시의 모든 하수량을 하수처리시설에서 100% 처리하고 있음

□ 경영효율성과

① 영업수지비율

- 조정량이 증가하여 영업수익은 2.6% 증가하였음
- 일반운영비(시설 및 자산유지 보수비)와 연구개발비가 증가하고 국고보조금 등에 의한 하수종말처리장의 증설의 영향으로 자본비용이 증가하여 총괄원가가 대폭 증가하였지만, 영업수익의 증가에 비하여 영업비용의 증가율이 더 크므로 영업수지 비율은 악화됨

② 직원 1인당 영업수익

- 하수종말처리장 인원을 포함하여 평가하여 1인당 영업수익은 낮음

③ m²당 총괄원가

- 일반운영비(시설 및 자산유지보수비) 및 연구개발비의 증가로 m²당 총괄원가가 증가하였음

④ 요금관리

- 영업원가의 증가와 자본비용의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 체납징수반을 편성하여 운영하고 있으며 자동이체를 실시하는 등 다양한 징수노력으로 요금징수율은 양호함

⑤ 공기업 정책준수

- 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 부문은 전국비교시에 매우 낮은 실정이며, 최종 슬러지 전량을 재활용업체(녹생토)에 위탁처리하고 있음
- 예산조기집행 목표 달성도는 대상 예산비율은 97.62%로 평가되어 이에 대한 검토가 필요함

□ 고객만족도 조사

- 서산시 하수도사업 고객만족도 조사 결과 64.53점으로 나타났음
- 사회적만족도가 72.72점으로 상대적으로 높았으며 서비스과정이 57.45점으로 가장 낮게 나타났음

Ⅲ. 지표별 평가의견

1) 리더십/전략

(1) 리더십

가. 경영층 리더십

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-1-1-1				
지 표 명	경영층 리더십				
대 분 류	리더십/전략			중 분 류	리더십
가 중 치	2점	지표영역	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 사업의 적정 수행을 위한 관리층의 경영적 노력을 경영행태적 측면(책임 경영 의식 + 업무전문성 + 리더십 등) 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)				

□ 득점 : 1.95 점

□ 평가내용

① 경영개선에 대한 관리자의 인식 (0.40점)

- 관리자는 사업소의 재정수지를 많은 관심을 갖고 요급현실화와 경비절감에 많은 관심과 노력을 경주하고 있음

② 사업운영에 대한 관리자의 전문성 (0.40점)

- 과정은 약 10년 동안 하수도관련 부서에서 근무하여 이 분야에서의 전문성을 지니고 있음
- 관리자는 하수처리장의 경영개선을 위해 현장의 의견을 수렴하고 워크숍을 통해 경영개선사항을 발굴하는 등의 노력을 취하고 있음

③ 자체 경영실적 평가회 개최 및 평가결과 환류 (0.25점)

- 사업소는 매주 수요일 수요토론회를 통해 지방자치단체 차원에서 사업소의 문제점을 토의하고 있지만, 사업소 경영실적 평가를 위한 사업소 자체의 경영실적 평가를 활성화할 필요가 있음

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

- 서산시는 BSC를 도입하여 서산시~사업소~부서~개인으로 이어지는 관계 속에서 사업소의 경영목표에 대해 공감대를 형성하고 있음

⑤ 목표달성 세부추진계획 수립 (0.30점)

- BSC를 통해 사업소의 목표달성을 위해 세부적인 계획이 수립되어 있음

⑥ 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 인센티브 도입 (0.30점)

- 개인별 성과관리이행 과제를 주기적으로 평가하여 성과상여금을 지급하고 있음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수종말처리장 민간위탁계약 등 아웃소싱을 통해 비용절감을 추진하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 사업소의 경영실적, 사업추진과정에서의 애로점을 해결하기 위한 경영실적 평가회를 매년 개최하여, 문제점을 확인하고 이에 대한 개선방안을 발굴하는 과정이 필요함
- 사업소는 BSC를 통해 목표달성을 위한 부서별, 개인별 목표가 설정되어 업무를 추진하고 있지만, 매년 사업소의 목표달성 추진계획을 지금보다 더 구체적으로 개인 단위로 수립할 필요가 있음

나. 고객 및 윤리경영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.66 점

□ 평가내용

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

- 행정서비스현장이 세세히 제정되어 있음(0.5점)
- 행정서비스현장이 2000년에 제정되어 2005년 개정을 거쳐, 2008년 10월 다시 재개정 하는 등 서비스현장이 변화하는 여건을 반영하고 있음
- 행정서비스현장의 고객만족도 조사를 2009.4~2009.11월에 실시하였음(0.5점)

② 행정서비스현장의 이행표준 달성도 (0.91점)

- 0.91

③ 윤리경영 실천 교육실적(윤리교육, CS교육, 워크숍 등) (0.75점)

- 5명의 하수도담당 직원을 대상으로 총 15시간의 교육이 실시되었음

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

- 해당사항 없음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 행정서비스 현장이 상세하게 제정되어 있으며, 변화를 반영하여 적절한 시기에 개정되었음
- 고객만족도 조사가 적절하게 실시되었으며, 조사결과에 대한 사후조치가 실시되었음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 직원들을 대상으로 한 윤리교육 및 CS교육을 확대할 필요가 있음

(2) 전략

가. 중장기 경영계획

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-1-2-1				
지 표 명	중장기 경영계획				
대 분 류	리더십/전략		중 분 류	전략	
가 중 지	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 적절한 수립 (1.0점) - 지역여건과의 적합성, 과도한 설비투자 여부, 자원조달의 적정성 등 ② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (1.0점) - 업무, 인력, 시설투자, 자원조달, 수지개선계획 등 포함				

□ 득점 : 1.80 점

□ 평가내용

① 중장기경영계획의 적절한 수립 (0.90점)

- 1994.1.29. 기본계획을 수립하고, 2003.10.22. 수정계획을 수립하였음. 내용에 지역여건을 고려하여 과도한 설비투자를 억제하고자 하는 노력이 인정되고, 자원조달방안의 적정도 인정됨

② 중장기 경영계획의 내용적 타당성 (0.90점)

- 중장기 경영계획과 수정된 기본계획과 일치시키는 등 내용적 타당성이 인정됨

□ 주요 추진실적

- 2003년 수도정비기본계획 수정계획 수립

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 중장기경영계획 및 수정계획과 내용적 타당성이 높음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 계획 수립이 2003년 이후 이루어지고 있지 못해 향후 환경변화에 따른 지속적인 계획의 수정보완이 이루어질 필요가 있음

나. 주민편의시책 추진

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.53 점

□ 평가내용

① 주민편의를 위한 각종 제도개선 실적 (0.44점)

- 주민편의를 위한 하수도 사용조례, 하수도 사용 조례시행규칙, 하수도회계규칙, 자
동이체 도입을 통한 하수도 요금 납부편의 제공 등의 개정이 확인되고 있음
- 이에 대해 행안부의 일괄조사 및 전국평균을 적용한 결과 2건의 제도개선사례가
인정되고 이에 따른 평점은 0.44점임

② 친 서민정책 추진 및 주민홍보실적 (1.00점)

- 하수도사용조례 제25조 및 시행규칙 제20조 등에 요금감면을 규정하면서 기초생활
수급자 10톤, 보훈대상자 20톤의 해당요금을 감면하고 있음
- 하수도사업 관련하여 주민홍보실적이 주민설명회, 신문보도, 인터넷 홈페이지 및
별도 홍보시설물과 자료를 활용하여 추진됨. 총 12유형(건)이 인정됨

③ 하수도 주요시설 주민편의 제공 실적 (0.09점)

- 총 10회에 걸쳐 744명이 하수도 주요시설물을 견학 또는 편의시설을 이용함
- 이를 전국 평균과 비교할 결과 평점은 0.09점으로 나타나고 있음

□ 주요 추진실적

- 2건의 주민편의 제도개선이 이루어짐
- 기초생활수급자 10톤, 보훈대상자 20톤의 요금감면과 12건의 주민 홍보가 추진됨

□ 평가결과

- 향후 주민편의를 위한 하수도 사용조례, 하수도사용조례 시행 규칙 등 주민들이
민간하게 반응할 수 있는 부분을 중심으로 적극적인 제도개선 노력이 요구되며,
이후 사후관리 노력도 함께 추진되어야 할 것임
- 지역의 하수도 주요시설에 대한 주민들의 이용도를 제고하기 위해 관련 시설물에
대한 홍보가 충분히 있어야 할 것이고, 이용객의 편의를 위한 지속적인 시설 보완
이 요구됨. 또한 하수도 사업에 대한 주민들의 이해도를 증진시키기 위한 다양한
시책개발과 시행 및 사후관리도 요구됨

2) 경영시스템

(1) 경영효율화

가. 조직관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-2-1-1				
지 표 명	조직관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화	
가 중 지	4점	지표성격	혼합	평가방법	절대평가
지표정의	○ 하수도사업에 적절한 조직규모를 갖추고 적재적소 인력 배치 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	<p>① 직원 1인당 하수인구(1점)</p> $= 1점 \times \{ (하수인구/총직원수) / (전체평균 1인당 하수인구 \times 110\%) \}$ <p>② 조직구조의 합리성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석 여부(자료 제시) - 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) 				

□ 득점 : 3.29 점

□ 평가내용

① 직원 1인당 하수인구 (0.49점)

- 하수인구 95,895명, 총 직원수 31명으로 0.49점으로 평가됨

② 조직구조의 합리성 (1.0점)

- 매년 조직진단을 실시하여 합리적인 조직운영 노력을 하고 있음
- 담당별 업무분장 및 개인별 사무분장 현황을 파악하여 하수처리업무에 계획적인 노력을 하고 있음
- 조직진단을 통해 적정인력 및 사무증감 전망을 통해 업무 조정 노력

③ 조직운영의 효율성 (1.0점)

- 하수도요금징수 업무 아웃소싱 시행
- 자동이체 도입을 통한 하수도요금 납부편의 제공

④ 조직 활성화를 위한 노력 (0.8점)

- 부서간 체육대회 개최, 해외연수를 통한 선진지 견학(일본)
- 7회 워크숍 및 팀워크 훈련 추진
- 단, 자체 동아리 운영지원 미흡

□ 주요 추진실적

- 매년 조직진단 실시 및 계량적 업무량 파악
- 비핵심업무 아웃소싱(하수도요금징수), 자동이체 도입
- 체육대회 및 워크숍 추진

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 적정인력 및 사무증감을 고려한 계량적 업무량 파악

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 동아리 운영지원 미흡

나. 인력관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-2-1-2				
지 표 명	인력관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율화
가 중 치	4점	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> <p>○ 적정인력 확보율(0.5점) = 0.5점 × {정규직현원/(정규직정원-정원의 2%결원율)}</p> <p>○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × (기술직 현원 / 기술직 정원)</p> <p>○ 국가기술자격증 취득률(0.5점) = 0.5점 × (자격취득 직원수 / 정원)</p> <p>○ 직원의 하수도업무 근속률(0.5점) = 0.5점 × 직원 평균 근속년수 / 전체 공기업 직원 평균 근속년수 × 110%</p> <p>② 교육 및 연수실적(1점)</p> <p>○ 교육훈련 실적(0.3점) = 0.3점 × 총 교육시간 / (정원× 상시학습 의무교육시간)</p> <p>○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) = 0.4점 × 최근 3년이내 직원 1인당 1회이상 전문교육과정 이수 인원 / 정원</p> <p>○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우= 0점)</p> <p>③ 직원 동기부여(1점)</p> <p>○ 직원만족도 조사 실시 여부 (실시=0.3점, 미실시=0점)</p> <p>○ 만족도 조사 결과 반영 여부 (반영=0.2점, 미반영 0점)</p> <p>○ 사기양양 시책 및 노력도(포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등)(실시=0.5점, 미실시 =0점)</p>				

□ 득점 : 3.16 점

□ 평가내용

① 인력의 전문성 (1.66점)

- 적정인력 확보: 정규직 현원 21명, 정규직 정원 21명, 결원 0명
- 0.5점 × 21/(21-0) = 0.5
- 기술직 확보: 기술직 현원: 14명, 정원: 14명
- 0.5점 × 14/14 = 0.5
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 14명, 정규직정원 21명(66.6%)
- 0.5점 × 14/21 = 0.33
- 직원의 하수도업무 근속: 평균 1.9년
- 0.33점으로 평가됨(행안부 자료)

② 교육 및 연수실적 (1.00점)

- 교육훈련 실적: 총 교육시간 283시간, 상시학습 의무교육시간 240시간, 정원 21명
- 0.3점 × 283/240 = 0.3
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 59명, 정원 45명
- 0.4점 × 31/21 = 0.59 ⇨ 0.4점
- 제안제도 운영 실적: 1건 제안
- 운영 및 제안실적 有 ⇨ 0.3점

③ 직원 동기부여 (0.5점)

- 직원 만족도 조사 미실시 ⇨ 0.0점
- 직원 만족도 조사 결과 반영 ⇨ 0.0점
- 포상 9건, 장려수당 지급, 승진 및 해외연수 지급 ⇨ 0.5점

□ 주요 추진실적

- 적정인력확보 노력
- 기술자격증 취득 66.6%, 제안제도 운영 및 해외연수 지원



□ 평가결과

○ 잘된 점

- 국가기술 자격증 66.6% 취득
- 해외연수를 통한 벤치마킹 및 적극활용

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 평균 1.9년의 비교적 짧은 근속년수
- 제안제도 활용 미흡
- 직원만족도조사 미 실시 및 미활용 등

다. 재무관리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-2-1-3			
지 표 명	재무관리			
대 분 류	경영시스템		중 분 류	경영효율화
가 중 치	2점	지표영역	정성	평가방법
지표정의	○ 자금계획·조달·집행·관리 등 재무구조 안정성 제고 노력과 예산결산의 적정운영 여부 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			

□ 득점 : 1.90 점

□ 평가내용

① 월별자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성 (1.00점)

- 월별자금수급계획을 연4회 수립하였고 효율적으로 자금을 운용하여 이자수익률의 증가에 기여하였으므로 최고등급으로 평가

② 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립 (0.40점)

- 원가분석을 실시하였으며, 총괄원가도 정확하게 산정되었으나 세부항목별원가 증감원인에 대한 분석이 미흡하여 80점으로 평가

③ 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부 (0.50점)

- 지방공기업예산편성기준·결산지침에 부합하므로 최고등급으로 평가

□ 주요 추진실적

- 월별 자금수급계획을 수립하고 연 3회에 걸쳐 조정하여 운영하고 있음
- 타 지자체와 총괄원가를 비교분석하고 개선대책을 강구함

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 효율적인 자금운용을 위하여 연간 자금수급계획서에 의거 관리하고 있으며 여유자금을 정기예금으로 예치하여 고율의 이자수익률을 달성함

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 시설 및 자산유지보수비와 연구개발비 등 전연도에 비하여 현저히 증가한 비용에 대한 원인 분석이 미흡함
- 시설 및 자산유지보수비와 연구개발비는 자본적지출과 수익적지출의 구분이 어려운 항목이므로 자본적지출에 대한 내부규정을 가지고 일관성있게 회계처리하여야 함

(2) 주요사업활동

가. 처리장시설 및 수질관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-2-2-1				
지 표 명	처리장시설 및 수질관리				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	주요사업활동
가 중 지	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) <ul style="list-style-type: none"> - 처리수의 최종 방류 하천명, 유량·수질 등의 상황과 처리수 배출에 따른 영향정도 평가 및 이에 대한 대책 수립 				

□ 득점 : 7.90 점

□ 평가내용

① 설계지침 운영현황 (2.90점)

- 서산시의 하수처리시설 대부분은 설계지침의 각종 운전지표에 따라 운영·관리하고 있으나, 대산, 도당, 음암공공하수처리시설은 설계용량에 비해 하수유입량이 적어 일부 반응조의 체류시간이 설계지침보다 길어지는 경향을 보이므로 처리장 운영을 위한 세심한 관리가 필요한 것으로 판단됨
- 특히, 대산공공하수처리시설은 포기조의 F/M비가 설계지침에 비해 상당히 낮은 값을 보이고 있어 포기조 효율이 저하될 것으로 예상되므로 포기조 MLSS농도를 낮추어 처리장을 운영해야 할 것으로 판단됨

- 서산공공하수처리시설(30,000 m³/일)

시	설	설 계 지 침	운 영 현 황
유량조정조	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr)	없음	없음
1차 침전지	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m ² /m ³ /일)	W6.0×L24.0×H3.0(6지) 2.07 34.7	W6.0×L24.0×H3.0(6지) 1.7 42.8
포 기 조	규 격 (m)	별도작성	별도작성
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.38	0.56
	포 기 시 간 (hr)	7.0	6.8
	MLSS 반 송 비	73	73
	F / M 비	0.2	0.24
	DO (mg/l)	3.8	3.8
온도(최소, 최대, 평균)	포 기 방 식	전면포기	전면포기
	2차 침전지	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m ² /m ³ /일)	D19.0×H3.5(4지) 3.2 27.0
	2차 침전지	체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m ² /m ³ /일)	24.8 28.2
	농 축 조	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 농축슬러지 농도(%)	D7.5×H3.5(2지) 15.8 2.0
소 화 조 (1차, 2차)	1소화조	2소화조	1소화조
	2소화조	1소화조	2소화조
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	1,700	1,562
	가 스 의 구 성	CH ₄ :CO ₂ :기타 = 55:35:10	CH ₄ :CO ₂ :기타 = 55:35:10
	소화 슬러지 농도(%)	3.7	2.19
슬러지개량	사 용 약 품	없음	없음
	개량후 고형물 농도(%)	없음	없음
탈 수	방 법	벨트프레스 유동판식 농축탈수기	벨트프레스 유동판식 농축탈수기
	케 이 함 수 율	75	79.3 / 82.4
	탈 수 케 이 량 (m ³ /일)	17.0	14.5

- 고도처리를 위해 포기조를 개량하였을 경우(공정도 작성)

구 분	설 계 조 건			현 재 운 영 상 황		
	체류시간	DO	MLSS	체류시간	DO	MLSS
혐기조	1.05			1.08	0.15	3,000
무산소조	1.74			1.80	0.10	2,800
호기조	4.19			4.32	3.80	2,592

- 대산공공하수처리시설(3,000 m³/일)

시	설	설 계 지 침	운 영 현 황
유량조정조	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr)	없음	없음
1차 침전지	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m ² /m ³ /일)	D8.0×H3.5(2지) 2.8 30	D8.0×H3.5(2지) 4.4 20
포 기 조	규 격 (m)	W7.0×L26.0×H4.0(2지)	W7.0×L26.0×H4.0(2지)
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)		0.297
	포 기 시 간 (hr)	11.4	11.4
	MLSS 반 송 비	50	46
	F / M 비	0.127	0.08
	DO (mg/l)		1.3
온도(최소, 최대, 평균)	포 기 방 식	산기식	산기식
	2차 침전지	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m ² /m ³ /일)	D10.5×H3.0(2지) 4.2 17.3
	2차 침전지	체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m ² /m ³ /일)	6.5 11.5
	농 축 조	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 농축슬러지 농도(%)	없음 없음 없음
소 화 조 (1차, 2차)	1소화조	2소화조	1소화조
	2소화조	1소화조	2소화조
	발 생 가 스 량 (m ³ /일)	없음	없음
	가 스 의 구 성		
	소화 슬러지 농도(%)		
슬러지개량	사 용 약 품	없음	없음
	개량후 고형물 농도(%)	없음	없음
탈 수	방 법	유동판식 농축탈수기	유동판식 농축탈수기
	케 이 함 수 율	78	80
	탈 수 케 이 량 (m ³ /일)	1.5	1.7

- 도당공공하수처리시설(800 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W5.0×L7.6×H3.0(2지)		-	
	체 류 시 간 (hr)	7.25			
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)				
	표면부하율(m ³ /m ² /일)				
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조	규 격 (m)	W2.0×L12.7×H4.1(3지)	W2.0×L12.7×H4.1(2지)	
		BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)		0.37	
		포 기 시 간 (hr)	8.33	12.2	
		MLSS 반 송 비		54.9	
		F / M 비	0.1 ~ 0.17	0.127	
		DO (mg/l)		2.2	
		온도(최소, 최대, 평균)		10.5, 24.9, 17.7	
		포 기 방 식	산기식	산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	D4.3×H3.3(3지)		D4.3×H3.3(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	4.3		5.7	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	20 ~ 30		31.9	
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)				

- 음암공공하수처리시설(600 m³/일)

시 설		설 계 지 침		운 영 현 황	
유량조정조	규 격 (m)	W5.0×L7.6×H3.0(2지)		W5.0×L7.6×H3.0(2지)	
	체 류 시 간 (hr)	9.12		22.7	
1차 침전지	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)				
	표면부하율(m ³ /m ² /일)				
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	포 기 조	규 격 (m)	W2.0×L12.7×H4.1(2지)	W2.0×L12.7×H4.1(2지)	
		BOD부하(kgBOD/1000m ³ -일)	0.54	0.426	
		포 기 시 간 (hr)	8.3	11.1	
		MLSS 반 송 비		56.5	
		F / M 비	0.1 ~ 0.17	0.134	
		DO (mg/l)	2 ~ 3	2.4	
		온도(최소, 최대, 평균)		10.4, 24.9, 17.6	
		포 기 방 식	산기식	산기식	
2차 침전지	규 격 (m)	D4.3×H3.3(2지)		D4.3×H3.3(1지)	
	체 류 시 간 (hr)	3.83		4.8	
	표면부하율(m ³ /m ² /일)	20 ~ 30		19.7	
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)

- 서산공공하수처리시설(30,000톤/일)에 고도처리시설 설치를 완료하였으며, 신규로 대산공공하수처리시설(3,000톤/일)을 준공하였음
- 하수짜꺼기(슬러지)의 해양배출방식의 지양, 안정적인 친환경처리, 연료 등의 자원 재활용을 위해 통합슬러지처리장 건설사업 추진 중임

③ 운전일지 작성 (1.00점)

- 각 시설별 실험실 운영일지, 유지관리 점검일지, 기계 및 전기점검일지 등을 적정하게 작성하였음

④ 유입수량 및 수질 (1.00점)

- 계측기에 의해 유입수량을 측정하여 기록하고 있으며, 운영관리에 필요한 주요항목을 중심으로 주기적으로 유입수의 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 보이지는 하나, 모두 방류수 수질기준을 만족하고 있음

⑥ 배출구역의 수질관리 (1.00점)

- 서산공공하수처리시설은 청지천, 도당공공하수처리시설은 신장천, 음암공공하수처리시설은 도당천, 그리고 대산공공하수처리시설은 서해로 처리장 유출수를 직접 방류하고 있음

□ 주요 추진실적

- 서산공공하수처리시설(30,000톤/일)에 고도처리시설 설치를 완료하였으며, 신규로 대산공공하수처리시설(3,000톤/일)을 준공하였음
- 하수짜꺼기(슬러지)의 해양배출방식의 지양, 안정적인 친환경처리, 연료 등의 자원 재활용을 위해 통합슬러지처리장 건설사업을 추진 중임

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 강화되는 수질기준을 만족하기 위해 기존 서산공공하수처리시설에 고도처리시설을 설치하였음
- 하수짜꺼기의 안정적인 처리 및 자원재활용을 위해 통합슬러지처리장 건설사업을 추진하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 공공하수처리시설의 각 반응조별 운영을 위해 세심한 관심과 노력이 필요하며, 하수 유입수량 변동에 따른 시설운영 매뉴얼 또는 지침 등의 마련이 필요함

나. 하수관로시설 관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-2-2-2				
지 표 명	하수관로시설 관리				
대 분 류	경영시스템		중 분 류	주요사업활동	
가 중 지	10점	지표성격	혼합 (정량 7, 정성3)	평가방법	혼합
지표정의	○ 하수관로의 수준 및 관리운영 상태를 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1점) ② 하수도대장 작성 및 활용 (2점) ③ 관로시설 개보수 실적 (7점) ※ 관로 개보수율 = 관로 개보수연장 ÷ 관로 전체연장 × 100				

□ 득점 : 10.00 점

□ 평가내용

① 관로 개량을 위한 연차별 계획 (1.00점)

- 관로 개량을 위한 하수관거 BTL사업이 계획되어 있으며, 하수관거 계획연장 및 연도별 하수관거정비 사업량 등을 포함한 연차별 계획이 수립되어 있음

② 하수도대장 작성 및 활용 (2.00점)

- CAD도면을 이용하여 하수도대장을 작성 및 관리하고 있으며, 건축물 인허가시 협의자료로 활용하고 있고, 하수관거정비사업 등의 공사완료 후 주기적으로 관망 업데이트를 실시하고 있음

③ 관로시설 개보수 실적 (7.00점)

- 2009년 전체관로연장 443km 가운데 47km를 개보수하여 관로개보수율이 10.7%이며, 가중치 7점을 고려하면 최종 득점은 7.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거 BTL사업을 통하여 지속적으로 하수관거 정비계획을 시행하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수관거 BTL사업을 통하여 지속적으로 하수관거 정비를 시행하고 있음

3) 경영성과

(1) 주요사업성과

가. 시설이용률

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-1				
지 표 명	시설이용률				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 치	5점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	단계별
지표정의	○ 하수처리량에 대비하여 하수처리 시설용량의 적정성을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 시설이용률 = $\frac{1\text{일 평균 하수처리량(톤/일)}}{\text{하수처리 시설용량(톤/일)}} \times 100$				

□ 득점 : 5.00 점

□ 평가내용

① 시설이용률 (5.00점)

- 서산시 하수처리시설은 2009년 말 기준으로 하수처리시설용량은 34,400톤/일, 1일 평균 하수처리량은 40,332톤/일로 시설이용률은 117.0%이며, 가중치 5점을 고려할 때 최종 득점은 5.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 서산시의 모든 하수량을 하수처리시설에서 100% 처리하였음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 서산시의 모든 하수량을 하수처리시설에서 100% 처리하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 서산시 하수처리시설의 시설용량에 비해 유입하수량이 많기 때문에 하수량 증가에 유연하게 대처하기 위하여 하수처리시설의 증설이 필요함

나. 하수도보급률

□ 평가지표

관리번호	1-0-2-3-1-2				
지 표 명	하수도보급률				
대 분 류	경영성과			중 분 류	주요사업성과
가 중 지	9점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급률을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 인구 기준 하수도보급률 (3점) $= (\text{하수인구} \div (\text{총인구}) \times 100$ ② 면적 기준 하수도보급률 (3점) $= (\text{처리구역면적} \div (\text{도시계획구역면적}) \times 100$ ③ 관거 기준 하수도보급률 (3점) $= (\text{하수관거연장} \div (\text{총계획관거연장}) \times 100$				

□ 득점 : 3.75 점

□ 평가내용

① 인구 기준 하수도보급률 (1.79점)

- 서산시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 인구기준으로 평가하면, 총인구는 161,238명이고 하수처리인구는 95,895명이므로 인구기준 하수도보급률은 59.5%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 1.79점으로 산정됨

② 면적 기준 하수도보급률 (0.74점)

- 천안시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 면적기준으로 평가하면, 도시계획 구역면적은 197.31km², 처리구역면적은 48.28km²이므로 면적기준 하수도보급률은 24.5%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 0.74점으로 산정됨

③ 관거 기준 하수도보급률 (1.22점)

- 천안시 하수도사업의 하수도보급률은 2009년 말 관거기준으로 평가하면, 총계획관 거연장은 908.62km이고 하수관거연장은 369.98km이므로 관거기준 하수도보급률은 40.7%로 계산되며, 가중치 3점을 고려할 때 최종 득점은 1.22점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거정비 BTL사업 등으로 하수관거연장이 크게 증가하여 이에 따라 하수관거 보급률이 향상되었음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수관거정비 BTL사업 등으로 하수관거연장이 크게 증가하여 이에 따라 하수관거 보급률이 향상되었음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 하수처리보급률이 59.5%로 매우 낮은 수준을 보이고 있기 때문에 하수처리시설의 확충 및 처리구역 확대, 관거정비사업 등을 통하여 하수처리보급률 향상에 노력해야 할 것으로 판단됨

다. 하수배제방식

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-3				
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 위하여 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 분류식 관거길이 비율 = $\frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거 길이(분류식 + 합류식)}} \times 100$				

□ 득점 : 5.42 점

□ 평가내용

① 분류식 관거길이 비율 (5.42점)

- 천안시 하수도사업의 하수배제방식을 평가하기 위하여 2009년 말 기준으로 분류식 관거길이 비율을 계산하면, 총하수관거길이(분류식+합류식)는 454km이고 이 중에서 분류식 관거길이가 209km이므로 측정산식에 의해 분류식 관거길이 비율은 46.0%로 산정되었으며, 가중치 8점을 고려할 때 최종 득점은 5.42점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 하수관거정비 BTL사업 추진으로 인해 분류식 하수관거 길이가 2008년에 비해 크게 늘어났음

□ 평가결과

○ 잘된 점

- 하수관거정비 BTL사업을 통하여 2008년 분류식 관거길이 167km에서 209km로 상당히 증가하였음

○ 미흡한 점 및 개선방안

- 하수관거의 분류식화 비율이 46.0%정도 밖에 되지 않고, 기존의 합류식 관거길이는 년도별로 큰 차이를 보이지 않으므로 합류식 하수관거를 분류식으로 교체하기 위한 하수관거 정비사업을 지속적으로 추진해야 함

라. 하수처리율

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-1-4				
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)	$\text{① 하수처리율} = \frac{\text{하수처리량}}{\text{총하수발생량}} \times 100$				

□ 득점 : 3.00 점

□ 평가내용

① 하수처리율 (3.00점)

- 천안시의 총 하수발생량 14,721,200톤/년 대비 하수처리량은 14,721,200톤/년으로 하수처리율은 100.0%로 산정되며, 가중치 3점을 고려하면 최종 득점은 3.00점으로 산정됨

□ 주요 추진실적

- 서산시의 모든 하수량을 기존 공공하수처리시설에서 100% 처리하고 있음

□ 평가결과

- 서산시의 모든 하수량을 하수처리시설에서 100% 처리하고 있음

(2) 경영효율성과

가. 영업수지비율

□ 평가지표

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

□ 득점 : 4.97 점

□ 평가내용

① 영업수지비율 (4.97점)

- 영업수익은 2,514,405천원이고 영업비용은 8,151,137천원으로 영업수지비율은 30.9%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 4.97점으로 평가됨

□ 평가결과

- 조정량이 증가하여 영업수익은 2.6% 증가하였음
- 일반운영비(시설 및 자산유지 보수비)와 연구개발비가 증가하고 국고보조금 등에 의한 하수종말처리장의 증설의 영향으로 자본비용이 증가하여 총괄원가가 대폭 증가함
- 영업수익의 증가에 비하여 영업비용의 증가율이 더 크므로 영업수지비율은 악화됨

나. 1인당 영업수익

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-2				
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영 효율성과
가 중 치	2점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 1인당 수익성을 공기업 전체 평균치와 대비하여 평가				
세 부 평가내용 (측정단위)	① 1인당 영업수익(2.0점) = 2.0점 × $\frac{\text{당년도영업수익}}{\text{총직원수}}$ × 100				

□ 득점 : 0.75 점

□ 평가내용

① 1인당 영업수익 (0.75점)

- 영업수익은 2,514,405천원이고, 당기초 및 당기말 직원수는 31명으로 1인당 영업수익은 81,110천원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.75점으로 평가됨

□ 평가결과

- 하수종말처리장 인원을 포함하여 평가하여 1인당 영업수익은 낮음

다. m³당 총괄원가

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-3				
지 표 명	m³ 당 총괄원가				
대 분 류	경영성과			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	2점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정단위)	○ m³당 총괄원가 = $\frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 득점 : 0.66 점

□ 평가내용

① m³당 총괄원가 (0.66점)

- 총괄원가는 13,793,925천원이며 연간조정량은 8,238,272m³로 m³당 총괄원가는 1,674,37원임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 득점은 0.66점으로 평가됨

□ 평가결과

- 일반운영비(시설 및 자산유지보수비) 및 연구개발비의 증가로 m³당 총괄원가가 증가하였음

라. 요금관리

□ 평가지표

관리번호	2-0-2-3-2-4				
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) $= \text{요금현실화율(하수수익/총괄원가)} \times 2\text{점}$ ② 요금 징수율 (1.0점) $1\text{점} \times \frac{\text{당기 요금징수액} / (\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$				

□ 득점 : 1.36 점

□ 평가내용

① 요금현실화율 (0.36점)

- 하수수익은 2,514,405천원이고, 총괄원가는 13,793,925천원으로 요금현실화율은 2,514,405천원/13,793,925천원= 18.23%임
- 요금현실화율에 가중치 2점을 적용하면 득점은 0.36점으로 평가됨

② 요금 징수율 (1.00점)

- 당년도부과액2,514,405천원, 과년도 체납액은 83,893천원으로 부과액과 체납액의 합은2,598,298천원이고, 당년도분 수납액은 2,472,926천원, 과년도분 수납액은 29,027천원으로 총 수납액은 2,501,953천원이므로 징수율은 2,501,953천원/2,598,298천원=96.3%임
- 행정안전부 2010년 지방공기업 경영평가 하수도 공통지표 점수를 인용하여 1.00점으로 평가됨

□ 평가결과

- 영업원가의 증가와 자본비용의 증가에 따른 총괄원가의 상승으로 요금현실화율이 하락하였음
- 체납징수만을 편성하여 운영하고 있으며 자동이체를 실시하는 등 다양한 징수노력으로 요금징수율은 양호함

마. 공기업정책준수

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-3-2-100				
지 표 명	공기업정책준수				
대 분 류	경영시스템			중 분 류	경영효율성과
가 중 치	10점	지표영역	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 행정안전부 및 환경부의 평가년도 상하수도사업 추진지침상 주요 내용을 발췌하여 이의 이행실적 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)					
	평 가 항 목			가중치	득점
	합 계			10.0	7.35
	① 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감			2.5	0.50
	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)	0.00
		가. 경영개선명령 이행실적		(-1.0)	0.00
		나. 전기평가 지적사항 이행실적		(-1.0)	0.00
	⑤ 감사원 감사결과 지적사항 이행			(-1.0)	0.00
	⑥ 통합경영공시 운영의 적정성			2.0	2.00
	⑦ 예산조기집행			1.5	1.30

□ 득점 : 7.35 점

마-1. 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감

□ 평가지표

관리번호	2-0-1-3-2-101				
지 표 명	저탄소 녹색성장 및 에너지 절감				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2.5점	지표영역	정량 (하향식)	평가방법	단계별
지표정의	○ 저탄소 녹색성장 및 에너지 절감 등 정부정책에 부합 여부 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량(1.0점) ○ 하수처리 1㎥ 당 CO2 배출량 = {(총 전력사용량(kwh/년) / 연간 하수처리량(㎥/년) × 0.424(kg · CO2 /kwh)) / 전국평균 CO2배출량 ≥ 1 <div>90%이상 = 0.2점 , 80%이상 90%미만 = 0.4점</div> <div>70%이상~80%미만 = 0.6점 , 60%이상~70%미만 = 0.8점</div> <div>60%미만 = 1.0점</div>				
	② 하수처리량 1㎥당 전력 사용량 (1.5점) ○ 하수처리 1㎥당 전력사용량 = {(총전력사용량 / 연간 하수처리량) × 100} / 전국평균 전력사용량 ≥ 1 <div>90%이상 = 0.3점 , 80%이상 90%미만 = 0.6점</div> <div>70%이상~80%미만 = 0.9점 , 60%이상~70%미만 = 1.2점</div> <div>60%미만 = 1.5점</div>				

□ 득점 : 0.5 점

□ 평가내용

① 하수처리량 1㎥당 이산화탄소(CO2)배출량 (0.20점)

- 연간 전력사용량은 9,838,032(kwh/년), 연간하수처리량은 14,721,200(㎥/년)이고, 산식에 의한 처리량 1㎥당 CO2 배출량은 0.66829이며, 전국평균과 비교한 행안부의 공통지표 평가결과 0.2점에 해당함

② 하수처리량 1㎥당 전력 사용량 (0.30점)

- 서산시의 1㎥당 전력사용량은 203kw이고 이를 전국평균치와 비교할 경우 평점은 0.30점임

마-2. 상하수도 사업기구의 통합 운영

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.00 점

□ 평가내용

① 상하수도 사업기구의 통합운영 (1.00점)

- 서산시는 상수도사업과 하수도사업을 완전통합하여 수도과장하에 상하수도업무를 포함시켜 운영함
- 편람상에 부차단체장 이하에 관리자가 1인이어야 완전통합이나, 서산시는 건설 도시국장과 수도과장이 복수로 존재하고 있음

마-3. 하수처리수 및 슬러지 적정 처리

□ 평가지표

관리번호	1-0-1-3-2-103				
지 표 명	하수처리수 및 슬러지 적정 처리				
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과	
가 증 지	3점	지표성격	정성	평가방법	단계별평가
지표정의	○ 하수처리수 및 슬러지 처리의 적정성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	① 하수처리수 재이용 (1.5점) - 하수처리수의 조경용수·중수도·공업용수 등 재이용 실적 ② 슬러지의 안정적 처리 (1.5점) - 소각·건조·고형화·퇴비화 등 지역특성에 적합한 하수슬러지 처리실적				

□ 득점 : 2.55 점

□ 평가내용

① 하수처리수 재이용 (1.20점)

- 하수처리량 14,428.5천톤/년 중 4,418.6천톤/년을 청소수, 세척수, 냉각용수, 하천유지용수 등으로 재활용하고 있음

② 슬러지의 안정적 처리 (1.35점)

- 최종슬러지 전량을 재활용업체(녹생토)에 위탁처리하고 있음

마-4. 경영개선명령 등 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

- ① 행정안전부 경영진단결과 경영개선명령 이행 여부 (-0.00점)
 ○ 행정안전부 경영진단 결과 경영개선명령을 받은 사실이 없음
- ② 전기평가 지적사항 이행 실적 (-0.00점)
 ○ 전기평가 지적사항이 없음

마-5. 감사원감사 지적사항 이행

☐ 평가지표

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

☐ 득점 : 0.00 점

☐ 평가내용

- ① 감사원감사 지적사항 이행 (-0.00점)
 ○ 감사원 감사 지적사항이 없음

마-6. 통합경영공시 운영의 적정성

□ 평가지표

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

□ 득점 : 2.00 점

□ 평가내용

① 자료입력기한 준수 여부 (0.8점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 통합경영공시 입력현황(2009. 12. 8 기준)에 의하면, 인원현황, 직종별 인원현황, 신규채용 현황, 임원연봉, 기관장 업무추진비, 직원평균임금, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표 등에 대해 정기공시 자료입력기한 준수하고 있음

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

- 공시책임자로 행정8급 1인을 지정하고 있음

③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.0점)

- 기관의 경영실적보고서상에 지방공기업 경영정보 통합공시 업무 매뉴얼에 의거 5개 분야 10개 항목(인원현황, 직종별 인원현황, 기관장 업무추진비, 경영정보, 예산현황, 자금결산, 경영성과, 재무현황, 주요경영분석지표)에 대하여 적극적으로 공시하고 있음

마-7. 예산조기집행

□ 평가지표

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

□ 득점 : 1.30 점

□ 평가내용

① 전체예산대비 조기집행대상예산의 비중도 (0.50점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 전체사업예산(이월예산 포함)은 31,752,000천원이고 예산조기집행 대상예산은 27,348,000천원임. 조기집행대상 예산비율은 86.13%임

② 예산조기집행목표액 달성도 (0.80점)

- 행정안전부가 일괄 조사하여 배포한 자료에 의하면, 목표액 16,408,800천원에 대해 2010.6.30.일 기준으로 16,017,799,840원을 집행하여 목표달성도는 97.62%로 평가됨



(3) 고객만족성과

□ 득점 : 6.45 점

□ 평가내용

기관명	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족도
도 평균	68.53	71.31	64.98	68.02	75.99	65.34
서산시 하수도사업	64.53	64.89	57.45	66.95	72.72	62.07