

# 「2010년 지방공기업 경영평가」

천안시 하수도 사업소

## 제 출 문

忠淸南道知事 貴下

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

2010. 8.

# 목 차

제1장 개 요 .....	1
I. 지방공기업 평가의 의의 .....	2
II. 2010년 경영평가의 주요내용 .....	3
1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용 .....	3
2. 경영평가 지표체계 .....	7
III. 경영평가 측정방법 .....	10
1. 정성지표 평가방법 .....	10
2. 정량지표 평가방법 .....	12
IV. 경영평가단 구성 .....	16
제2장 평가결과 요약 .....	17
I. 평점표 .....	18
II. 종합평가의견 .....	19
1. 총평 .....	19
2. 지표별 종합의견 .....	19
제3장 지표별 평가의견 .....	24
1. 리더십/전략 .....	25
2. 경영시스템 .....	34
3. 경영성과 .....	52

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

# 제1장 개 요

## II. 2010년 경영평가의 주요내용

### I. 지방공기업 평가의 의의

### 1. 전년대비 평가지표 주요 개선내용

- 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

#### (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

충청남도 2010년도 경영평가 대상

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

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

※ 단, 도시개발공사 적자기업은 우수 배제

## (2) 경영평가편람 개선

### ○ 전년도 경영평가에서 지적된 문제점 개선

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

### ○ 경영평가편람의 내용에 대한 오해가 없도록 구체적으로 작성

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

### ○ 경영실적보고서 작성요령 첨부

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

## (3) 경영평가지표 개선

### ① 지표체계 : 3대 지표(리더십/전략, 경영시스템, 경영성과)

- 고객만족도 배점 통일 : 15점 → 10점(공사·공단)

※ 직영기업은 2008년부터 10점 적용

- 영업수지비율 지표의 배점을 현재의 2배로 상향

- 상하수도·지하철·기타공사 : 5점 → 10점, 도시개발공사 : 8점 → 15점

※ 시설관리공단은 실질수지(사업수지) 지표 신설(5점)

- 노사관리의 배점을 상향 조정(도시개발공사 : 3점 → 4점)

- 정성지표와 정량지표의 배점 비중 변경

구분	정성 : 정량		비고
	전년	개선	
직영기업	상수도	39 : 61	공기업정책준수 : 단계별→정량 에 포함
	하수도	40 : 60	
공사·시설공단		45 : 55	
기타공사·공단		40 : 60	
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> $\text{평 점} = \frac{\text{실적}}{\text{목표}} \times 100\text{점}$ <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> $\text{평 점} = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \times 100\text{점}$ <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> $\text{평 점} = \text{목표달성도 평점} \times 0.6 + \text{전년대비 개선도 평점} \times 0.4$ $\text{목표달성도 평점} = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}} \times 100\text{점}$ $\text{전년대비개선도 평점} = \frac{\text{실적} - \text{전년도 실적} \times 50\%}{\text{전년도 실적} \times 110\% - \text{전년도 실적} \times 50\%} \times 100\text{점}$
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

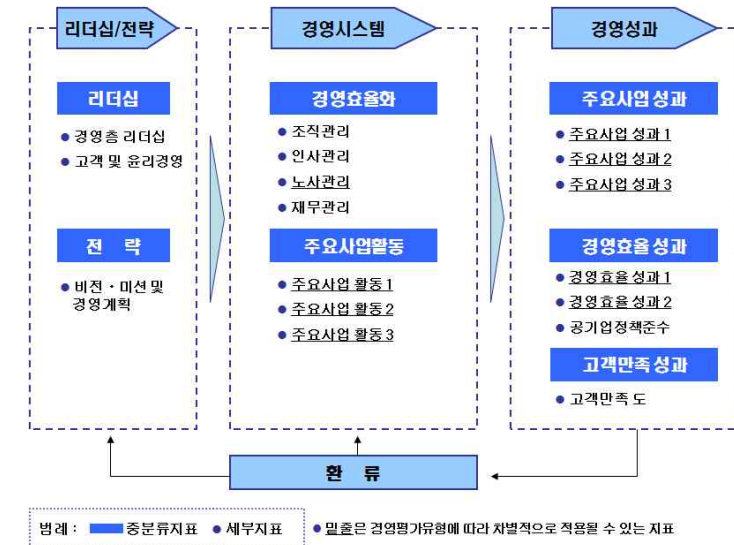
대분류지표	중분류지표	코드
I. 리더십/전략	리더십	1-1
	전 략	1-2
II. 경영시스템	경영효율화	2-1
	주요사업활동	2-2
III. 경영성과	주요사업성과	3-1
	경영효율성과	3-2
	고객만족성과	3-3

○ 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 부문을 개선하는 등 상당한 노력이 인정되는 경우

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

## 2. 정량지표 평가방법

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

### (1) 목표 대 실적 평가-A

#### ① 목표달성도 계산

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

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

#### ② 평점 계산

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

○ 상향목표 평점 :	$Y \times 100\text{점}$
○ 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 전년실적 대비 평가를 가미한 것임. 즉, 가



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

#### ① 목표달성도 계산

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

#### ② 평점 계산

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

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

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

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

#### ③ 목표 변경 및 목표 사정

- '목표 대 실적 평가 - A'와 동일함

### (3) 최대·최소목표 대 실적 평가

#### ① 목표달성도 계산

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

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

#### ② 평점 계산

- 평점은 다음과 같이 계산함(상향지표·하향지표 동일)

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

#### ③ 최대·최소목표 구간 설정

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

#### ※ 극단치(Outlier) 처리

- 통계상의 극단치는 평가에서 제외하거나 더미(dummy)변수로 처리하여 감안함. 극단치 여부는 해당연도의 실적치를 제외하고 회귀분석한 결과 해당 연도 추정치와 실적치의 차이가 표준편차의 3배 이상이거나, 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

	제 II 장
평가결과 요약	
	1. 평점표 2. 종합평가의견

## 제2장 평가결과 요약

### I. 평점표

대분류지표	중분류지표	세부지표	배점	평가점수
I. 리더십/전략 (10점)	리더십 (5점)	1. 관리층 리더십 · 전문성	2	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 <sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>당 총괄원가, 요금관리 측면에서는 개선이 필요함

### 2. 지표별 종합의견

#### 가. 리더십/전략

##### □ 리더십

##### ① 관리층 리더십 전문성

- 반기별로 경영실적평가회를 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 정기에금으로 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 낮은 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 관거길이 줄었고 분류식 관거길이 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 하수처리 구역 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 m<sup>3</sup>당 총괄원가

- 천안 3단계 하수처리장 증설에 따른 동력비 등의 증가와 감가상각비 등의 증가로 영업비용이 증가하여 m<sup>3</sup>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

	제 III 장
지표별 평가의견	
	1. 리더십/전략 2. 경영시스템 3. 경영성과

## 제3장 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	지표양격	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 공공재적 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, 하수도재정, 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), 하반기(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 세부주진계획 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, 유희자금 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 (측정산식)	<p>① 고객의 적정 분류 및 고객 니즈(needs)를 반영한 서비스기준 설정(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 하수도행정서비스헌장 제정(0.5점)</li> <li>○ 행정서비스헌장의 고객만족도조사(0.5점)</li> </ul> <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"> <li>○ 기관 및 직원이 검찰·경찰·감사기관 등에 부패 적발시</li> <li>※ 1명 이상 또는 기관 1회 이상 적발시 무조건 1점 감점</li> </ul>				

□ 득점 : 2.75점

### □ 평가내용

- ① 고객의 적정 분류 및 고객 기대를 반영한 서비스기준 설정 (1.00점)
  - 하수도행정서비스헌장이 구체적으로 설정되어 있음 (0.50)
  - 2009.10.10~10.25 기간동안 행정서비스헌장의 고객만족도 조사를 실시하고 문제점을 발굴하여 개선조치하였음 (0.50)
- ② 행정서비스헌장의 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 헌장의 내용이 시대적 변화를 반영할 수 있도록 필요할 때마다 up-grade할 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 적정한 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 적정한 수립 (0.90점)

- 2007.11. 기본계획을 수립하고, 2009.11.17. 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 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	지표영역	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 : 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 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

## 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 치	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"> <li>- 조직의 부문화·전문화 정도 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석 여부(자료 제시)</li> <li>- 매년 조직진단 및 정비 등 신축성 제고 여부</li> </ul> <p>③ 조직운영의 효율성(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비핵심업무의 아웃소싱 노력과 실적</li> <li>- 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적</li> </ul> <p>④ 조직 활성화를 위한 노력(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등)</li> <li>- 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)</li> </ul>				

□ 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 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 적정인력 확보율(0.5점) = 0.5점 × {정규직현원/(정규직정원-정원의 2%결원율)}</li> <li>○ 기술직 확보율(0.5점) = 0.5점 × (기술직 현원 / 기술직 정원)</li> <li>○ 국가기술자격증 취득률(0.5점) = 0.5점 × (자격취득 직원수 / 정원)</li> <li>○ 직원의 하수도업무 근속률(0.5점) = 0.5점 × 직원 평균 근속년수 / 전체 공기업 직원 평균 근속년수 × 110%</li> </ul> <p>② 교육 및 연수실적(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교육훈련 실적(0.3점) = 0.3점 × 총 교육시간 / (정원 × 상시학습 의무교육시간)</li> <li>○ 상하수도전문교육과정 이수실적(0.4점) = 0.4점 × 최근 3년 이내 직원 1인당 1회이상 전문교육과정 이수 인원 / 정원</li> <li>○ 제안제도 운영 및 실적(운영과 실적이 있을 경우 = 0.3점, 없을 경우 = 0점)</li> </ul> <p>③ 직원 동기부여(1점)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원만족도 조사 실시 여부 (실시=0.3점, 미실시=0점)</li> <li>○ 만족도 조사 결과 반영 여부 (반영=0.2점, 미반영 0점)</li> <li>○ 사기양양 시책 및 노력도(포상, 승진, 특별수당, 인센티브 등)(실시=0.5점, 미실시 =0점)</li> </ul>				

□ 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  
- 0.5점 × 44/(45-0.9) = 0.5
- 기술직 확보: 기술직 현원: 19명, 정원: 19명  
- 0.5점 × 19/19 = 0.5
- 국가기술자격증 취득: 자격증 취득 34명(하수과 19, 환경사업소 15), 정규직정원 45명  
- 0.5점 × 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  
- 0.3점 × 691/691 = 0.3
- 상하수도전문교육과정 이수: 3년 이내 이수인원 59명, 정원 45명  
- 0.4점 × 32/18 = 0.52 ⇨ 0.4점
- 제안제도 운영 실적: 10건 제안(일부시행 1건, 운영 1건, 검토중 2건)  
- 운영 및 제안실적 有 ⇨ 0.3점

#### ③ 직원 동기부여 (1.00점)

- 직원 만족도 조사 실시 ⇨ 0.3점
- 직원 만족도 조사 결과 반영 ⇨ 0.2점
- 포상 4건, 복리후생 및 취미활동 지원 및 상호회 운영, 성과급 지급 ⇨ 0.5점

### □ 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	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 : 1.95 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 정기예금으로 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) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 처리수의 최종 방류 하천명, 유량·수질 등의 상황과 처리수 배출에 따른 영향정도 평가 및 이에 대한 대책 수립</li> </ul>				

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

- 천안공공하수처리시설(2단계 처리시설, 80,000 m<sup>3</sup>/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 <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	W7.5×L35.0×H3.5(8지) 2.2 38.1	W7.5×L35.0×H3.5(8지) 2.4 35.3
포 기 조	규 격 (m) BOD부하(kgBOD/1000m <sup>3</sup> -일) 포 기 시 간 (hr) MLSS 반 송 비 F / M 비 DO (mg/l) 온도(최소, 최대, 평균) 포 기 방 식	W7.5×L78.4×H3.5(8지) 0.59 7.50 25 ~ 50 0.15 2 ~ 3 산기식	W7.5×L78.4×H3.5(8지) 0.38 7.66 30 0.17 2.5 산기식
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성			
2차 침전지	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 표면부하율(m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	D32.0×H3.6(4지) 3.5 25.9	D32.0×H3.6(4지) 3.9 22.9
농 축 조	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 농축슬러지 농도(%)	원심분리식농축기 30m <sup>3</sup> /hr×55kW×2대  	원심분리식농축기 30m <sup>3</sup> /hr×55kW×2대  
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m) 체 류 시 간 (hr) 발 생 가 스 량 (m <sup>3</sup> /일) 가 스 의 구 성 소화 슬러지 농도(%)	1소화조 없음   	2소화조 없음   
슬러지개량	사 용 약 품 개량후 고형물 농도(%)	없음	없음
탈 수	방 법 케 익 함 수 율 탈 수 케 익 량 (m <sup>3</sup> /일)	원심탈수 75.0 73.97	원심탈수 79.8 108.7



- 천안공공하수처리시설(3단계 처리시설, 30,000 m<sup>3</sup>/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 <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)				
포 기 조	규 격 (m)	W13.95×L11.0×H5.0(4지)		W13.95×L11.0×H5.0(4지)	
		W13.95×L11.0×H5.0(2지)		W13.95×L11.0×H5.0(2지)	
		W11.0×L50.0×H5.0(2지)		W11.0×L50.0×H5.0(2지)	
		W8.1×L6.0×H5.0(2지)		W8.1×L6.0×H5.0(2지)	
		BOD부하(kgBOD/1000m <sup>3</sup> -일)			
	※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	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 <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /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 <sup>3</sup> /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 <sup>3</sup> /일)	12.41		12.0	

- 성환공공하수처리시설(24,000 m<sup>3</sup>/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 <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /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 <sup>3</sup> -일)	0.54		0.92
	MLSS 반 송 비	포 기 시 간 (hr)	8		10.7
		F / M 비	25 ~ 50		30
	DO (mg/l)	F / M 비	0.15		0.42
		DO (mg/l)	2 ~ 3		2.5
	온도(최소, 최대, 평균)	포 기 방 식	산기식		산기식
2차 침전지	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	
	표면부하율(m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	25.0		58.9	
농 축 조	규 격 (m)	원심분리식농축기 30m <sup>3</sup> /hr×55kW×1대		원심분리식농축기 30m <sup>3</sup> /hr×55kW×1대	
	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 <sup>3</sup> /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 <sup>3</sup> /일)			8	4.81	



- 병천공공하수처리시설(9,500 m<sup>3</sup>/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 <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	25 ~ 40		24.5	
※ 반응조를 개량했을 경우에는 별도 작성	규 격 (m)	W9.5×L20.0×H5.0(3지)		W9.5×L20.0×H5.0(3지)	
	BOD부하(kgBOD/1000m <sup>3</sup> -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	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	
	표면부하율(m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /일)	15 ~ 25		16.6	
농 축 조	규 격 (m)	없음		없음	
	체 류 시 간 (hr)				
	농축슬러지 농도(%)				
소 화 조 (1차, 2차)	규 격 (m)	1소화조	2소화조	1소화조	2소화조
	체 류 시 간 (hr)	없음	없음	없음	없음
	발 생 가 스 량 (m <sup>3</sup> /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		82.9	
	탈 수 케 익 량 (m <sup>3</sup> /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 실험 장비 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 50m<sup>3</sup>/일 미만인 공공하수처리시설은 월 1회 이상, 50m<sup>3</sup>/일 이상 500m<sup>3</sup>/일 미만인 공공하수처리시설은 주 1회, 500m<sup>3</sup>/일 이상인 공공하수처리시설은 매일 1회 이상 실시하여야 함

- 또한, 50m<sup>3</sup>/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 치	10점	지표영역	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 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 (측정산식)	① 시설이용률 = $\frac{1\text{일 평균 하수처리량(톤/일)}}{\text{하수처리 시설용량(톤/일)}} \times 100$				

□ 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	지표영역	정량 (상·하 지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 하수행정서비스 수준의 중요한 척도가 되는 하수도보급률을 인구·면적·관거 기준으로 평가				
세 부 평가내용 (측정단위)	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, 도시계획구역면적은 138.18km<sup>2</sup>, 처리구역면적은 59.4km<sup>2</sup>이므로 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, 총계획관거연장은 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, 화계지구)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 치	8점	지표성격	정량 (상향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 합류식 관거의 분류식화를 유도하기 위하여 분류식 지역의 관거길이 비율을 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	$\text{① 분류식 관거길이 비율} = \frac{\text{분류식 관거길이}}{\text{총하수관거 길이(분류식 + 합류식)}} \times 100$				

□ 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 (상향지표)	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 하수처리구역 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	목표부여(A)
지표정의	○ 영업활동의 결과 발생한 수익과 비용을 비교하여 수익성 평가				
세 부 평가내용 (측정산식)	○ 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				
지 표 명	1인당 영업수익				
대 분 류	경영성과		증 분 류	경영효율성과	
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) $= 2.0점 \times \frac{\text{당년도영업수익}}{\text{총직원수}} \times 100$				

□ 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				
지 표 명	m³당 총괄원가				
대 분 류	경영성과		증 분 류	경영효율성과	
가 중 치	2점	지표성격	정량 (하향지표)	평가방법	목표부여(A)
지표정의	○ 원가절감이라는 맥락에서 총괄원가를 평가				
세 부 평가내용 (측정단위)	$○ m^3\text{당 총괄원가} = \frac{\text{총괄원가}}{\text{조정량}} \times 100$				

□ 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			
지 표 명	요금관리			
대 분 류	경영성과		중 분 류	경영효율성과
가 중 치	3점	지표영역	정량	평가방법
지표정의	○ 요금현실화율 및 관리상의 문제점 분석과 요금수납관리 수준을 평가			
세 부 평가내용 (측정산식)	① 요금현실화율 (2.0점) = 요금현실화율(하수수익/총괄원가) × 2점  ② 요금 징수율 (1.0점) 1점 × $\frac{\text{당기 요금징수액} / (\text{전기이월체납액} + \text{당기 부과요금}) \times 100}{\text{전체 평균 요금징수율}}$			

□ 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 15072,782천원/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	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	7.55
	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 지	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 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)
- 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 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 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