

「2015년 지방공기업 경영평가」

보령시 시설관리공단 경영평가보고서

2015. 8.



목 차

| | |
|-------------------------|-----------|
| 제1장 개요 | 1 |
| I. 경영평가 개요 | 1 |
| II. 경영평가 기본방향 | 2 |
| III. 2015년 경영평가 지표 보완사항 | 3 |
| IV. 경영평가 측정방법 | 4 |
| 1. 정성지표 평가방법 | 4 |
| 2. 정량지표 평가방법 | 5 |
| 제2장 평가결과의 요약 | 6 |
| I. 평점표 | 6 |
| II. 종합평가의견 | 7 |
| 1. 총평 | 7 |
| 2. 지표별 종합의견 | 8 |
| 제3장 지표별 평가결과 | 14 |
| I. 리더십/전략 | 14 |
| 1. 리더십 | 14 |
| 2. 전략 | 20 |
| II. 경영시스템 | 23 |
| 1. 경영효율화 | 23 |
| 2. 주요사업활동 | 40 |

| | |
|----------------------|-----|
| Ⅲ. 경영성과 | 56 |
| 1. 주요사업성과 | 56 |
| 2. 경영효율성과 | 69 |
| 3. 고객만족성과 | 76 |
| Ⅳ. 정책준수 | 78 |
| 1. 정책준수 | 79 |
| <당기 평가결과 지적사항> | 105 |

제1장 개요

I. 경영평가 개요

□ 법적근거 : 지방공기업법 §78, 동법시행령 §68

□ 평가 대상 및 체계

○ 평가대상 : 지방공사·공단, 지방직영기업

- '15년 평가대상 : 334개 공기업(공사 55, 공단 79, 상수도 114, 하수도 86)
- 행자부 평가 : 60개(공사 33, 공단 12, 상수도 8, 하수도 7)
- 시·도 평가 : 274개(공사 22, 공단 67, 상수도 106, 하수도 79)
- 총합 21개(상수도 10개, 하수도 7개, 공사·공단 4개)

| 경영평가유형 | 평가대상기관 |
|--------|--|
| 상수도 | 공주, 보령, 논산, 홍성, 계룡, 천안, 아산, 서산, 예산, 당진(10) |
| 하수도 | 천안, 아산, 서산, 계룡, 공주, 당진, 보령(7) |
| 기타공사 | 당진항만관광공사(1) |
| 시설관리공단 | 보령시, 부여군, 천안시(3) |

○ 평가제외

- 신설 공기업으로 경영실적이 없는 공기업(1~2년)
- 상·하수도를 제외한 직영기업
- 경영진단결과 청산명령을 받은 공기업 등

○ 평가체계 : 행자부는 광역공기업 평가, 시·도는 기초공기업 평가

□ 평가시기 및 평가내용

○ 공인회계사의 회계감사가 종료된 때부터 실시하여 회계감사 종료 후 4월 이내에 완료

○ 평가내용

- 기업의 경제성과 공공복리 증진 등 지방공기업의 경영원칙
- 경영목표달성도, 업무의 능률성, 공익성 및 고객서비스 등 포함

□ 경영평가 결과 조치

- 평가등급 부여(가~마), 성과급 차등지급, 경영진단 실시 등

II. 경영평가 기본방향

□ 환경 변화를 반영한 평가 유형별 맞춤형 지표개선

- 퇴직금누진제 폐지 등 공기업 경영환경 변화 반영
- '14년 평가결과, 자치단체 및 지방공기업 개선의견 검토 반영하여 평가 유형별 특성에 따른 지표 개선
 - ※ 지방공사 : 부채관리 목표 강화 등 재무적 경영성과 중심으로 보완
 - ※ 상하수도 : 요금현실화 목표부여, 지표 배점 강화

□ 공사·공단 정량평가 비중 강화

- 중요성과 변별력 높은 정량지표 배점을 상향하고(+1점), 변별력 낮고 관대화 경향 존재하는 정성지표 배점 하향(△1점)
 - ※ 정부업무평가위원회 지적사항(제120차, 2014.9.12.)

□ 지방공기업 임직원 역량 강화

- 임·직원 교육훈련 실적 평가기준 상향
 - ※ CEO·임원 : 외부 집합교육 이수실적 기준 상향(연2일 이상 → 연3일 이상)
 - ※ 직원 : 국내외 교육 이수실적 기준 상향(정원10%, 연5일 이상→연7일 이상)

□ 안전관리 지표 강화

- 안전관리 강화를 위해 선제적 예방활동에 대한 평가 강화
 - ※ 기관별 안전관리 총괄책임관 지정·운영, 안전사고 예방·대응·교육훈련 예산 확보 등
- 평가 유형별 맞춤형 안전관리 지표 신설·보완 및 배점 강화

□ 국정과제 실현 및 사회적 책임 강화

- 정부3.0 추진 평가대상 확대, 지역사회 공헌노력 등 국정과제 실현 및 지방공기업의 사회적 책임을 지속 강화
- 고용개선 및 일자리창출, 사회적기업 생산품 우선구매, 장애인 의무고용 등 사회적 약자 정책들도 기준 강화하여 계속 유지

Ⅲ. 2015년 경영평가 지표 보완사항

□ 공사·공단 정량평가 비중 강화

- 객관성·수용성 제고를 위해 정량평가 비중 강화(59점→60점)
 - * 정량지표 중 중요성과 변별력 높은 지표(평가유형별로 상이)의 배점 1점상향
 - * 정성지표 중 변별력 낮고 관대화 경향 존재하는 경영층 리더십 배점조정 (4→3점)
- ※ 정부업무평가위원회 지적사항(제120차, 2014.9.12.)

□ 공기업 경영환경 변화 반영

- (경영층 리더십) 퇴직금누진제 폐지 관련 평가내용 삭제
 - * '14년 퇴직금누진제를 운영하던 지방공기업 모두 해당 제도 폐지 (2013.12.31.)

□ 안전관리 지표 강화 (2014.7.15. 기시행)

- 기관별 안전관리 총괄 책임관을 지정하여 안전관련 실제 훈련 참여, 교육, 매뉴얼 관리를 총괄적으로 관리, 운영토록 지표내용 신설
- 안전사고 예방, 대응 및 교육훈련비 예산관련 지표내용 신설
- * 지방공기업설립운영기준 개정(안전책임관 신설), 예산편성기준 보완(예산확보) 별도 추진

IV. 경영평가 측정방법

1. 정성지표 평가방법

- 정성지표는 9단계 절대평가의 방법으로 평가하되, 평가대상 기관의 조직·인력 규모 등 경영여건을 고려하여 평점을 부여
- 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우에는 세부평가 내용 각 항목에 대해서 개별적으로 절대평가의 방법을 적용하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산
- 그렇지 않은 경우에는 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 평가하지 아니하고 세부평가내용 전체를 대상으로 절대평가를 적용
- 평가등급 구분 및 평점

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

○ 평가기준

- 각 지표별 추진실적이 아래의 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가

2. 정량지표 평가방법

- 정량지표는 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준 목표에 따른 달성도를 평가하는 것으로, 원칙적으로 ① 목표대실적, ② 목표부여(A), ③ 목표부여(B), ④ 목표부여(편차), ⑤ 단계별평가 방법 중 지표성격에 가장 부합된다고 판단되는 하나의 방법을 선택하여 평가
- 기관 간 평가의 형평성을 고려하여 평가군별로 동일한 지표에 대해서는 특별한 사유(신설법인 등)가 없는 한 동일한 평가방법을 적용
- 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용
- 총점환산방식은 총점환산방식을 적용해야 하는 모든 평가지표(세부평가내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미
- 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우에는 세부평가내용 각 항목을 개별적으로 평가하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산
- 평점계산, 목표부여, 개선도 평가 가중치 등에 대하여 지표정의서에 별도로 명시된 경우에는 그에 따름

제2장 평가결과의 요약

I. 평점표

| 대분류지표 | 중분류지표 | 세부지표 | 평가방법 | 배점 | 평점 | 득점 |
|--------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-------|--------|-------|
| I. 리더십/전략 (11점) | 리더십 (7점) | 1. 경영층 리더십 | 절대평가 | 3 | 88.00 | 2.64 |
| | | 2. 고객 및 윤리경영 | 절대평가 | 4 | 85.00 | 3.40 |
| | 전략 (4점) | 1. 미션·비전 및 경영계획 | 절대평가 | 4 | 91.00 | 3.64 |
| | 소계 | | | 11 | | 9.68 |
| II. 경영시스템 (30점) | 경영효율화 (15점) | 1. 조직관리 | 절대평가3 단계별평가1 | 4 | 97.50 | 3.90 |
| | | 2. 인사관리 | 절대평가 | 4 | 95.00 | 3.80 |
| | | 3. 노사관리 | 절대평가 | 4 | 95.00 | 3.80 |
| | | 4. 재무관리 | 절대평가 | 3 | 83.34 | 2.50 |
| | 주요사업활동 (15점) | 1. 시설·환경관리 | 절대평가 | 4 | 97.00 | 3.88 |
| | | 2. 재난·안전관리 | 절대평가 | 5 | 98.00 | 4.90 |
| | | 3. 공공성증진노력 | 절대평가 | 4 | 98.00 | 3.92 |
| | | 4. 고객서비스 품질관리 | 절대평가 | 2 | 88.00 | 1.76 |
| | 소계 | | | 30 | | 28.46 |
| | | | | | | |
| III. 경영성과 (49점) | 주요사업성과 (17점) | 1. 사업수입 | 목표부여(A) | 6 | 88.78 | 5.33 |
| | | 2. 1인당 시설관리실적 | 목표부여(A) | 4 | 100.00 | 4.00 |
| | | 3. 안전사고 발생건수 | 목표부여(A) | 3 | 100.00 | 3.00 |
| | | 4. 처리수질 | 목표부여(B)1.75 단계별평가2.25 | 4 | 73.00 | 2.92 |
| | 경영효율성과 (17점) | 1. 대행사업비절감률 | 목표부여(A) | 12 | 75.96 | 9.12 |
| | | 2. 사업수지비율 | 목표부여(A) | 5 | 77.24 | 3.86 |
| | 고객만족성과 (15점) | 1. 고객만족도 | 목표부여(B) | 15 | 94.80 | 14.22 |
| | 소계 | | | 49 | | 42.45 |
| IV. 정책준수 (10점) | 정책준수 (10점) | 1. 공기업정책준수 | 단계별평가 | 10 | 81.20 | 8.12 |
| 합계 | | | | 100 | | 88.71 |
| | | | | 정성 40 | | 37.14 |
| | | | | 정량 60 | | 51.57 |

II. 종합평가의견

1. 총평

가. 재무적 경영성과

(금액 : 백만원)

| 연도 | 자산 | 부채 | 자본 | 부채비율 | 매출액 | 영업이익 | 당 기 순이익 | 영업수지 비 율 |
|-------|-----|----|-----|--------|-------|------|------------|-------------|
| 2015년 | 375 | 75 | 300 | 25.02% | 6,853 | - | - | 100% |
| 2014년 | 327 | 27 | 300 | 9.16% | 6,023 | - | - | 100% |

나. 평가결과 종합

| 구 분 | 당 해 년 도 (2015년) | | | | | 전 년 도 종합평점 |
|--------------------|-----------------|-----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| | 계 (100점) | 리더십/전략 (11점) | 경영시스템 (30점) | 경영성과 (49점) | 정책준수 (10점) | |
| 보령시 시설관리공단 | 88.71 | 9.68 | 28.46 | 42.45 | 8.12 | 84.99 |
| 충남 시설관리공단 3개 평균 | 89.72 | 9.57 | 28.17 | 43.56 | 8.41 | 86.57 |

○ 보령시 시설관리공단의 경우 2015년도 점수는 88.71점으로 전년도 84.99점에 비해 3.72점 상승하였음. 리더십·전략, 경영시스템 부문에서 상위권의 평점을 받음

- 리더십/전략 부문의 경우 전반적으로 높은 평점을 받음
- 경영시스템 부문의 경우 조직관리, 시설·환경관리, 재난·안전관리, 공공성증진노력, 고객서비스 품질관리 부문에서 높은 평점을 받았으며 전반적으로 높은 평점을 받음
- 경영성과 부문의 경우 1인당 시설관리실적, 안전사고 발생건수 부문에서 만점을 받았으나 경영효율성과 부문에서 다소 낮은 평점을 받음
- 정책준수 부문의 경우 전반적으로 높은 평점을 받음

2. 지표별 종합의견

가. 리더십/전략

□ 리더십

- 경영층 리더십 지표와 관련하여 공기업의 사회적 역할과 기업경영의 어려운 환경을 극복하기 위해 효율적인 경영계획을 수립하였으며 공기업의 경영목표를 달성하기 위해 노력하였음. 보다 효율적인 성과경영을 위해서는 성과관리를 개인차원, 부서차원, 과제차원으로 구분하고, 이를 통합하는 방식의 관리를 구상할 수도 있을 것임
- 고객 및 윤리경영 지표와 관련하여 고객만족을 추진할 수 있는 경영체제를 운영하고 있으며, 부패방지를 위한 공정한 제도기반을 구축하였음

□ 전략

- 미션·비전 지표와 관련하여 4대 부문의 관점에서 경영계획을 수립하고 있으며, 이를 체계적으로 수행하고 있음

나. 경영시스템

□ 경영효율화

- 조직관리 지표와 관련하여 보령시는 공단운영의 효율성을 위해 다양한 제도들을 운영하고 있음. 이러한 운영들이 효율적으로 시행되기 위해서는 외부용역 결과에 대한 실질적인 조치들이 필요할 것으로 보임. 예를 들어 이번 신규사업 타당성검토 보고서에는 인력 및 조직의 개편안도 함께 제시되고 있어 추후에 보령시가 조직개편을 함에 있어 이러한 자료들을 참고할 필요가 있음
- 인사관리 지표와 관련하여 조직만족도 조사의 연도별 일관성임. 연도별 종합만족도

를 분석하고 있는데 방향이나 항목에 있어 일관성을 가지고 있는지에 대한 확인과 더불어 만족도조사 결과의 구체적 시행이 필요함. 특히 의사소통 강화를 위한 조치 방안을 강구하여야 하는데 이는 고충문제해결과 직접적으로 관련이 있는 조치이기 때문에 현재보다 쉽고 다양한 의사소통의 방법과 더불어 고충해결통로의 확보가 필요함. 또한 성과관리지표의 개발 타당성과 관련하여 어떠한 절차 또는 과정을 통해 지표를 개발하고 적용하고 있는지에 대한 분석이 필요함

- 노사관리 지표와 관련하여 노사관계 선진화를 위한 많은 노력을 함에도 불구하고 노사협의회의 결과물들에 대한 구체적인 시행방안들을 노사가 함께 고민하고 이러한 성과들이 공사경영에 어떠한 긍정적인 영향을 미쳤는지 분석을 하여야 함. 이러한 환류가 앞으로 공사경영에 재투입이 되어 사전에 노사갈등을 예방하고 협력적이고 생산적인 노사관계를 유지할 수 있을 것임
- 재무관리 지표와 관련하여 공단 중장기 경영계획과 연계한 예산운영을 하고 있으며, 설립목적 및 책임경영 체제에 부합한 예산운영으로 예산절감 및 경영효율성 제고를 위한 성과 지향적 예산운영 달성을 목표로 하고 있으며, 유휴자금 관리원칙에 따라 안정성, 수익성, 유동성을 고려하여 최적의 금융기관을 선정 및 분산예치하고 있음. 그러나 회계장부의 전산화를 통해 투명성, 효율성을 제고와 더불어 내부통제 체제 구축을 통해 전문성을 제고할 필요가 있음. 보령시의 지원 미비로 전자결재 미구성 및 회계관리가 전산화되지 못한 점은 개선할 사항임

□ 주요사업활동

- 시설·환경관리 부문에 있어 추진목표의 설정과 추진전략, 세부계획을 마련하여 운영하고 있으며, 시설·환경관리를 위한 직원들의 역량과 관리활동도 잘 운영되고 있음. 특히, 시설관리에 있어 업무개선 제안 제도를 마련하여 담당직원이 공단제도 및 업무프로세스 개선을 건의하고, 이를 통한 개선방안을 마련하는 등 전반적인 측면에서 업무프로세스와 경영효율화를 도모하고 있음. 제도의 지속적인 운영을 통해 공단차원의 경영효율화 및 수범 사례를 발굴하고, 직원에 대한 적극적인 포상도 확대할 필요가 있음

- 재난·안전 관리를 위해 체계적인 재난·안전관리 종합계획, 비상훈련 계획 등 체계적 훈련 및 관리를 하고 있으며, 직원의 재난·안전관리 교육도 체계적으로 이루어지고 있음. 시설별로 각 법률이나 제도에서 정하고 있는 해당 자격자를 공단 시설물 안전관리자로 선임하여 운영하고 있으며, 또한 내·외부 주기적인 교육을 통해 역량강화를 도모하고 있음. 2014년에는 전사업장에서 직원 및 외부고객에 대한 안전사고가 발생하지 않았으며, 재난·안전관리에 대한 전 상황적 대비책이 충분히 구성되어 있음
- 공공성증진노력 지표와 관련하여 시설관리공단은 특성상 고객의 수요에 부응한 공공성에 대한 요구와 지속적인 확대 노력이 필요한 사업장임. 현재 사회적 약자를 위한 각종 시책을 제도화하여 운영하고 있으며, 시설운영에 있어 지역주민채용 및 지역주민에게 찾아가는 봉사서비스를 추진함으로써 시설관리공단의 사회적 책임을 다하고 있음. 특히, 지역 소외계층에 대한 노후가옥수리, 전기설비 교체, 생필품 전달 등 공단직원의 자율적 봉사를 위한 '그린나래 봉사단'의 활동은 사업의 성격과 상관없이 공단의 사회적 책임을 제고하고 공단의 공익적 가치를 높이고 있음. 이외 에너지 절감형 제품구입과 설치·운영, 에너지 절감 등을 위한 다양한 공익성 확대 노력을 지속하고 있음
- 고객서비스 품질관리 시설관리공단의 고객서비스 현장의 제정과 고객서비스 공통 이행기준 마련, 시설별 이행기준을 수립하여 적절히 운영하고 있음. 품질관리시스템에 있어서도 시설별 품질관리계획을 수립하고 시설관리 책임분담제 운영을 통해 관리를 추진하고 있음. 품질관리 활동과 실적에 있어 자발적인 고객 불편사항을 발굴하여 자체적인 개선방안 등을 마련하여 운영하고 있으며, 시설물에 대한 자체고객만족도 조사 실시를 통해 고객에 대한 니즈를 파악하고 개선하고 있음. 다만 품질관리시스템이 시설별로 적용될 수도 있지만, 전사업장 차원의 체계화와 구체화가 지속적으로 요구됨

다. 경영성과

□ 주요사업성과

- 사업수입 지표와 관련하여 2014년 사업수입의 실적 둔화는 청소년 수련관 운영실적의 큰 폭 감소에 기인하고 있음. 2013년 24.1%에 이어 2014년 청소년수련관을 제외한 전사업장의 사업수입증가로 안정적으로 운영
- 1인당 시설관리실적 지표와 관련하여 시설별에 있어서는 적절히 운영되고 있으며, 환경기초시설의 경우 전체사업의 70%이상을 점유하고 있어 이로 인한 평가의 영향이 큼. 환경기초시설의 비중이 시설관리에 대한 비중이 큰 만큼 시설관리에 대한 체계적인 방안 모색을 통해 1인당 관리실적 등을 체계적으로 관리할 필요가 있음
- 안전사고 발생건수 지표와 관련하여 2013년, 2014년 안전사고 발생없이 잘 운영되고 있음
- 처리수질 지표와 관련하여 처리수질을 개선하기 위해서는 처리수질이 하수도법상 법정기준치를 만족하더라도 하수처리공정의 지속적인 관리를 통해 수질을 개선하도록 하여야 함. 하수처리공정의 철저한 관리를 통해 법적수질을 초과하는 사례가 발생하지 않도록 시설관리자들의 지속적인 관심과 노력이 필요함

□ 경영효율성과

- 대행사업비절감률 지표와 관련하여 전기대비 대행사업비의 증가율은 6%로 대행사업수입의 증가와 더불어 신규사업 활성화로 관련 대행사업비도 증가함. 신규사업추진시 기존사업과 중복되는 업무 등을 기존사업의 인원을 겸직 배치하는 등 인력활용의 효율성을 더욱 높이도록 하여야 함
- 사업수지비율 지표와 관련하여 이익이 발생하고 있는 사업의 경우 현재와 같은 꾸준한 관리가 필요하며, 타 사업의 경우에는 원가절감 방안 또는 수익 증대 방안을 모색할 필요가 있음

□ 고객만족성과

- 보령시 시설관리공단의 고객만족도 점수는 서비스 환경 86.95점, 서비스 과정 85.71점, 서비스 결과 86.64점, 사회적 만족도 88.86점, 전반적 만족도 86.00점이며 종합 만족도는 86.74점으로 나타남. 당해연도 평가 52.04점, 전년대비 개선도 평가 42.75점 총 94.80점임. 따라서 14.22점으로 평가함

라. 정책준수

- 인건비인상률 준수와 관련하여 보령시 시설관리공단은 정부의 총 인건비 가이드라인을 잘 준수하고 있으며 12년, 13년, 13년 지속적으로 이어지고 있음
- 복리후생제도 정상화와 관련하여 지방공기업 복리후생제도정상화 추진계획에 따라 비정상의 정상화를 추진함에 따라 정부정책에 동참하고 있음. 이러한 업무의 추진은 동 공단의 업무추진 절차에 따라 적절히 이루어진 것으로 판단됨
- 정부3.0 추진과 관련하여 보령시 시설관리공단은 정부3.0 추진기반 구축 등 4개 영역 잘 준수함
- 추가사업 타당성검토와 관련하여 지방공기업평가원의 2014. 01 총 10개 사업의 타당성 용역을 통해 추가사업의 타당성을 확인함. 2명의 정규직과 1명의 비정규직 총 3명의 증원도 동 용역에 근거하여 인력증원 및 조직도 적절하게 잘 구성된 것으로 판단됨
- 경영개선명령 이행여부와 관련하여 2010년도 행정자치부 신설지방공기업 컨설팅결과 권고이행사항 15건 전부 완료했으나 전기 평가 지적사항 중 인사위원회 외부위원 추천시 다양한 위원 구성, 직원만족도 조사의 객관성 유지 개선중임
- 감사원 감사결과 지적사항 이행여부와 관련하여 해당사항 없음

- 성과급제도 운영의 적정성과 관련하여 2014년 보령시 시설관리공단은 5등급에 맞게 성과급을 지급하여 동 지표를 잘 준수함
- 업무추진비 집행의 적정성과 관련하여 공단은 업무추진비 집행 가능액 17,994천원 중 8,685천원 사용 및 차감내역 9,309천원 확인함. 기타 업무추진비 집행기준의 세부 요소를 잘 준수하고 있음
- 통합경영공시 운용의 적정성과 관련하여 통합경영공시의 3부분인 자료 입력기간 준수, 공시책임자의 지정 및 공시 적절, 공시항목 및 입력자료 충실함
- 재정균형집행과 관련하여 보령시 시설관리공단의 재정균형집행 목표액은 6,340,290천원이며 2015. 6. 30 까지 집행실적은 148.23%임. 공단의 균형집행대상 예산액은 11,527,800천원으로 30%의 B등급으로 임
- 정부권장정책 이행실적과 관련하여 중소기업제품 우선 구매 추진 정상적 추진했으나 다소 미흡함. 중증장애인 생산품 우선구매 업무는 정상적으로 추진함. 장애인 의무고용 정상적 추진함. 사회적 기업 생산품구매 다소 미흡하게 추진함
- 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행과 관련하여 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책이 적절히 이루어지고 있음
- 고용안정 및 일자리창출과 관련하여 2014년 전환목표 인원이 4명이었으나 6명 전환하여 비정규직 전환 실적을 150% 달성함. 상용형 시간제 운영을 위한 제도 개선을 위한 노력은 하고 있으나 운영계획수립에 그침
- 유급휴가의 적정한 운영실적과 관련하여 근로기준법에서 규정한 연차유급휴가 준수함. 기타 보령시 시설관리공단 중 일부 포상휴가 삭제 등 취업규정을 정비함

제3장 지표별 평가결과

I. 리더십/전략

리더십

1. 경영층 리더십

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 3 | 88.00 | 2 | 2.64 |

나. 평가내용

- ① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 기관의 목표달성과 경영상 발생하는 문제(사업수지, 인력 및 조직 구조조정, 사업 활성화, 노사문제 등 경영전반에 발생하는 문제) 해결을 위한 방안을 제시하고 목표달성을 위해 노력하고 있는가?
 - 기관의 경영목표 달성을 위한 부문별, 부서별 추진체계는 구축되어 있으며, 그 성과는?
 - 직원의 동기부여 (동기부여 방안이나 특수시책)나 필요한 교육, 지원(직무수행능력 개발을 위한 교육기회의 부여) 등을 통하여 성과를 극대화하고 있는가?
 - 퇴직금 누진제 폐지를 위한 노력과 성과는 적절한가?(해당기관만 평가)
- ② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 지방자치단체와 의회와의 협력관계, 지원(예산, 사업확보 등) 정도
 - 지역주민, 시민단체, 유관기관과의 협력, 유대관계 등

다. 추진실적

- ① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 경영문제를 다각도로 파악하고 그 해결을 위해 노력하였음
 - 사업수입 증대 차원에서 모란공원 만장 도래에 따른 대책을 강구하였음
 - 대행사업비 절감을 추진하여, 보령공공하수 태양광 발전설비 설치 등 5개 사업에서 비용을 절감하였음
 - 총 7개의 수탁사업, 석탄박물관 및 모란공원 사용료 현실화 등의 사업활성화를 추진하였음
 - 협력적 노사관계를 구축하기 위해 직원 복리후생을 강화하였음
 - 경영목표 달성을 위한 추진체계 구축에 노력하였음
 - 조직진단을 실시하여 조직개편을 통해 탄력적으로 조직을 운영하였음
 - 부서별 협업시스템을 구축·운영하였음
 - 전략과제를 선정하고 이에 대한 성과지표를 설정하여 성과관리를 강화하였음
 - 협력적 직장분위기 조성을 위해 유연근무제, 선택적 복지제도의 비정규직 확대 운영, 기타 비정규직 처우 개선, 우수 직원 표창 등을 실시하였음
 - 직원들의 능력개발을 위해 교육기회를 제공하였음
- ② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 예산확보, 재정집행을 위해 지자체와 의회와의 협력관계를 유지했음
 - 보령시 행사를 지원하여 집행부서와 원활한 협조관계를 유지했음
 - 의회, 지역주민 및 시민단체, 유관기관의 협력관계 유지를 위해 노력함

라. 평가의견

< 요약 >

공기업의 사회적 역할과 기업경영의 어려운 환경을 극복하기 위해 효율적인 경영계획을 수립하였음. 공기업의 경영목표를 달성하기 위해 노력하였음

- ① 조직체의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 공단의 경영수익 증대와 지역 공기업으로서의 공공성을 연계하기 위한 노력을 경주함
- ② 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내외 이해관계자와의 협력 증진을 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 공단과의 이해관계자·기관과의 협력적 연계망 구축에 노력하였음

마. 잘된 점

- 비용 절감, 사용료 현실화 등을 통해 경영개선에 노력하였음
- 부서별 협업체계를 구축하였고, 성과관리체계를 구축하여 조직성과와 개인성과를 연동하였음
- 관련기관, 주민과 협조관계 구축에 노력하였음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 보다 효율적인 성과경영을 위해서는 성과관리를 개인차원, 부서차원, 과제차원으로 구분하고, 이를 통합하는 방식의 관리를 구상할 수도 있을 것임

2. 고객 및 윤리경영

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 4 | 85.00 | 2 | 3.40 |

나. 평가내용

- ① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?
 - CS 경영추진 내부체계 및 기능의 적정화 여부 (실행 인프라구축)
 - 고객만족을 위한 장·단기 전략수립
 - 종합적인 민원분석 및 정책반영 여부
 - 서비스 기준의 이행도 및 고객모니터링을 통한 기관성과 증대 노력(각종 제도개선 여부 등)
 - 현장중심의 CS 관련 교육실시 및 포상실적부패방지과 청렴유지를 위한 윤리경영 시스템 개선노력과 성과는 적절한가?
 - 부패근절 교육(세미나 포함), 임직원 업무관련 범죄 고발규정 제도와 여부 등 비리·부패행위 근절노력
 - 내부감사시스템(클린센터 등) 구축 및 실질적 내부통제시스템 작동 여부
 - 도덕적 해이나 관리소홀 등으로 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 바는 없는지 여부
- ② 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?
 - 자치단체에서 선정한 마을기업에 대한 지원 노력과 성과(물품구매 등)
 - 공정사회 구현을 위한 의식, 관행, 제도 등 불공정한 사항을 개선하고 균등한 기회와 공정한 경쟁을 보장하기 위한 노력과 성과

다. 추진실적

① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?

- CS 경영 추진 전략을 수립하고, CS 경영 핵심요인으로 인프라 구축, 고객 안전 확보, 고객만족도 제고, 고객 needs 선도 등 4대 요인을 설정하고 추진함
- 고객만족을 위한 장·단기 전략이 수립되어 추진 중에 있음
 - 2014년에는 고객서비스 품질제고 계획, 고객서비스 이행기준 재설정, 시설관리 책임분담에 운영 계획, 근로자종합복지관 하절기 운영 계획 등이 수립됨
- 민원접수의 일괄 처리체계를 추진하였음
 - 접수 → 이첩 및 조사 → 시정 및 개선 → 결과 분석 및 피드백이 연결되는 일련 체계를 구축
 - FAX, on-line, 전화 착신 서비스 등의 상시적 민원수렴체제를 갖추
 - 노후 시설물 보수를 위해 기동 점검반 형태를 운영하였음
 - 서비스기준 이행도를 모니터링하였음
- 직원 대상 CS교육에 4회에 걸쳐 65명이 참여하였음
 - CS 우수 직원에 대한 표창도 실시하였음

② 부패방지와 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?

- 부패근절을 위한 자체 윤리교육을 1회 실시하였음
- 공익신고자 보호교육을 공단 임직원을 대상으로 실시하였음
- 임직원 윤리·행동강령에 관한 내규를 개정하였음
- Clean 신고센터 운영 등 내부감사시스템을 운영하였으며, 자체 감사를 실시하여 6 건의 행정조치를 자체 조치하였음

③ 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?

- 지역자원을 활용하고, 지역의 부가가치가 지역 내에서 순환할 수 있도록 지역발전 과 연계된 공단활동을 전개함
- 비정규직 등 사회적 약자, 협력적 노사관계 구축을 위해 노력함

라. 평가의견

< 요약 >

고객만족을 추진할 수 있는 경영체제를 운영하고 있으며, 부패방지를 위한 공정한 제도기반을 구축하였음

- ① 고객만족 경영체제를 적절하게 구축·운영하고 있는가?
 - CS경영 추진전략을 부서별로 추진과제를 설정하였음. 기관의 경영목표를 위해서는 계량이 가능한 부분은 목표대비 실적을 평가할 수 있도록 개인별 목표·추진과제까지 구체적으로 설정하는 것을 고려할 필요가 있음
- ② 부패방지와 청렴유지를 위한 윤리경영시스템 개선노력과 성과는 적절한가?
 - 윤리경영을 위한 제도적, 절차적 틀을 마련하고 있지만, 이 제도가 실질적 효과를 거양하기 위해서는 계속 보완해 나가는 것이 필요함
- ③ 지방공기업으로서 사회적 책임 등은 잘 이루어지고 있는가?
 - 공기업의 발전이 지역발전과 연계될 수 있도록 지역의 공공성 증진에 노력하고 있음

마. 잘된 점

- 고객만족을 위한 전략을 지속적으로 수정·보완하고 있으며, 접수된 민원의 일괄처리를 추진하였음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- CS경영을 추진하기 위해 개인별 목표까지 설정하는 것을 고려할 필요가 있음
- 윤리경영시스템을 위해 지속적인 문제점 발굴과 개선의 노력이 요구됨

전 략

1. 미션·비전 및 경영계획

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 4 | 91.00 | 1 | 3.64 |

나. 평가내용

- ① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
 - 비전과 중장기 경영계획의 구체성·현실성(지역적합성)
- ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
 - 비전 설정에 대한 직원의 참여도와 인지도 확인, 공유노력
- ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
 - 비전 실현을 위한 연도별 구체적인 계획과 과업, 성취도
- ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
- ⑤ 경영계획은 적정하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?

다. 추진실적

- ① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
 - 공익성, 수익성, 지속가능성, 고객만점 등의 관점에서 전략과제와 세부 추진과제가 설정되어 있음
- ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
 - 전직원을 대상으로 2차례의 팀장 심의를 통해 비전·미션을 공모하였고, 비전 선포식을 개최하였음
 - 노사간 협의, 매월 직원 월례회 등을 통해 비전의 지속적인 공유를 추진하였음
- ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
 - 전략목표에 따라 성과목표, 그리고 세부실천과제를 연차별로 구성함
- ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
 - 기존 전략과제를 평가하고 새로운 환경변화에 따른 세부전략과제를 새로이 설정하였음
 - 매달 15일을 "시설 정비의 날"로 지정 운영하여 직원들의 책임의식을 부여하고 있음
- ⑤ 경영계획은 적정하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?
 - 2014년 65건 중 54건이 이행되어 83%의 이행률을 보임
 - 수시로 경영전략을 수정·보완하고, 부진사업은 차년도 사업계획에 반영하고 있음

라. 평가의견

< 요약 >

4대 부문의 관점에서 경영계획을 수립하고 있으며, 이를 체계적으로 수행하고 있음

- ① 당해 공기업의 바람직한 미래상을 정립하기 위한 비전을 제시하고 있는가?
 - 공기업의 공적 성격이 부가된 비전을 제시하고 있음
- ② 비전 설정 시 내부구성원이 참여하였는가? 그리고 비전을 어떻게 공유·전파하였는가?
 - 비전 설정을 위해서 구성원의 문제의식이 공유되어 있음. 이런 문제의식은 환경변화에 따라 달라지기 때문에, 기관을 생각하는 구성원들의 지속적인 관심이 요구됨
- ③ 현재 구축된 비전은 실현이 가능하며, 비전을 달성하기 위한 구체적인 전략과 행동규범을 설정하였는가?
 - 전략목표에 따른 세부실천과제를 체계적으로 설정하였음
- ④ 미션을 효율적으로 추진하기 위한 체계를 구축하였는가?
 - 환경변화 등에 따라 전략과제를 변경하여, 2015년에 반영하였음
- ⑤ 경영계획은 적절하게 수립되었으며, 실적차이를 분석하고 이를 수정·보완하였으며, 그 방법은 타당한가?
 - 연간 사업에 대한 적정 이행률을 나타내고 있음

마. 잘된 점

- 여건변화에 따라 경영전략을 원활하게 수정하고, 이에 따른 새로운 과제를 차기년도에 반영하고 있음
- 수시로 경영전략을 수정·보완하고, 부진사업은 차년도 사업계획에 반영하고 있음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 형식적이고 규범적인 비전 및 경영계획 설정을 지양하고, 실질적이고 동태적인 계획이 수립될 수 있도록 지속적인 고민을 권고함

II. 경영시스템

경영효율화

1. 조직관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 | | 총득점 |
|------|------------------|-----|-------|-----|--------|------|------|
| 정성지표 | 절대평가3, 단계별평가1 | 4 | 97.50 | 1 | 절대평가3 | 2.90 | 3.90 |
| | | | | | 단계별평가1 | 1.00 | |

나. 평가내용

- ① 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할·책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?
 - 환경변화에 대응하는 효율적인 조직체계 운영 여부
 - 전문적 조직진단 및 분석을 통해 적정인력을 판단하고 적재적소에 배치하였는지 여부 (직급별 / 직종별 배치의 타당성)
 - 임금인상 등 처우개선이나 상위직 증원을 목적으로 새로운 직급의 신설이나 유사 직급 운영사례가 있었는지 여부
- ② 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?(1점)
 - 지원부서 인력비율은 정원 30%이내 관리(0.2점)
 - 관리·사무직과 현업직(기술직,기능직,상용인부등)의 비율을 2:8 수준으로 관리(0.3점)
 - 상임이사 정수 기준 내 유지(0.3점)
 - 복수 본부설치 기준 내 유지(0.2점)
- ③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?
 - 조직진단을 통한 기능개편, 업무프로세스 개선, 불필요한 인력감축 등 조직·인력 운영의 효율화와 핵심업무의 역량 강화를 위한 노력과 성과
- ④ 유연근무제 활성화 등 일·가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?

다. 추진실적

① 운영사업 확대에 따른 최적의 조직운영

- 조직진단을 통해 인력재배치를 추진하였으며, 신규사업(10개)에 대한 타당성검토를 실시하여 운영
- 2014. 7. 31 정관 및 직제규정 개정하여 인력증원 5명(정규직 3명, 비정규직 2명)

② 관리조직과 하부조직의 효율적 구성

- 지원부서의 인력은 총 9명으로 정원대 13%
- 관리직 비율은 기준인 20%이내인 13%
- 상임이사 : 1명
- 복수본부는 해당 사항 없음

③ 조직·인력 운영의 효율화 및 핵심 업무의 역량강화 추진

- 권한위임 전결권 준수 : 전자결재 1,646건
- 업무개선 제안제도 운영 : 제안13건, 시행 9건
- 단순반복 업무의 아웃소싱(8개 업무) 및 민간 전문업체 아웃소싱(15개 업무)

④ 일·가정 양립문화조성을 위한 노력

- 시차출퇴근형 유연근무제 실시 : 4명(A형 : 오전 8시 출근~오후 5시 퇴근)
- 공단규정을 통한 휴가 지원 및 사업장 환경을 고려한 다양한 근무제도 운영

라. 평가의견

< 요 약 >

- 인력의 효율적인 재배치 및 운영
- 핵심업무와 비핵심업무의 분석을 통한 아웃소싱
- 관리조직과 하부조직의 효율적 구성
- 일·가정 양립문화를 위한 노력

- ① 기관의 전략 및 핵심기능과 연계하여 기관내 단위조직의 역할·책임 및 인력을 적정하게 구성·배분하고 있는가?(0.9점)
- 경영목표 달성을 위한 순기능적 단위 조직을 설치하여 운영중에 있으며, 신규사업 위탁을 위한 타당성검토를 실시하였음
 - 조직개편은 2013년 외부용역 결과에 따라 운영하고 있으며, 임금인상 등 처우개선이나 상위직 증원을 목적으로 새로운 직급의 신설이나 유사 직급 운영사례와 관련해서는 해당 사항이 없음 : 외부 조직진단을 실시(2013년)하여 조직개편을 단행하여(7월) 내부인력과 인적자원 현황을 고려한 인력재배치 및 업무분장을 시도하였음. 진단결과 2.8명의 증원이 필요하다는 분석이 있었으며, 모란공원 정규직 정원 1명을 석탄박물관 정원으로 이관과 동시에 팀명을 변경하였음. 또한, 팀 단위 책임경영을 위한 시스템 마련과 본부장의 역할과 기능의 적정 배분을 통한 책임경영을 구현하기 위한 전결권을 준수하고 있음
- ② 조직특성·업무 등을 고려한 관리조직과 하부조직이 효율적으로 구성되어 있는가?(1점)
- 지원부서 인력비율은 정원 13%(0.2점)
 - 관리직(팀장 또는 과장급 이상 임직원) 비율은 정원의 13%(0.3점)
 - 상임이사 정수 기준가 관련해서는 상임이사 기준(1명) 준수 (0.3점)
 - 복수 본부설치 기준의 경우도 해당사항 없음(0.2점)
- ③ 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스, 조직구조 등을 어떻게 개선하고 있는가?(1점)
- 2013년 5월 조직진단 및 직무분석을 외부에 용역발주하여 실시하였으며, 권한 위임 전결권의 준수, 규정개정을 통한 업무프로세스 개선 등을 통해 불필요한 인력을 감축하고 있음
 - 아웃소싱 및 효율적 조직구성 : 행정자치부지방공기업 설립운영기준을 준수하고 있으며, 비핵심업무에 대해서 민간 및 전문업체에 아웃소싱을 함으로써 비용절감을 하고 있으며, 업무협약을 통해 공단의 위상을 제고 하고 있음
- ④ 유연근무제 활성화 등 일·가정 양립 문화 조성을 위한 노력과 성과는 적절한가?(1점)
- 하절기에 탄력적 근로시간제를 편성하여, 이를 통해 선택적 근로를 운영
 - 일, 가정 양립문화 조성을 위해 본인 희망하는 팀장 이하의 직원들을 대상으로 유연근무제(시차출퇴근제, 근무시간선택형, 집약근무형)를 시행하여 현재 4명의 직원이 희망하여 시행중에 있으며, 공단자체의 규정을 통해 지원 등의 다양한 방법

으로 지원을 하고 있음

마. 잘된 점

- ① 환경변화에 능동적으로 대응하는 효율적인 조직체계 운영과 조직혁신(권한위임)과 업무프로세스 개선 등은 긍정적인 측면이며, 관리조직과 하부조직의 효율적 구성 및 조직진단 실시여부도 잘 한 것으로 판단됨
 - 특히 무기계약직 및 공단직, 전문계약직들에 대한 처우개선 부분은 직원들의 동기부여를 함에 있어 좋은 정책으로 판단할 수 있겠음
- ② 그리고 조직인력운영의 효율화 및 핵심업무의 역량강화 분야에서도 긍정적으로 평가할 수 있는 부분이며, 일가정양립문화 조성을 위해 다양한 방법으로 지원하고 있음
- ③ 신규사업에 대한 타당성 검토를 외부기관의 용역을 통해 검토를 하였음. 검토결과 현재 지방공기업으로의 사무위탁과 관련 법률에는 지방자치법(제95조 제3항), 지방자치단체의행정기구와정원기준등에관한규정(제4조 제2항), 행정권한의위임및위탁에 관한규정(제2조, 제11조), 지방재정법(제109조 제2항), 지방공기업법(제76조, 제77조)등이 있음. 이상의 관련 법령을 검토한 결과 웅천 마을묘지를 제외하고는 검토 대상 사업은 법률적으로 공단위탁이 가능한 사업임. 즉 웅천 마을묘지를 제외하고는 대상사업의 공단 위·수탁에 법률적 하자가 없는 것으로 판단됨

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 보령시는 공단운영의 효율성을 위해 다양한 제도들을 운영하고 있음. 이러한 운영들이 효율적으로 시행되기 위해서는 외부용역 결과에 대한 실질적인 조치들이 필요할 것으로 보임
- 예를 들어 이번 신규사업타당성검토 보고서에는 인력 및 조직의 개편안도 함께 제시되고 있어 추후에 보령시가 조직개편을 함에 있어 이러한 자료들을 참고할 필요가 있음

2. 인사관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 4 | 95.00 | 1 | 3.80 |

나. 평가내용

- ① 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 임원 선임, 직원채용(공개 또는 경력경쟁), 임원성과계약, 승진 등 인사관리의 적정성
 - 인사규정 및 인사위원회 구성·운영의 적정성
- ② 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적절한가?
 - 「청년고용촉진특별법」에 따른 청년미취업자 우선고용 노력(평가대상: 정원이 30명 이상인 공기업)
 - 고졸자 등 기능인재추천채용, 북한이탈주민, 다문화가정 등 사회적 약자 고용 노력 및 실적
 - 초과근무수당 절감을 통한 신규채용 확대 등 일자리(인턴, 기간제, 비정규직 등 포함) 나누기를 위한 노력
- ③ 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적절한가?
 - 교육수요조사, 교육계획, 인사평정에의 교육성과 활용의 적정성
 - 임원(CEO포함)의 외부교육 실적(연 3일 또는 21시간 이상)
 - 직원 교육실적(정원 10% 이상이 연 7일 또는 50시간 이상, 단 집합교육은 최소 5일 또는 35시간 이상)
 - 외부 교육훈련 외에, 자체교육훈련, 멘토링, 학습동아리 등 직원역량 강화를 위한 기타 노력과 성과
- ④ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적절한가?
 - 직원만족도 조사, 문제점, 개선조치
- ⑤ 성과관리 및 보상체계의 구축은 적절한가?

- 업무성과를 객관적으로 측정하고 기관의 경영목표 등을 달성할 수 있는 성과관리 체계의 구축·운영
- 성과평가결과에 따른 경영 목표 개선 등 환류의 활성화, 업무설적 성과급 및 연봉의 차등 지급, 승진·전보 등에 활용

다. 추진실적

① 사회적약자 고용

- 청년미취업자 우선고용 : 2명
- 장애인 및 고령자 채용 : 36명, 2명
- 초과근무수당 절감 : 전년대비 136시간, 945천원 절감

② 임원 및 직원 외부교육 실적

- 임원의 경우 1년 21시간 이상 교육 실시, 주요내용으로는 성희롱·성폭력·가정폭력 예방교육, 개인정보 보호, 청렴교육 등을 교육계획에 따라 시행
- 직원 교육의 경우 15.5%가 50시간 이상 이수하였으며, 35시간 이상 이수한 직원은 9명
- 직원역량 강화를 위해 외부강사전문교육 및 자체교육, 동아리활동을 지원하고 있음

③ 직원만족도 조사 결과에 대한 시정조치

- 2014년 9월 실시하였으며, 주요내용으로는 인사정책, 교육훈련 정책, 노사관계 상황 등 10개항목 78문항이며, 조사결과 평균 70.02점이며, 최고 득점 차원은 교육훈련 정책(74.6점), 최저득점 차원은 의사소통(66점)임
- 조사결과에 대한 개선실적 : 직급별 정원 조정(5급 1자리, 6급 3자리 확보), 무기계약직 정수 확보(4명), 기간제근로자 무기계약직전환(6명) 등임

④ 성과관리 및 보상체계

- 성과관리 지표설정 : 4개관점, 12개 전략과제, 18개 핵심요인, 34개 세부 전략과제를

설정하여 객관적으로 측정 가능한 성과관리체계 구축

- 팀별 성취도 분석 결과 : 경영전략팀 76.85, 공공시설팀 77.68, 환경시설1팀 93.72, 환경시설 2팀 78.32, 환경시설 3팀 65.4점임

라. 평가의견

< 요약 >

- 지방공기업법에 의거 임원추천위원회를 통한 임원선임
- 사회적 약자 채용 노력
- 자체 직원 만족도 조사를 실시하여 문제점 시정
- 공정한 보상체계 확립

① 인사관리의 합리성·공정성을 확보하기 위한 노력과 성과는 적절한가?(1점)

- 지방공기업법에 의거 임원추천위원회를 통해 임원 선임 : 인력운영계획을 중심으로 공정한 채용을 위해 인사위원회를 운영하고 있음. 위원장을 포함한 5인 이내이며, 당연직 1명, 위촉직 외부인사 3명, 임명직 1명으로 구성되어 있으며 2014년 인사인위원회의 운영실적은 6회임
- 인사위원회를 통해 인사 관리 운영 : 직원채용은 신규직원 4명 채용, 내부승진인사 9명, 비정규직 무기계약직 전환 6명이며, 임원성과계약을 통해 경영목표 및 경영성과를 명문화 하였고 인사위원회를 통해 인사관리를 공정하게 운영하고 있음

② 사회적 약자를 위한 고용 노력과 실적은 적절한가?(0.5점)

- 정부가 추진하고 있는 사회적약자 채용을 위해 공단은 규정명시를 통해 채용차별을 금지와 더불어 청년, 고령자, 장애인신규채용에 노력을 기울이고 있음
- 그 결과 장애인의 경우 36명, 고령자 2명, 청년고용 2명임. 특히 청년고용의 경우 정규직으로 채용하였음

③ 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육 등 구성원의 역량 강화를 위한 노력과 성과는 적절한가?(0.5점)

- 외부전문기관에 의한 신규 및 보수교육을 진행하고 있으며, 직원들을 대상으로 교육 수요조사 및 계획수립 시행
- 임원(CEO포함)의 외부교전문육 1년 21시간 준수

- 정원의 10%이상이 규정준수
 - 전직원 내부 안내교육 실시
- ④ 내부직원을 대상으로 한 만족도조사 및 결과의 활용은 적정한가?(0.8점)
- 직원만족도 조사 실시
 - 2014년 9월 직원(내부)만족도조사를 실시하였음. 10개 항목 78문항을 조사하여 종합만족도가 70.02점이 나왔으며, 2012년 59.2점, 2013년 66.4점으로 전년대비 3.62점이 상승하였음. 최고 득점 차원은 교육훈련 정책으로 74.6점이며, 최저득점 차원은 의사소통으로 66점임. 그 결과 중점개선 차원은 의사소통, 점진개선 차원으로는 인사정책, 노사가 가진 가치관, 노사관계, 직장생활 전반, 직장생활 의견이며, 유지강화 차원으로는 교육훈련, 직무의 자율적 참여 항목임
 - 또한 고충해결통로의 경우 동료·선배가 59.7%로 제일 많았으며, 혼자 해결 24.2%, 직장상사 12.9%, 인사관리부서 및 노사협의회 3.2%로 나타났으며, 개선이 필요한 분야로는 승진기회(19%), 인력배치의 적절성(14.6%), 근무평가의 공정성(12%), 임금수준(8.9%), 노사협의회 역할(7%)의 순으로 응답을 하였음
 - 그리고 퇴직충동과 관련해서도 있다가 25건(37.9%), 없다가 37건(56.1%), 미기재 4건(6%)로 응답하였으며 퇴직의 사유로는 전망이 없는 이유가 가장 많은 34.5%, 조직문화 27.6%로 응답하여 이에 대한 개선 필요함
- ⑤ 성과관리 및 보상체계의 구축은 적정한가?(1점)
- 근무성적평정은 개인별, 내부사업장 평가는 팀별/사업별로 실시
 - 성과관리 지표를 개발하여 객관적이고 측정가능한 성과관리체계를 구축하여 운영하고 있음. 4개관점, 12개 전략과제, 18개 핵심요인, 34개 세부 전략과제를 설정하여 평가하고 있으며, 팀별 성취도 분석 결과는 경영전략팀 76.85, 공공시설팀 77.68, 환경시설1팀 93.72, 환경시설 2팀 78.32, 환경시설 3팀 65.4점임
 - 특히 환경시설 3팀의 경우 고도서비스 고도화(고객관점)부문을 제외하고는 모든 관점에서 낮게 평가되었음. 재무관점에서는 33.3, 학습 및 성장 78.3, 내부프로세스 50점으로 같은 환경시설 1, 2팀과 비교를 해도 낮은 성취도를 보이고 있음

마. 잘된 점

- 대체적으로 모든 지표에서 긍정적인 평가를 할 수 있음. 성과관리시스템을 운영하여 효율적 관리를 위한 노력을 기울이고 있고 또한 조직만족도 조사를 통해 적극적으로 직원의 동기부여를 위해 노력하고 있는 점도 긍정적이며, 사회적 약자의 채용도 전년도에 비해 개선된 부분임
 - 다만 성과관리시스템 운영에 있어 지표 등의 객관화와 현실성을 반영하고 이의 효율적 활용을 위한 제도적 개선이 병행되어야 할 필요가 있음
- 그리고 직원들의 자기계발을 위한 노력도 병행하고 있는데, 직원전문성 강화 교육비를 확대 편성하고 있으며 교육의 다양성도 함께 추구하고 있음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 먼저, 조직만족도 조사의 연도별 일관성임. 연도별 종합만족도를 분석하고 있는데 방향이나 항목에 있어 일관성을 가지고 있는지에 대한 확인과 더불어 만족도조사 결과의 구체적 시행이 필요함. 특히 의사소통 강화를 위한 조치방안을 강구하여야 하는데 이는 고충문제해결과 직접적으로 관련이 있는 조치이기 때문에 현재보다 쉽고 다양한 의사소통의 방법과 더불어 고충해결통로의 확보가 필요함
- 또한 성과관리지표의 개발 타당성과 관련하여 어떠한 절차 또는 과정을 통해 지표를 개발하고 적용하고 있는지에 대한 분석이 필요함

3. 노사관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 4 | 95.00 | 1 | 3.80 |

나. 평가내용

- ① 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?
- ② 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적정한가?
 - 경영정보 제공 등 노사협의회를 실질적·효율적으로 운영하기 위한 노력과 성과
 - 공식, 비공식적인 의사통로를 통한 노사화합(협력) 노력 및 실적
 - 노조전임자 또는 타임오프제 기준 준수여부
- ③ 노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을 최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?
- ④ 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?
- ⑤ 사내근로복지기금 운영의 적정성(기금 운영 공기업만 해당)
 - 기금사용 대상에 공기업의 기간제 근로자 포함여부(미 포함시 감점 △0.3점)
 - 파견·용역·사내하도급 근로자에 대한 복리후생 증진사업에 활용여부(활용시 가점 0.3점, 단 가점은 총 배점 4점 범위내에서 부여함)

다. 추진실적

① 합리적인 노사관계 실천

- 노사관계의 제도적 안정 : 노사협의회 개최 4차(협의사항 7건 중 시행 5건, 검토사항 2건)

② 노사 공존과 번영을 위한 노력

- 직원의견 수렴 : 직원만족도 설문조사 실시
- 비정규직 처우 개선 : 무기계약직 전환 6명
- 다양한 교육기획 제공 및 양방향 의사소통 향상 : 교육기회 113건
- 경영정보 및 성과 공유 : 사내 인트라넷 활용

라. 평가의견

< 요약 >

- 합리적 목표 설정을 위한 노사관계 구축
- 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노사협의회 개최
- 노사분쟁 방지를 위한 노력

① 노사관계 선진화를 위한 목표가 합리적으로 설정되어 실천되고 있는가?(1점)

- 노사관계 우호 증진을 위한 상호 신뢰 구축을 위한 방안들이 설정되어 실천 중에 있음
- 조직진단을 통해 직원 각자 성향에 맞는 사무분장으로 직원 업무 만족을 극대화 하는 노력과 더불어 직원 사기 증진을 위한 반기별 전직원 단합대회 개최, 직원 고충을 듣기 위한 다양한 의사소통 채널 구축 등을 노력함으로써 상호신뢰를 통한 신뢰구축을 위한 노력을 지속적으로 시행중에 있음

② 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력과 성과는 적정한가?(0.8점)

- 정례적인 주간 및 월간회의를 개최하여 홈페이지를 통해 회의결과의 주요 내용인

사장지시사항, 입찰 및 채용정보, 주요 보도자료, 민원사항, 당직근무 등의 경영정보를 공유하고 있음

- 총 4회에 노사협의회가 개최되었는데, 주요내용으로는 전자결재 결재라인 개선, 시간외 근무시간 인정, 퇴직연금제도 개선, 슬러지건조시설 현업부서 지정 등이며, 이 중 5건은 시행 중에 있음

③ 노사갈등 또는 노사분쟁(파업)을 최소화하기 위한 노력과 결과는 무엇인가?(1점)

- 노사협의회를 적극 반영되도록 노력하고 있으며, 노사간 차별해소를 위해 임금 및 성과급의 개정, 그리고 직원표창 및 여행 지원 등의 통한 동기부여 및 사기진작
- 특히 노사간 다양한 대화채널을 통해 직원이 느끼는 현장의 애로사항 및 건의사항을 체득하고 있음

④ 단체협약 내용의 합리성 정도, 단체 교섭시 단협개선을 위한 노력과 성과는 적절한가?(1점)

- 해당 사항 없음

⑤ 사내근로복지기금 운영의 적정성(기금 운영 공기업만 해당)

- 해당 사항 없음

마. 잘된 점

- 공단은 노사관계 로드맵을 중심으로 노사관리 전문성을 강화시키며 혁신 및 워크셰어링 참여를 목표로 하고 있음. 이러한 로드맵에 따라 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 지속적인 노력으로 노사관계 선진화를 추진하고 있음
- 특히 노사협의회를 통한 노사화합과 이해증진, 노사협의회를 제도화 하여 성실히 시행하고 있으며, 상호 신뢰를 통한 소통의 기회를 확대하려는 노력을 보이고 있음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 노사관계 선진화를 위한 많은 노력을 함에도 불구하고 노사협의회의 결과물들에 대한 구체적인 시행방안들을 노사가 함께 고민하고 이러한 성과들이 공사경영에 어떠한 긍정적인 영향을 미쳤는지 분석을 하여야 함. 이러한 환류가 앞으로 공사경영에 재투입이 되어 사전에 노사갈등을 예방하고 협력적이고 생산적인 노사관계를 유지할 수 있을 것임

4. 재무관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 3 | 83.30 | 2 | 2.50 |

나. 평가내용

- ① 예산·회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?
 - 예산과 경영계획과의 연계성, 자원조달 등의 적정성
 - 예산전용·이월 및 예비비 사용의 적정성
 - 회계장부의 전산화 및 결산서, 감사보고서, 원가계산서 등의 회계규정과의 부합여부
 - 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 전담요원 확보 및 내부통제 노력과 교육훈련실적 등
- ② 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?
 - 자금계획의 수립을 통한 유휴자금을 파악하기 위한 노력
 - 유휴자금의 고수익 상품 운영으로 수익 최대화노력
- ③ 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?
 - 고정자산 관리 전산화 및 장부의 증감기록 유지상태
 - 재물조사의 적정성
- ④ 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?
 - 구분관리의 적정성 제고를 위한 제도 및 절차의 구비여부
 - 구비된 제도 및 절차에 따른 자본적지출 및 수익적지출의 적정한 원가 반영여부

다. 추진실적

① 합리적인 자금 및 채무관리

- 사업계획 및 환경변화 등을 고려한 탄력적인 자금관리 집행
- 유휴자금 운용결과 : 현금수익 기준하여 이자수익 64,257원

② 합리적 자산관리 운영

- 자산관리프로그램 활용하여 자산의 증감 등 변동 상황 철저 관리
- 1차 정기재물조사이후 개선조치 시행

③ 적절한 원가 반영

- 수익적 지출에 해당하는 수선유지비의 경우 사업예산에 편성
- 자본적 지출에 해당하는 시설비의 경우 자본예산에 편성

라. 평가의견

< 요약 >

- 유휴자금 관리
- 자산관리의 선진화
- 정확한 원가반영 노력

① 예산·회계관리는 합리적이고 투명하게 운영되는가?(0.5점)

- 지속발전형 재무관리 계획을 수립하고 있음. 재무관리의 기본방향은 비용의 최소화, 수익의 극대화, 전문성임. 경상비의 경우 영기준에서 편성단계에서부터 예산 절감을 추구하고 있음. 또한 제원조달 및 예산편성의 적정을 유지하기 위해 경영 목표에 따라 수립된 세외수입액 달성 노력
- 예산변경 절차를 통제시스템을 구축하여 적정을 확보하고 있음. 또한 예산변경 절차의 명문화를 통해 예산집행 준수 및 내·외부 관리감독에 노력하고 있음
- 예산회계표준관리시스템 운영으로 재정 관리·집행의 전산화 구축하고 있으며, 회

계규정에 입각한 재무관리를 시행중에 있음

- 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위해 전담인력의 책임성을 제고 하고 있으며, 재정정보증보험 가입을 통해 안전장치를 마련하고 있음

② 자금 및 채무관리는 합리적으로 운영되는가?(1점)

- 전출금 수령 후 자금 운영계획을 토대로 월별 필요한 자금만을 배정하고 있으며 원금손실 없는 상품 중 은행간 금리비교를 통해 고수익 상품을 운용하고 있음. 이에 전년도에 비해 이자수익이 증가하였음
- 유휴자금의 효율적인 운영으로 이자수익 증대 : 이자수익 64.257원 증가함

③ 자산관리는 정확하게 이루어지고 있는가?(0.5점)

- 고정자산 관리 전산화하여 물품관리의 투명성 및 정확한 물품관리를 하고 있으며, 효율적인 관리, 시간단축 및 예산의 효율적인 집행에 노력하고 있음

④ 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 통한 정확한 원가반영이 이루어지고 있는가?(0.5점)

- 자본적 지출과 수익적 지출의 구분관리를 하고 있으며, 원가 반영을 위한 자본적 예산과 수익적 예산의 구분하여 운영중에 있음
- 또한 유형자산과 무형자산의 구분을 통하여 원가반영에 노력하고 있음
- 회계원칙에 부합되는 과목을 조정 계리하여 회계처리의 적정성 도모
- 자본적 지출의 감각상각을 통해 경성과 파악에 기여

마. 잘된 점

- 공단 중장기 경영계획과 연계한 예산운영을 하고 있으며, 설립목적 및 책임경영 체제에 부합한 예산운영으로 예산절감 및 경영효율성 제고를 위한 성과 지향적 예산운영 달성을 목표로 하고 있으며, 유휴자금 관리원칙에 따라 안정성, 수익성, 유동성을 고려하여 최적의 금융기관을 선정 및 분산예치하고 있음
- 또한 자산·재물관리 담당자를 지정하여 책임관리를 도모하고 있음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 회계장부의 전산화를 통해 투명성, 효율성을 제고와 더불어 내부통제 체제 구축을 통해 전문성을 제고할 필요가 있음. 보령시의 지원 미비로 전자결재 미구성 및 회계관리가 전산화되지 못한 점은 개선할 사항임

주요사업활동

1. 시설 · 환경관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 4 | 97.00 | 1 | 3.88 |

나. 평가내용

- ① 시설·환경 관리시스템
 - 시설물관리계획 수립 여부 및 적정성
 - 시설물관리 및 환경관리 프로세스의 적정성
- ② 시설·환경 관리역량
 - 시설·환경관리 전담인력의 전문성 수준 및 제고노력
- ③ 시설·환경 관리활동
 - 시설물 관리활동의 적정성
 - 환경 관리활동의 적정성
 - 시설·환경 유지관리 수준

다. 추진실적

① 시설·환경 관리시스템

- 시설·환경관리 목표와 추진전략, 세부계획을 작성하여 운영하고 있으며 시설물 전반에 대한 종합시스템(FMS)운영을 통해 월간점검(매월 셋째주) 및 정기점검 등을 추진
- 공공시설물에 대한 기동점검반의 상시운영을 통해 시설물 유지보수를 상시적으로 추진하고 있으며, 특히 배수 펌프시설에 대해서는 여름철 비상근무조를 편성 운영하고 있음
- 폐기물, 석면건축물 관리계획을 수립하여 사업장폐기물의 적정처리와 직원 및 이용객에 대한 쾌적한 여건을 조성하고 있음
- 시설물 점검에 있어서는 일일 점검과 정기점검, 특별점검 등을 주기적으로 실시

② 시설·환경 관리역량

- 시설물 관리와 관련한 전문 자격증 취득 및 소지로 시설 환경관리별 전문성을 제고하고 있으며, 자체 및 합동 모의 훈련을 통한 역량을 강화를 꾀하고 있음
- 전문기관 위탁교육을 통한 시설·환경관리에 대한 역량을 지속적 관리, 외부와의 적극 교류를 통한 정보교류 및 전문화 도모

③ 시설·환경 관리활동

- 시설물 유지관리를 위한 노후 설비에 대한 교체와 개선을 위한 예산 확보와 관련 사업 추진
- 공단내 전사업장을 대상으로 직원의 업무개선 제안제도를 반영하여 13건의 시설·환경관리에 대한 개선 추진
- 시설내 공기·미세먼지, 악취, 대기 및 폐기물 등에 시설환경 점검을 통한 시설·환경에 대한 지속적 관리 추진

라. 평가의견

< 요약 >

시설·환경관리 부문에 있어 추진목표의 설정과 추진전략, 세부계획을 마련하여 운영하고 있으며, 시설·환경관리를 위한 직원들의 역량과 관리활동도 잘 운영되고 있음. 특히, 시설관리에 있어 업무개선 제안 제도를 마련하여 담당직원이 공단제도 및 업무프로세스 개선을 건의하고, 이를 통한 개선방안을 마련하는 등 전반적인 측면에서 업무프로세스와 경영효율화를 도모하고 있음. 제도의 지속적인 운영을 통해 공단차원의 경영효율화 및 수범 사례를 발굴하고, 직원에 대한 적극적인 포상도 확대할 필요가 있음

① 시설·환경 관리시스템

- 시설물 전반에 대한 종합시스템(FMS)운영을 통해 월간점검(매월 셋째주) 및 정기점검 등을 통한 적절한 시설·환경관리시스템을 구축하고 있음
- 또한, 공공시설물에 대한 기동점검반의 상시운영, 여름철 배수 펌프시설의 비상근무조 편성 등의 적극적 대응을 하고 있음

② 시설·환경 관리역량

- 시설물 관리를 위한 직원의 전문자격증 소지 및 신규 취득 등의 역량을 강화하고 있으나, 직원의 교육 등에는 다소 부족한 측면이 있음

③ 시설·환경 관리활동

- 직원의 업무개선 제안제도를 활용하여 시설환경관리의 상시적 문제점과 개선방안을 마련함으로써 긍정적인 효과를 거두고 있음
- 시설 내 공기·미세먼지, 악취, 대기 및 폐기물 등에 시설환경 점검을 통한 직원 및 이용자에 대한 관리가 잘 이루어지고 있음

마. 잘된 점

- 체계적인 시설·환경관리를 위해 시설물 운영·관리계획을 수립하여 연중 및 특별기간 중 운영에 만전을 기하고 있으며, 시설점검에 결과에 대한 적절한 조치 및 개선

노력을 지속적으로 수행하고 있음

- 시설물 관리에 대해 업무개선 제안 제도를 통해 전사업장 시설에 대한 관리자적 입장에서 업무프로세스와 경영효율화를 도모
- 시설물에 대한 체계적 관리와 점검을 위한 시설물정보관리종합시스템(FMS)을 구축하여 운영하고 있음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 시설관리 분야에서 현재 공단이 운영하고 있는 업무개선 제안 제도는 담당직원이 공단제도 및 업무프로세스 개선을 건의하여 경영효율화를 도모할 수 있는 제도로 기간에 구애받지 않고 상시적으로 운영하는 방안도 고려할 필요가 있음

2. 재난 · 안전관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 5 | 98.00 | 1 | 4.90 |

나. 평가내용

- ① 재난·안전 관리시스템
 - 재난·안전관리계획 수립 여부 및 적정성
 - 재난·안전관리 프로세스의 적정성
 - 재난·안전 관련예산의 적정성
- ② 재난·안전 관리역량
 - 재난·안전관리 전담조직·인력의 지정 및 전문성 수준
 - 재해·재난 및 안전사고에 대한 대응력 수준
- ③ 재난·안전 관리활동
 - 안전사고 사전예방 및 사후처리 활동의 적정성
 - 안전사고 발생현황
 - 재난·안전 관련 사업장 관리활동 수준

다. 추진실적

① 재난·안전 관리시스템

- 공단운영 전 사업장에 대한 종합안전 관리계획을 수립 운영하고 있으며, 공공시설물, 해빙기, 풍수해 등의 상황별 비상훈련계획을 수립 운영
- 재해 비상 대책반을 편성하여 운영하고 있으며, 유관기관과의 비상연락망 체계 구축, 재해상황 발생시 보고체계 수립, 동원가능 방재장비 목록 구성 등 재난·안전관리에 대한 전 상황적 대비책 마련
- 안전보건경영시스템(KOSHA 18001)인증 기준에 의한 재난·안전 관리 시행
- 2014년 재난안전관련 예산은 2014년 103,772천원 집행

② 재난·안전 관리역량

- 각 법률에서 정하고 있는 해당 자격자를 공단 시설물 안전관리자로 선임하여 운영하고 있으며 재난·안전관리 전문가 양성을 위한 교육훈련을 주기적 실시
- 재해·재난 및 안전사고 대응을 위한 내부 안전교육(15회) 및 외부 위탁교육(6회) 진행 하였으며, 재난 안전 시나리오별 대응훈련(자체, 합동 등 4회)을 실시

③ 재난·안전 관리활동

- 재난·안전사고 사전예방을 위한 전사업장에 대한 유해요인을 조사하고 정기적 관리 활동을 추진하고 있음
 - * 시설별 사전 점검 및 위험성 평가를 추진하여 위험요인 발굴 및 개선 조치(위험요인 발굴 총 3,546건중 개선될 요인은 조치, 신규 위탁시설에 대한 위험성평가 진행중)
- 2014년 안전사고 미발생
- 재난·안전 사업장 관리를 위해 직원별 담당구역을 지정하고, 매월 15일을 시설정비의 날로 지정·운영하여 운영하며, 배수펌프장 및 관로와 하수처리시설은 상시적 모니터링 체계를 갖춰 운영

라. 평가의견

< 요약 >

재난·안전 관리를 위해 체계적인 재난·안전관리 종합계획, 비상훈련 계획 등 체계적 훈련 및 관리를 하고 있으며, 직원의 재난·안전관리 교육도 체계적으로 이루어지고 있음. 시설별로 각 법률이나 제도에서 정하고 있는 해당 자격자를 공단 시설물 안전 관리자로 선임하여 운영하고 있으며, 또한 내·외부 주기적인 교육을 통해 역량강화를 도모하고 있음. 2014년에는 전사업장에서 직원 및 외부고객에 대한 안전사고가 발생하지 않았으며, 재난·안전관리에 대한 전 상황적 대비책이 충분히 구성되어 있음

① 재난·안전 관리시스템

- 공단운영 전 사업장에 대한 종합안전관리계획을 수립 운영하고 있으며, 공공시설물, 해빙기, 풍수해 등의 상황별 비상훈련계획을 수립 등 체계적으로 운영하고 있음
- 재해 비상 대책반을 편성하여 운영하고 있으며, 유관기관과의 비상연락망 체계 구축, 재해상황 발생시 보고체계 수립, 동원가능 방재장비 목록 구성 등 재난·안전관리에 대한 전 상황적 대비책 마련 등 관리시스템은 잘 구축되어 있음

② 재난·안전 관리역량

- 각 법률에서 정하고 있는 해당 자격자를 공단 시설물 안전관리자로 선임하여 운영하고 있으며 재난·안전관리 전문가 양성을 위한 교육훈련을 주기적 실시하여 역량을 지속적으로 확충하고 있음

③ 재난·안전 관리활동

- 재난·안전사고 사전예방을 위한 전사업장에 대한 유해요인을 조사하고 배수펌프장 및 환경기초시설에 대한 정기적 관리활동을 추진하고 있음
- 재난안전관리에 대한 시스템, 역량 활동 등의 결과 2014년 안전사고가 전분야에서 발생하지 않았음

마. 잘된 점

- 재해·안전관리시스템은 공단 전 사업장에 대해 시설관리, 운영, 직원의 역량 제고 등 전 분야에 걸쳐 적절히 잘 운영되고 있음
- 특히, 재난·안전사고 예방을 위해 전사업장에 대한 유해요인을 조사하고, 배수펌프장 및 환경기초시설에 대한 정기적 관리활동을 추진하고 있음
- 2014년은 전분야에 걸쳐 안전사고가 발생하지 않았으며, 재해·안전관련 예산도 적절히 운영되고 있음

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 재난안전관리에 대해 적절히 대응하고 있으며, 지속적인 관리와 점검이 필요함

3. 공공성 증진노력

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 4 | 98.00 | 1 | 3.92 |

나. 평가내용

- ① 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동
 - 연간 유료시설 이용자수(금액) 대비 무료·감면 수혜자수(금액) 비율
 - 사회적 약자를 위한 프로그램 진행 실적 및 사후평가
 - 지역주민(공동체) 발전을 위해 추진한 각종 실적 및 성과
 - 지역 및 자치단체 행사에 업무협조 실적 및 성과
- ② 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적
- ③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)
- ④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

다. 추진실적

① 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동

- 공익성 증진을 위한 사회적 약자에 대한 시설 이용에 대한 무료·감면 추진
- 연간 무료·감면 수혜자는 25.0%로 전년대비 3.8%p 증가, 연간 무료·감면 수혜자는 25.0%로 전년대비 0.8%p 증가
- 노인 및 재가 진폐재해 어르신(전직광부)을 대상으로 한 박물관 광부해설사 양성 교육 추진, 보령댐 수몰지역에 대한 수신제 개최, 저소득층 청소년을 대상으로 한 방과후 아카데미 운영 등 지역 내 사회적 약자에 대한 프로그램 운영
- 공단시설에 대한 일시사역, 시설물 및 매장 등에 대한 지역주민의 활용을 통한 지역주민의 일자리 창출 및 소득 증대
- 지역 소외계층에 대한 노후가옥수리, 전기설비 교체, 생필품 전달 등 공단 직원의 자율적 봉사를 위한 '그린나래 봉사단'의 지속적운영
 - * 년 8회 운영, 집수리 및 노후전등 교체, 간이 상수도, 연통 보수 등
 - * 2014년도 보령시 자원봉사 단체부분 우수상 수상
- 유소년 축구장(연중), 생태공원(연중) 등 지역주민을 위한 시설 무료 개방 추진

② 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적

- 태양광 발전설비 시설을 통한 친환경 에너지 소비 및 예산 절감(연간 2,068만원 절약)
- 전년대비 연료 435리터, 용수 191톤의 에너지 절약
- 폐광의 냉풍을 전시실로 연결, 냉풍을 활용한 냉방을 통한 에너지 절감

③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)

- 타 기관에 대한 자료제공 및 안내 및 방문 협조 지원(22개 기관, 277명)
- 공단 시설에 대한 언론 홍보를 통한 시설 활성화 도모

- ④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안
- 공단 시설에 대한 요금 현실화 및 시설 이용 활성화에 관련 조례 개정
 - 공단 시설에 대한 시예산 지원을 통한 시설물 및 프로그램 개선
 - 업무개선 제안제도 운영을 통한 지속적인 발전방안 모색(13건 제안)

라. 평가의견

< 요약 >

시설관리공단은 특성상 고객의 수요에 부응한 공공성에 대한 요구와 지속적인 확대 노력이 필요한 사업장임. 현재 사회적 약자를 위한 각종 시책을 제도화하여 운영하고 있으며, 시설운영에 있어 지역주민채용 및 지역주민에게 찾아가는 봉사서비스를 추진함으로써 시설관리공단의 사회적 책임을 다하고 있음. 특히, 지역 소외계층에 대한 노후가옥수리, 전기설비 교체, 생필품 전달 등 공단직원의 자율적 봉사를 위한 '그린나래 봉사단'의 활동은 사업의 성격과 상관없이 공단의 사회적 책임을 제고하고 공단의 공익적 가치를 높이고 있음. 이외 에너지 절감형 제품구입과 설치·운영, 에너지 절감 등을 위한 다양한 공익성 확대노력을 지속하고 있음

① 사회적 약자 관리시스템 및 지역사회 공헌활동

- 공익성 증진을 위한 사회적 약자에 대한 시설 이용에 대한 무료·감면 추진하고 있으며, 전년대비 좋은 성과를 창출하고 있음. 공단의 수익성과 결부하여 적정수준을 유지할 수 있도록 지속적 관리
- 지역 소외계층에 대한 노후가옥수리, 전기설비 교체, 생필품 전달 등 공단 직원의 자율적 봉사를 위한 '그린나래 봉사단'이 2012년 5월 이후 지속적으로 운영되고 있어 공단의 공익적 가치를 높이고 있음

② 녹색제품(서비스 포함) 활용 및 에너지 절감을 위한 노력 및 실적

- 태양광 발전설비의 신설, 전년대비 연료 및 용수의 절감 등 에너지 절감을 위한 전사

적 차원의 노력이 이루어지고 있음.

- 특히 폐광의 냉풍을 활용한 일부시설에 대한 냉방은 시설의 특성을 반영하는 내용으로 홍보 등을 통한 확대도 검토할 만함. 다만 냉풍내의 미세먼지 등에 대한 시설관리는 강화해야 할 것임

③ 타 기관에 대한 자발적인 전파·홍보노력(자료제공, 상담, 방문, 지도실적 등)

- 타 기관에 대한 자료제공 및 안내 및 방문 협조 지원, 공단 시설에 대한 언론 홍보를 통한 시설 활성화 도모는 적절히 이루어지고 있음

④ 각종 법규, 제도 등 자치단체, 정부 등에 대한 개선 제안으로 공기업 또는 자치단체의 발전을 가져온 사안

- 업무개선 제안제도 운영을 직원의 자발적인 문제와 발전방안 모색을 추진하는 것은 고무적이나 이를 확대하고 직원의 격려와 참여를 이끌어 내기 위해 직원 표창 및 포상 등의 방안의 강구할 필요가 있음(시장, 이사장 표창 등)

* 2014년 이사장 표창 3명으로 보령시와 협의를 통한 시장 및 이사장 표창 확대 방안 모색도 필요

마. 잘된 점

- 지역 소외계층에 대한 노후가옥수리, 전기설비 교체, 생필품 전달 등 공단 직원의 자율적 봉사를 위한 '그린나래 봉사단'이 2012년 5월 이후 지속적으로 운영되고 있어 공단의 공익적 가치를 높이고 있음
- 집 수리 및 노후 전등 교체, 간이 상수도, 연통보수, 누전차단기 및 노후 전등 점검, 분전반함 및 조명 교체 등
- 업무개선 제안제도 운영을 직원의 자발적인 문제와 발전방안 모색을 추진하는 것은 고무적이나 이를 확대하고 직원의 격려와 참여를 이끌어 내기 위해 직원 표창 및 포상 등의 방안의 강구할 필요가 있음(시장, 이사장 표창 등)

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 공단의 시설, 재난 등의 각종 업무에 대한 직원의 참여와 격려를 이끌어 내기 위해 현재의 포상제도를 확대하는 방안 모색이 필요함

4. 고객서비스 품질관리

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|------|-----|-------|-----|-------------|
| 정성지표 | 절대평가 | 2 | 88.00 | 2 | 1.76 |

나. 평가내용

- ① 고객서비스현장 수립 여부 및 적정성
- ② 고객서비스 품질관리시스템
 - 품질관리계획 수립, 품질평가, 평가결과의 환류 등 고객서비스 품질관리시스템 구축 및 운영의 적정성
- ③ 고객서비스 품질관리활동 및 실적
 - 서비스 전달과정, 결과, 환경 등의 품질 제고 노력과 성과

다. 추진실적

- ① 고객서비스현장 수립 여부 및 적정성
 - 고객서비스 현장 수립 및 각 시설별 고객서비스 이행기준 마련 운영
- ② 고객서비스 품질관리시스템
 - 시설별 시설관리 책임분담제 운영을 통해 공단 전 사업장에 대한 관리 추진
 - 고객만족도에 대한 외부(지방공기업평가원), 내부(자체조사 : 프로그램 참가자, 관람객 등)조사를 통해 품질평가 및 평가결과의 환류체계를 구축하였음
 - 고객서비스 품질계획에 있어서는 서비스전달과정, 서비스결과의 품질, 서비스 환경의 품질 등으로 분류하여 각 분야별 이행 기준을 제시하였음

③ 고객센터 서비스 품질관리활동 및 실적

- 어린이/청소년, 여성 및 노약자 등 고객 맞춤형 서비스 추진 및 자체 고객불편사항 발굴 및 개선 추진
- 미니연탄 만들기, 홈페이지 개편, VOC(고객제안, 요구, 민원포함)처리 등 고객 맞춤형 사업 운영과 추진을 통한 서비스
- 직원에 대한 CS 외부 교육 및 자체 교육 실시, 고객응대 매뉴얼 제작을 통한 전직원의 서비스 마인드 제고 및 상시 대응

라. 평가의견

< 요약 >

시설관리공단 고객센터 서비스 현장의 제정과 고객센터 공통 이행기준 마련, 시설별 이행기준을 수립하여 적절히 운영하고 있음. 품질관리시스템에 있어서도 시설별 품질관리계획을 수립하고 시설관리 책임분담제 운영을 통해 관리를 추진하고 있음. 품질관리 활동과 실적에 있어 자발적인 고객 불편사항을 발굴하여 자체적인 개선방안 등을 마련하여 운영하고 있으며, 시설물에 대한 자체고객만족도 조사 실시를 통해 고객에 대한 니즈를 파악하고 개선하고 있음. 다만 품질관리시스템이 시설별로 적용될 수도 있지만, 전사업장 차원의 체계화와 구체화가 지속적으로 요구됨

① 고객센터현장 수립 여부 및 적정성

- 고객센터 현장 수립 및 각 시설별 고객센터 이행기준 마련 운영 등 적절하게 운영되고 있음

② 고객센터 품질관리시스템

- 각 시설별, 혹은 시설관리공단 전반에 걸친 품질관리계획의 체계화와 구체화가 필요하며, 이에 따른 피드백 방안까지 마련하는 체계화가 필요
- 품질관리에 있어 시설에 대한 서비스부분은 잘 정비, 운영되고 있는 반면, 고객센터 향상을 위한 품질관리와 이에 대한 피드백부분은 체계적인 보완이 필요

③ 고객서비스 품질관리활동 및 실적

- 품질활동 관리를 위해 시설별 고객만족도 조사를 추진하고 Feed-Back 체계를 구축하여 시설별 단순해결사항과 조사를 통한 해결사항 등을 구분하여 운영하고 있고, 이를 홈페이지 등 게시를 통해 고객과 원활한 소통을 하고 있음
- 또한, 자발적 고객 불편사항을 발굴하여 자체적인 개선방안 등을 마련하여 운영하고 있으며, 시설물에 대한 자체고객만족도 조사 실시를 통해 고객에 대한 니즈를 파악하고 개선하고 있음
- 이와 함께 고객 수요에 부응하는 맞춤형 서비스의 개발과 프로그램 운영을 통해 고객 서비스 품질 제고를 위한 상시적 노력을 추진
 - * 어린이/청소년을 위한 프로그램 운영, 여성 및 노약자를 위한 프로그램 등 수요자에 맞는 프로그램의 개발 및 운영

마. 잘된 점

- 시설관리공단의 고객서비스 현장의 제정과 고객서비스 공통 이행기준 마련, 시설별 이행기준을 수립하여 적절히 운영하고 있으며, 특히 품질관리 활동과 실적에 있어서는 자발적인 고객 불편사항을 발굴하여 자체적인 개선방안을 모색하고 있음
- 시설의 특성상 다양한 고객수요가 요구되는바 수요자별 맞춤형 프로그램의 개발과 서비스 제공을 통해 고객만족도 향상 도모

바. 미흡한 점 및 개선방안

- 다만 품질관리시스템이 시설별로 적용될 수도 있지만, 전사업장 차원의 체계화와 구체화가 지속적으로 요구됨

Ⅲ. 경영성과

주요사업성과

1. 사업수입

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|---------|-----|-------|-----|-------------|
| 정량지표 (상향지표) | 목표부여(A) | 6 | 88.78 | 2 | 5.33 |

나. 평가내용

- 사업수입은 평가대상년도에 공기업이 직접 관리·운영하는 시설에서 발생한 운영수입으로, 자치단체에 납부한 금액을 의미한다.
- 전년도에 비하여 사업기간·사업규모가 변경된 사업은 동일한 기간·규모로 조정한다.
- 쓰레기종량제봉투 판매수입은 제외한다.

다. 추진실적

- 2014년 사업수입은 936,617천원으로 전년대비 3.27% 증가하였음

| 사 업 명 | 2014년도 사업수입 | 2013년도 사업수입 | 목표설정 | | 평가결과 | |
|---------|----------------|----------------|-------------|---------|------|-------------|
| 청소년수련관 | 19,902 | 32,617 | 최고목표 (B) | 997,672 | 가중치 | 6 |
| 석탄박물관 | 149,048 | 134,242 | | | 평 | |
| 모란공원 | 654,102 | 636,514 | 최저목표 (C) | 453,487 | 점 | 88.78 |
| 동백관 | 113,565 | 103,602 | | | 득 | |
| 합 계 (A) | 936,617 | 906,975 | | | 점 | 5.33 |

| 사 업 명 | 2014년도 | | | 2013년도 | | |
|--------|------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|
| | 조정전 (A) | 조정액 (B) | 조정후 (A+B) | 조정전 (A) | 조정액 (B) | 조정후 (A+B) |
| 청소년수련관 | 20,308 | -406 | 19,902 | 38,956 | -6,339 | 32,617 |
| 석탄박물관 | 149,048 | | 149,048 | 134,242 | | 134,242 |
| 모란공원 | 1,029,568 | -375,466 | 654,102 | 857,546 | -221,032 | 636,514 |
| 동백관 | 113,565 | | 113,565 | 103,602 | | 103,602 |
| 총 계 | 1,312,489 | -375,872 | 936,617 | 1,134,346 | -227,371 | 906,975 |

라. 평가의견

- 2014년 사업수입의 실적 둔화는 청소년 수련관 운영실적의 큰 폭 감소에 기인하고 있음

마. 원인분석

- 청소년 수련관 시설의 사업수입 감소는 지난해 세월호 사고로 인한 전반적 이용부진에 기인하고 있음

바. 추세분석

- 2013년 24.1%에 이어 2014년 청소년수련관을 제외한 전사업장의 사업수입증가로 안정적으로 운영

사. 개선방안

- 의견없음

2. 1인당 시설관리실적

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|---------|-----|--------|-----|-------------|
| 정량지표 (상향지표) | 목표부여(A) | 4 | 100.00 | 1 | 4.00 |

나. 평가내용

- 1인당 관리실적 = $\frac{\text{관리실적}}{\text{관리인력}}$
- 관리실적이란 공기업 시설의 이용차량수, 이용인원수 등 사업을 통하여 실제로 제공한 실적을 의미한다.
- 관리인력이란 연간 인건비(결산서 기준)를 기준으로 하며, 간접지원부서(예: 임원·총무·기획·예산·회계·인사·경영분석 등 담당부서) 인력·예산 및 정부시책에 따른 행정인턴, 임시고용인력 등은 제외하되, 사업과 연관성이 있는 인력은 모두 포함한다.
- 전년도에 비하여 사업유형별 사업기간·사업규모가 변경된 사항은 동일한 기간·규모로 조정(관리실적, 관리인력)한다.
- 정부정책에 따른 인건비 인상분(무기계약직 전환에 따른 인건비 증가분과 최저임금 기준 충족을 위한 인건비 증가분)은 관리인력 산출 시 제외한다.

다. 추진실적

○ 환경처리사업 처리량 조정후 가중평균증가율 10.976 증가

| 평균증가율 | 목표설정 | | 평가결과 | |
|------------|---------|-----|-------|--------|
| J = 11.198 | 최고목표(B) | 110 | 가중치 | 4 |
| | 최저목표(C) | 50 | 평점(k) | 100.00 |
| | | | 득 점 | 4.00 |

| 사업명 | 평가 지표 | 단 위 | 2014년도 | | | 2013년도 | | | 증감율 (G = (C-F) /F) | 가중치 (H) | 가 평 증 감 율 (I = G×H) |
|------------------------------------|----------|-------------------|-----------------|-----------------|------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------------------|
| | | | 관리 실적 (A) | 관리 인력 (B) | 1인당 관리실적 (C=A/B) | 관리 실적 (D) | 관리 인력 (E) | 1인당 관리실적 (F=D/E) | | | |
| 생 태 공 원 | 이용인원 | 명 | 792 | 34,759 | 0.022785 | 604 | 34,158 | 0.017683 | 0.2886 | 1.54 | 0.445 |
| 청소년 수련관 | 수입금액 | 천원 | 19,902 | 146,951 | 0.135433 | 32,617 | 167,708 | 0.194487 | -0.3379 | 6.49 | -1.971 |
| 석 탄 박물관 (석탄체굴 체험거리 포함) | 수입금액 | 천원 | 149,048 | 183,579 | 0.811900 | 134,242 | 183,283 | 0.732430 | 0.1085 | 7.54 | 0.818 |
| 모 란 공 원 | 수입금액 | 천원 | 654,102 | 128,313 | 5.097719 | 636,514 | 121,526 | 5.237678 | -0.0267 | 5.38 | -0.144 |
| 동백관 | 수입금액 | 천원 | 113,565 | 108,966 | 1.042203 | 103,602 | 86,796 | 1.193626 | -0.1269 | 4.77 | -0.606 |
| 애 향 의 집 | 이용인원 | 명 | 12,356 | 18,501 | 0.667850 | 9,984 | 25,124 | 0.397389 | 0.6806 | 0.88 | 0.601 |
| 환경처리 사업 | 처리량 | 톤 | 7,472,683 | 1,079,570 | 6.921908 | 6,930,657 | 1,150,587 | 6.023584 | 0.1491 | 57.08 | 8.513 |
| | 시설용량 | m ² /일 | 60,660 | | 0.056189 | 60,660 | | 0.052721 | 0.0658 | | 3.755 |
| 슬러지 건조시설 | 처리량 | 톤 | 3,405 | 300,849 | 0.011318 | 3,500 | 302,997 | 0.011551 | -0.0202 | 16.31 | -0.329 |
| | 시설용량 | m ² /일 | 20 | | 0.0000665 | 20 | | 0.000066 | 0.0071 | | 0.116 |
| 합 계(J) | | | | 2,001,488 | | | 2,072,179 | | | 100 | 11.198 |

라. 평가의견

- 시설별에 있어서는 적절히 운영되고 있으며, 환경기초시설의 경우 전체사업의 70% 이상을 점유하고 있어 이로 인한 평가의 영향이 큼

마. 원인분석

- 환경기초시설의 비중이 시설관리에 대한 비중이 큰 만큼 시설관리에 대한 체계적인 방안 모색을 통해 1인당 관리실적 등을 체계적으로 관리할 필요가 있음

바. 추세분석

- 전년도에 비해 개선세가 확대됨

사. 개선방안

- 의견없음

3. 안전사고 발생건수

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|---------|-----|--------|-----|-------------|
| 정량지표 (하향지표) | 목표부여(A) | 3 | 100.00 | 1 | 3.00 |

나. 평가내용

- 안전사고 발생건수
 - ※ 안전사고 발생건수가 5건 이하 기관 : 2점 부여 후 나머지 1점으로 평가
 - ※ 안전사고 발생건수가 10건 이하 기관 : 1점 부여 후 나머지 2점으로 평가
- 안전사고란 대인·대물사고를 모두 의미하며 공기업(지방자치단체 포함)이 보험처리를 완료한 건수로 측정(소송 및 재판이 진행 중인 사고는 제외)
 - 직원들의 안전사고는 제외
 - 대물사고 중 50만원 이하(자기부담금 포함)는 안전사고 건수에서 제외
 - 대인사고 중 5만원 이하(자기부담금 포함)는 안전사고 건수에서 제외
- 비교대상 기간 간의 사업변동이 있는 경우, 조정 후 평가(평가대상 기간의 신규사업 및 위탁완료한 사업에서 발생한 안전사고는 제외)
- 1건의 안전사고를 통해 피해(대인 또는 대물)가 복수로 발생한 경우에는 각각의 피해에 대해 별도로 평가하여 복수의 안전사고로 평가
- 보험에 가입된 시설물임에도 보험으로 처리하지 않고 공기업(지방자치단체 포함)이 보상비 등 직접 비용지급 처리한 경우 금액과 관계없이 안전사고 발생건수에 포함
 - 보험가입이 원천적으로 불가능한 시설물에 한해 안전사고 건수는 대물·대인 사고 금액기준 적용

다. 추진실적

- 2014년 사고발생 없음

| 구 분 | 2014년도 | 2013년도 | 목표설정 | | 평가결과 | |
|--------|--------|--------|-------------------|---|------|---|
| 일반사고 | 0 | 0 | 최 고 목 표 (B) | - | 가중치 | 3 |
| 사망·중상 | 0 | 0 | | | 평 점 | - |
| 합 계(A) | 0 | 0 | 최 저 목 표 (C) | - | 득 점 | 3 |

라. 평가의견

- 시설 및 재난 등의 사고발생과 관련하여 잘 운영되고 있음

마. 원인분석

- 의견없음

바. 추세분석

- 2013년, 2014년 안전사고 발생없이 잘 운영되고 있음
 - 2012년 안전사고 발생(대물사고 2건)이외 추가적 안전사고 발생 없음

사. 개선방안

- 의견없음

4. 처리수질

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|--------------------------|-----|-------|-----|-------------|
| 정량지표 (하향지표) | 목표부여(B)1.75 단계별평가2.25 | 4 | 73.00 | 3 | 2.92 |

나. 평가내용

○ 처리수질배점

- BOD, COD, SS, T-N, T-P, 대장균, TU 개선부문 : 각 0.25점
- 법정수질초과에 따른 행정처분부문 : 2.25점

○ 항목별 측정산식

- 수질항목별득점

$$= \frac{(\sum \text{처리수질목표달성평점} \times 0.4 + \sum \text{처리수질개선평점} \times 0.6) / \text{하수처리장 방류구수}}{100} \times 0.25$$

- 처리수질개선평점

$$= \frac{\text{연간처리수질} - \text{전년도처리수질} \times 150\%}{\text{전년도처리수질} \times 90\% - \text{전년도처리수질} \times 150\%} \times 100$$

- 법정수질초과에 따른 행정처분 득점

$$= 2.25\text{점} - (\text{연간행정처분횟수} \times \text{행정처분당 감점})$$

다. 추진실적

① 처리수질 현황

- 환경부 수질검사 결과

| 검사항목 | | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU | 비고 |
|---------------|--------|-------|-------|------|--------|-------|------|----|----|
| 보령 (IV지역) | 법적기준 | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 | |
| | 수질검사결과 | 2.55 | 13.05 | 4.95 | 11.0 | 0.541 | 128 | - | |
| 무창포 (IV지역) | 법적기준 | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 | |
| | 수질검사결과 | 0.825 | 7.55 | 2.3 | 17.69 | 1.535 | 3.75 | 0 | |
| 웅천 (IV지역) | 법적기준 | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 | |
| | 수질검사결과 | 1.63 | 6.77 | 3.43 | 11.314 | 0.840 | 133 | 0 | |
| 성주 (IV지역) | 법적기준 | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 | |
| | 수질검사결과 | 0.45 | 2.1 | 0.45 | 4.137 | 0.260 | 2.25 | 0 | |

- 환경부 수질검사 분기별 검사결과

| 사업소명 | 분기 | 점검일자 | 검사결과 | | | | | | |
|---------------|-----|------------|------|-------|------|--------|-------|------|----|
| 보령 (IV지역) | 항목 | | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU |
| | 기준치 | | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 |
| | 평균 | | 2.55 | 13.05 | 4.95 | 11.000 | 0.541 | 128 | - |
| | 1분기 | '14.02.24. | 3.4 | 17.4 | 4.7 | 14.907 | 0.364 | 96 | - |
| | 2분기 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 3분기 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 4분기 | '14.12.15. | 1.7 | 8.7 | 5.2 | 7.084 | 0.717 | 160 | - |
| 무창포 (IV지역) | 항목 | | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU |

| | | | | | | | | | |
|--------------|-----|------------|-------|------|------|--------|-------|------|----|
| | 기준치 | | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 |
| | 평균 | | 0.825 | 7.55 | 2.3 | 17.690 | 1.535 | 3.75 | 0 |
| | 1분기 | '14.03.10. | 1.1 | 13.2 | 4.0 | 26.170 | 2.451 | 3 | - |
| | 2분기 | '14.06.13. | 0.7 | 6.8 | 3.2 | 14.788 | 1.642 | 5 | 0 |
| | 3분기 | '14.09.11. | 1.0 | 4.9 | 1.1 | 15.321 | 1.163 | 7 | - |
| | 4분기 | '14.12.15. | 0.5 | 5.3 | 1.0 | 14.482 | 0.886 | 0 | - |
| 웅천 (IV지역) | 항목 | | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU |
| | 기준치 | | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 |
| | 평균 | | 1.63 | 6.77 | 3.43 | 11.314 | 0.840 | 133 | 0 |
| | 1분기 | '14.03.10. | 3.0 | 9.5 | 4.3 | 11.339 | 1.333 | 0 | 0 |
| | 2분기 | - | - | - | - | - | - | - | - |
| | 3분기 | '14.09.25. | 0.9 | 5.1 | 1.9 | 10.179 | 0.895 | 160 | 0 |
| | 4분기 | '14.12.22. | 1.0 | 5.7 | 4.1 | 12.425 | 0.291 | 240 | 0 |
| 성주 (IV지역) | 항목 | | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU |
| | 기준치 | | 10 | 40 | 10 | 20 | 2 | 3000 | 1 |
| | 평균 | | 0.45 | 2.1 | 0.45 | 4.137 | 0.260 | 2.25 | 0 |
| | 1분기 | '14.03.10. | 0.1 | 2.7 | 1.2 | 5.553 | 0.386 | 0 | - |
| | 2분기 | '14.06.11. | 0.2 | 2.1 | 0.1 | 2.698 | 0.151 | 4 | 0 |
| | 3분기 | '14.09.11. | 1.2 | 1.6 | 0.5 | 3.831 | 0.264 | 5 | - |
| | 4분기 | '14.12.15. | 0.3 | 2.0 | 0.0 | 4.465 | 0.237 | 0 | - |

참고 : TMS 자료 활용

② 법정수질초과에 따른 행정처분

- 사업장별 수질현황(TMS 자료)

| 구분 | | 2013년 | | | | | | | 2014년 | | | | | | |
|---------------|----------------|--|------|-----|------|------|-----|----|--|------|-----|--------|-------|------|-----|
| | | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU | BOD | COD | SS | T-N | T-P | 대장균 | TU |
| 보령 (IV지역) | 최대 | 7.8 | 24.8 | 9.4 | 21.2 | 2.2 | 360 | - | 7 | 17.8 | 9.5 | 20.198 | 3.036 | 1450 | 0 |
| | 최소 | 0.9 | 3.4 | 0.9 | 1.37 | 0.06 | 120 | - | 0.9 | 4 | 1 | 5.175 | 0.189 | 110 | 0 |
| | 평균 | 4.0 | 11.0 | 4.5 | 10.2 | 0.76 | 255 | - | 2.5 | 10.6 | 4.6 | 11.446 | 1.062 | 431 | 0 |
| | 평점 | | | | | | | - | 100 | 100 | 100 | 62.97 | 17.11 | 100 | 100 |
| | 행정 처분 횟수 | 0회 | | | | | | | 1회 ■ 위반항목 : T-P 2.503~3.396 mg/L (기준:20) ■ 위반일자 : '14.8.26~28 | | | | | | |
| 무창포 (IV지역) | 최대 | 7.3 | 14.0 | 9.5 | 19.7 | 2.0 | 978 | - | 7.8 | 16 | 9.4 | 26.17 | 2.451 | 972 | 0 |
| | 최소 | 1.0 | 6.2 | 1.0 | 4.0 | 0.6 | 8 | - | 0.4 | 3.2 | 0.5 | 4.892 | 0.426 | 16 | 0 |
| | 평균 | 3.0 | 9.2 | 3.2 | 11.5 | 1.6 | 353 | - | 2.3 | 8.6 | 3.3 | 13.058 | 1.352 | 364 | 0 |
| | 평점 | | | | | | | | 100 | 100 | 100 | 60.75 | 100 | 100 | 100 |
| | 행정 처분 횟수 | 0회 | | | | | | | 1회 ■ 위반항목 : - T-N 26.170 mg/L (기준 : 20) - T-P 2.451 mg/L (기준 : 2) ■ 위반일자 : '14.03.10 | | | | | | |
| 웅천 (IV지역) | 최대 | 9.5 | 20.3 | 9.5 | 18.9 | 2.3 | 983 | 0 | 8 | 14.4 | 8.6 | 19.873 | 1.991 | 961 | 0 |
| | 최소 | 1.1 | 5.1 | 1.2 | 6.1 | 0.3 | 6 | 0 | 0.7 | 4.1 | 0.5 | 7.245 | 0.09 | 12 | 0 |
| | 평균 | 3.7 | 9.9 | 4.7 | 11.1 | 1.3 | 291 | 0 | 3.2 | 9 | 3.8 | 12.757 | 0.891 | 334 | 0 |
| | 평점 | | | | | | | | 100 | 100 | 100 | 58.45 | 100 | 100 | 100 |
| | 행정 처분 횟수 | 1회 ■ 위반항목 : - T-P 2.433 mg/L (기준 : 2) ■ 위반일자 : '13.07.30. | | | | | | | 0회 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|--------|--------|-----|-----|
| 보령 (IV지역) | 최대 | 3.0 | 5.2 | 6.0 | 5.9 | 0.6 | 971 | - | 5.2 | 8.5 | 4.5 | 10.531 | 1.493 | 877 | 0 |
| | 최소 | 0.5 | 0.7 | 0.3 | 2.4 | 0.2 | 7 | - | 0.3 | 0.5 | 0.5 | 1.021 | 0.159 | 8 | 0 |
| | 평균 | 1.1 | 2.2 | 1.3 | 4.1 | 0.4 | 194 | - | 1.3 | 3.3 | 1.5 | 4.765 | 0.397 | 212 | 0 |
| | 평점 | | | | | | | | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | 행정 처분 횟수 | 0회 | | | | | | | 0회 | | | | | | |
| 평점합계 | | | | | | | | | 400 | 400 | 400 | 329.31 | 350.26 | 400 | 400 |
| 행정처분 횟수합계 | | 1회 | | | | | | | 2회 | | | | | | |

라. 평가의견

- ① 수질항목별(BOD, COD, SS, T-N, T-P, 대장균, TU) 평점과 하수처리장 방류구수, 가중치 0.25점을 고려한 수질항목별 득점은 1.67점임

| 수질항목별 평점 (A) | | 하수처리장 방류구수 (B) | 수질항목별 득점 | |
|-----------------|--------|----------------------|------------|------------------------|
| | | | 가중치 (C) | 득점(D) [(A÷B)÷100]×C |
| BOD | 400.00 | 4 | 0.25 | 0.25 |
| COD | 400.00 | | 0.25 | 0.25 |
| SS | 400.00 | | 0.25 | 0.25 |
| T-N | 329.31 | | 0.25 | 0.21 |
| T-P | 350.26 | | 0.25 | 0.22 |
| 대장균 | 400.00 | | 0.25 | 0.25 |
| TU | 400.00 | | 0.25 | 0.25 |
| 합계 | | | | 1.67 |

- ② 연간행정처분횟수가 2회이고 TMS가 설치된 전체 방류구수가 5개 이하인 경우에 행정처분당 감점 0.5점을 적용한 결과 법적수질초과에 따른 행정처분 득점은 1.25 점임

마. 원인분석

- 처리수질개선평가가 낮은 이유는 수질항목 가운데 T-N과 T-P항목의 경우 처리수질이 하수도법상 법정기준치(T-N 20mg/L, T-P 2mg/L)는 만족하고 있으나, 당해연도 연간처리수질이 전년도 처리수질에 높거나 개선효과가 미비하고 하수처리시설에 따라 편차가 큰 경향을 보였기 때문임
- 법적수질을 초과한 횟수가 2회에 달하였기 때문에 법적수질초과에 따른 행정처분 득점이 낮게 나왔음

바. 개선방안

- 처리수질을 개선하기 위해서는 처리수질이 하수도법상 법정기준치를 만족하더라도 하수처리공정의 지속적인 관리를 통해 수질을 개선하도록 하여야 함
- 하수처리공정의 철저한 관리를 통해 법적수질을 초과하는 사례가 발생하지 않도록 시설관리자들의 지속적인 관심과 노력이 필요함

경영효율성과

1. 대행사업비절감률

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|---------|-----|-------|-----|-------------|
| 정량지표 (하향지표) | 목표부여(A) | 12 | 75.96 | 3 | 9.12 |

나. 평가내용

- 대행사업비란 공기업이 해당 사업의 운영을 위해서 자치단체로부터 받은 금액 중 자본예산을 제외한 금액(손익계산서상의 영업비용)으로 다음의 항목을 조정하여 계산한다.
 - 신규사업의 대행사업비는 당해연도 대행사업비에서 차감한다.
 - 전년도에 비하여 사업기간·사업규모가 변경된 사업은 동일한 기간·규모로 조정한다.
 - 물가상승률 조정 : 당해연도 대행사업비에서 물가상승률 해당분(전년도 조정후 대행사업비 x 통계청 발표 소비자물가상승률)을 차감한다.
 - 성과급은 대행사업비에서 차감한다.
 - 수선유지비 및 감가상각비는 대행사업비에서 차감한다.
 - 손익계산서상의 영업비용(자본예산 제외) 외 대행사업의 운영을 위해 자치단체로부터 받은 각종 운영비 및 물품이 있는 경우, 해당 금액도 대행사업비에 포함한다.
- 정부정책에 따른 인건비 인상분(무기계약직 전환에 따른 인건비 증가분과 최저임금 기준 충족을 위한 인건비 증가분)은 제외한다.
 - 정부의 “공공부문 비정규직 고용개선대책(‘11.11.28)”에 따라 기간제 근로자에 대한 선택적 복지비 및 명절휴가비 등 상여수당 지급, 외주용역직원을 직접고용함에 따라 발생한 최초 인건비 증가분은 제외한다.

다. 추진실적

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2014년도 | | | 2013년도 | | |
|---------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|
| | 조정전 | 조정액 | 조정후 | 조정전 | 조정액 | 조정후 |
| | (A) | (B) | (A+B) | (A) | (B) | (A+B) |
| 지원부서 | 871,860 | -199,108 | 672,752 | 680,549 | -71,523 | 609,026 |
| 생태공원 | 79,356 | -3,398 | 75,958 | 72,517 | -55 | 72,462 |
| 청소년수련관 | 299,896 | -38,241 | 261,655 | 293,035 | -18,058 | 274,977 |
| 석탄박물관 | 342,232 | -19,290 | 322,942 | 332,450 | -27,488 | 304,962 |
| 석탄굴체험거리 | 3,254 | - | 3,254 | 4,447 | - | 4,447 |
| 모란공원 | 634,679 | -397,349 | 237,330 | 461,056 | -237,006 | 224,050 |
| 애향의집 | 48,823 | -5,465 | 43,358 | 54,031 | -6,825 | 47,206 |
| 동백관 | 244,116 | -13,368 | 230,748 | 211,373 | -16,045 | 195,328 |
| 보령공공하수 | 1,108,276 | -209,853 | 898,423 | 1,058,618 | -159,781 | 898,837 |
| 보령분뇨처리 | 219,834 | -10,072 | 209,762 | 216,519 | -11,184 | 205,335 |
| 고도처리시설 | 33,586 | -495 | 33,091 | 23,742 | -749 | 22,993 |
| TMS시설 | 62,329 | -20,947 | 41,382 | 64,659 | -16,495 | 48,164 |
| 슬러지건조시설 | 947,285 | -115,325 | 831,960 | 875,065 | -94,829 | 780,236 |
| 빗물배수펌프장 | 29,375 | -4,879 | 24,496 | 29,541 | -346 | 29,195 |
| 천북가축분뇨 | 1,136,507 | -442,959 | 693,548 | 928,117 | -309,655 | 618,462 |
| 소성리공공하수 | 24,627 | -11,088 | 13,539 | 22,925 | -10,799 | 12,126 |
| 원산도공공하수 | 73,159 | -11,573 | 61,586 | 63,031 | -7,228 | 55,803 |
| 진죽리공공하수 | 61,796 | -8,946 | 52,850 | 52,429 | -5,600 | 46,829 |
| 봉당리공공하수 | 9,073 | -4,971 | 4,102 | 8,489 | -3,453 | 5,036 |
| 웅천공공하수 | 288,811 | -42,935 | 245,876 | 255,352 | -30,781 | 224,571 |
| 성주공공하수 | 94,974 | -10,835 | 84,139 | 89,081 | -15,656 | 73,425 |
| 무창포공공하수 | 137,259 | -50,130 | 87,129 | 137,506 | -28,126 | 109,380 |
| 죽도공공하수 | 15,982 | -4,875 | 11,107 | 18,092 | -7,484 | 10,608 |
| 도화담공공하수 | 22,252 | -8,374 | 13,878 | 16,518 | -8,727 | 7,791 |
| 금암공공하수 | 64,418 | -12,733 | 51,685 | 54,645 | -11,130 | 43,515 |
| 신규자인건비 | - | - | - | - | - | - |
| 총 계 | 6,853,759 | -1,647,209 | 5,206,550 | 6,023,787 | -1,099,023 | 4,924,764 |

라. 평가의견

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2014년도 | 2013년도 | 목표설정 | | 평가결과 | |
|---------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-------------|-------|
| | 대행사업비(A) | 대행사업비(B) | | | | |
| 지원부서 | 672,752 | 609,026 | 최 고 목 표 (C) | 4,432,288 | 가 중 치 | 12 |
| 생태공원 | 75,958 | 72,462 | | | | |
| 청소년수련관 | 261,655 | 274,977 | | | | |
| 석탄박물관 | 322,942 | 304,962 | | | | |
| 선탄굴체험거리 | 3,254 | 4,447 | | | | |
| 모란공원 | 237,330 | 224,050 | | | | |
| 애향의 집 | 43,358 | 47,206 | | | | |
| 동백관 | 230,748 | 195,328 | | | 평 점 | 75.96 |
| 보령공공하수 | 898,423 | 898,837 | | | | |
| 보령분뇨처리 | 209,762 | 205,335 | | | | |
| 고도처리시설 | 33,091 | 22,993 | | | | |
| TMS시설 | 41,382 | 48,164 | | | | |
| 슬러지건조시설 | 831,960 | 780,236 | | | | |
| 빗물배수펌프장 | 24,496 | 29,195 | | | | |
| 천북가축분뇨 | 693,548 | 618,462 | 최 저 목 표 (D) | 7,387,146 | 특 점 | 9.12 |
| 소성리공공하수 | 13,539 | 12,126 | | | | |
| 원산도공공하수 | 61,586 | 55,803 | | | | |
| 진죽리공공하수 | 52,850 | 46,829 | | | | |
| 봉당리공공하수 | 4,102 | 5,036 | | | | |
| 웅천공공하수 | 245,876 | 224,571 | | | | |
| 성주공공하수 | 84,139 | 73,425 | | | | |
| 무창포공공하수 | 87,129 | 109,380 | | | | |
| 죽도공공하수 | 11,107 | 10,608 | | | | |
| 도화담공공하수 | 13,878 | 7,791 | | | | |
| 금암공공하수 | 51,685 | 43,515 | | | | |
| 신규자인건비 | - | - | | | | |
| 총 계 | 5,206,550 | 4,924,764 | | | | |

- 최고목표 = 전년도 실적 × 90%
- 최저목표 = 전년도 실적 × 150%
- 평 점 = ((A-B×물가상승률)-D) ÷ (C - D) × 100(소수점 셋째 자리에서 반올림)
- 특 점 = (평점 ÷ 100) × 가중치(소수점 셋째 자리에서 반올림)
- 통계청 발표 2014년도 소비자물가상승률 : 1.3%

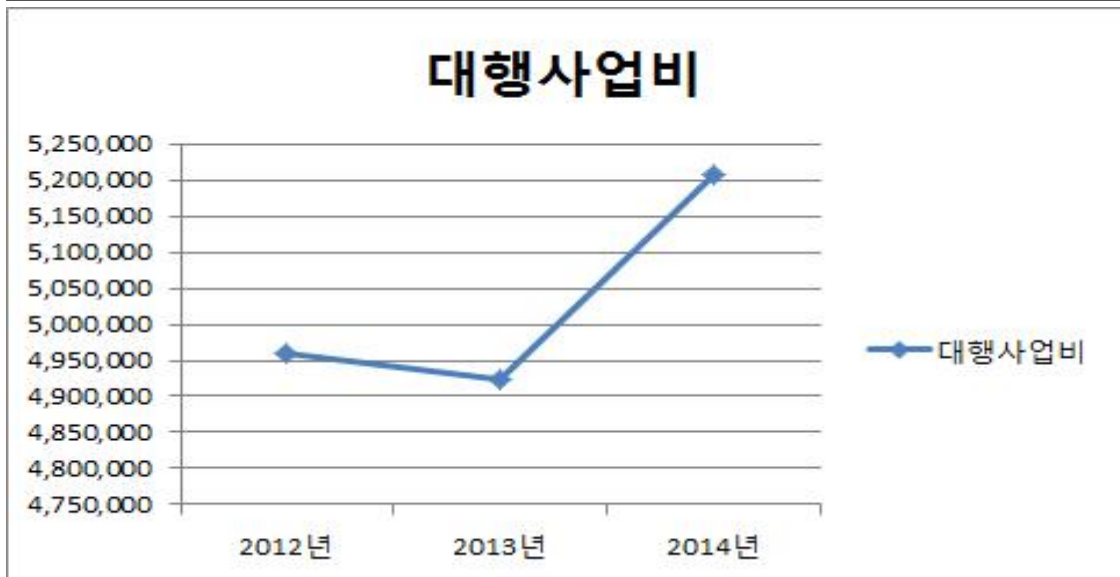
마. 원인분석

- 전기대비 대행사업비의 증가율은 6%로 대행사업수입의 증가와 더불어 신규사업 활성화로 관련 대행사업비도 증가

바. 추세분석

(단위 : 천원)

| 구분 | 2012년 | 2013년 | 2014년 |
|-------|-----------|-----------|-----------|
| 대행사업비 | 4,960,558 | 4,924,764 | 5,206,550 |



사. 개선방안

- 신규사업 추진시 기존사업과 중복되는 업무 등을 기존사업의 인원을 겸직 배치하는 등 인력활용의 효율성을 더욱 높이도록 하여야 함

2. 사업수지비율

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|---------|-----|-------|-----|-------------|
| 정량지표 (상향지표) | 목표부여(A) | 5 | 77.24 | 3 | 3.86 |

나. 평가내용

- 사업수지비율(%) = $\frac{\text{사업수입}}{\text{사업비용}} \times 100$
- 사업수입이란 공기업이 직접 관리하는 시설에서 발생한 운영수입으로, 자치단체에 납부한 금액을 기준으로 한다(단, 영업외수입과 자본적 수입은 제외).
- 사업비용이란 사업수입을 창출하기 위하여 지출된 비용(손익계산서상의 영업비용으로 영업외비용과 자본적 지출은 제외)을 의미한다.
- 사업수지비율 산정 시 무수익사업, 성과급, 수선유지비는 사업비용에서 제외한다.
 - 무수익사업이란 공기업이 해당 사업의 주된 재화나 용역을 무상(無償)으로 공급하는 사업을 의미한다(도서관, 공원관리, 도로관리, 청사관리 등).
 - 쓰레기종량제봉투 판매수입 및 관련 비용은 사업수지비율 산정시 제외한다.
- 비교대상 기간 간의 사업변동이 있는 경우, 조정 후 평가(평가대상 기간의 신규사업 및 위탁완료한 사업은 제외)한다.
- 정부정책에 따른 인건비 인상분(무기계약직 전환에 따른 인건비 증가분과 최저임금 기준 충족을 위한 인건비 증가분)은 제외한다.
 - 정부의 “공공부문 비정규직 고용개선대책(‘11.11.28)”에 따라 기간제 근로자에게 선택적복지비 및 명절휴가비 등 상여수당 지급, 외주용역직원을 직접고용함에 따라 발생한 최초 인건비 증가분은 제외한다.

다. 추진실적

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2014년도 | | | 2013년도 | | |
|--------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|
| | 사업수입 (A) | 사업비용 (B) | 수지율 (A/B) | 사업수입 (A) | 사업비용 (B) | 수지율 (A/B) |
| 청소년수련관 | 19,902 | 261,655 | 7.61% | 32,617 | 274,977 | 11.86% |
| 석탄박물관 | 149,048 | 326,196 | 45.69% | 134,242 | 309,409 | 43.39% |
| 모란공원 | 654,102 | 237,330 | 268.20% | 636,514 | 224,050 | 284.09% |
| 동백관 | 113,565 | 230,748 | 49.22% | 103,602 | 195,328 | 53.04% |
| 경영본부 | - | 672,752 | 0.00% | - | 609,026 | 0.00% |
| 총 계 | 936,617 | 1,728,679 | 54.18% | 906,975 | 1,612,790 | 56.24% |

라. 평가의견

(단위 : 천원)

| 구 분 | 2014년도 | 2013년도 | 목표설정 | | 평가결과 | |
|-----------------|-----------|-----------|-------------------------|--------|-------------|-------|
| 사업수입 (A) | 936,617 | 906,975 | 최 고 목 표 (D) | 61.86% | 가 중 치 | 5 |
| 사업비용 (B) | 1,728,679 | 1,612,790 | | | 평 점 | 77.24 |
| 수지비율 (C=A/B) | 54.18% | 56.24% | 최 저 목 표 (E) | 28.12% | 득 점 | 3.86 |

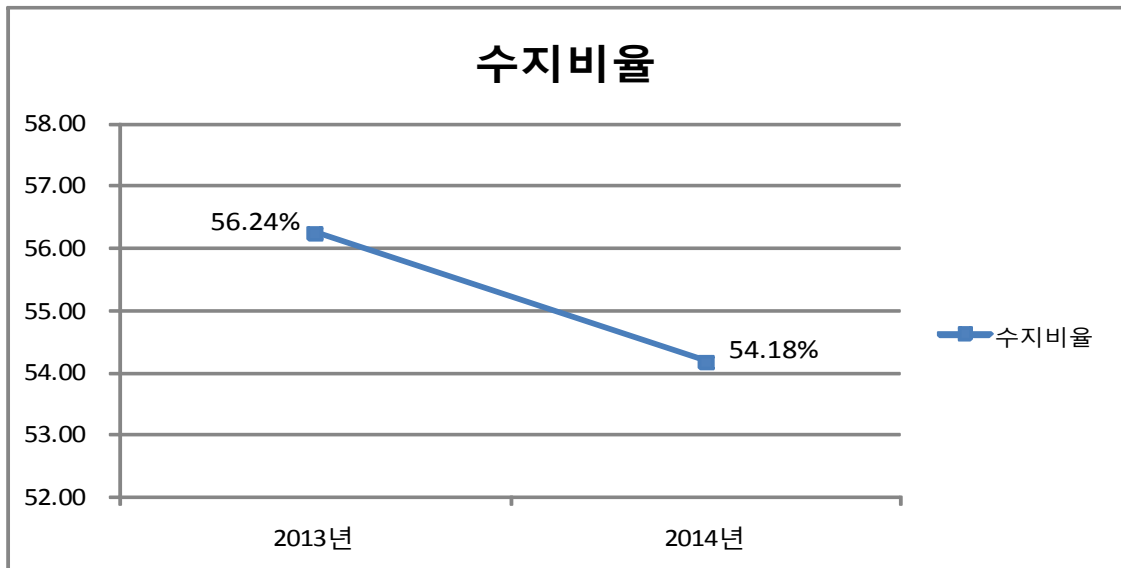
- 최고목표 = 전년도 실적 × 110%
- 최저목표 = 전년도 실적 × 50%
- 평 점 = (C - E) ÷ (D - E) × 100(소수점 셋째 자리에서 반올림)
- 득 점 = (평점 ÷ 100) × 가중치(소수점 셋째 자리에서 반올림)

마. 원인분석

- 모란공원의 경우 수지비율이 2배 이상 높게 나와 수익성이 아주 높으나, 다른 사업의 경우 손실이 발생하고 있는 상태로 전체적인 수지비율은 54.18%로 전기 56.24% 대비 하락함

바. 추세분석

| 구분 | 2013년 | 2014년 |
|------|--------|--------|
| 수지비율 | 56.24% | 54.18% |



사. 개선방안

- 이익이 발생하고 있는 사업의 경우 현재와 같은 꾸준한 관리가 필요하며, 타 사업의 경우에는 원가절감 방안 또는 수익 증대 방안을 모색할 필요가 있음

고객만족성과

1. 고객만족도

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|----------------|---------|-----|-------|-----|--------------|
| 정량지표 (상향지표) | 목표부여(B) | 15 | 94.80 | 1 | 14.22 |

나. 평가내용

① 고객만족도조사 점수 : 행정자치부에서 일괄적으로 실시, 고객만족도 조사 결과

② 세부평가방법

○ 당해연도 평가(60점 만점)

- 최고목표 : 100점
- 최저목표 : 0점

○ 전년대비 개선도 평가(40점 만점)

- 최고목표 : 전년도 실적 + (100점 - 전년도 실적) × 10%
- 최저목표 : 0점

$$\text{○ 평점} = \frac{\text{실적}}{100\text{점}} \times 60\text{점} + \frac{\text{실적}}{\text{전년도 실적} + (100\text{점} - \text{전년도 실적}) \times 10\%} \times 40\text{점}$$

※ 당해연도 고객만족도 점수가 90점 이상일 경우, 개선도 부분은 만점으로 한다.

다. 평가결과

- 보령시 시설관리공단의 고객만족도 점수는 다음과 같음

(단위 : 점)

| 기관명 | 총 합 만족도 | 서비스 환 경 | 서비스 과 정 | 서비스 결 과 | 사회적 만족도 | 전반적 만족도 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 보령시 시설관리공단 | 86.74 | 86.95 | 85.71 | 86.64 | 88.86 | 86.00 |

- 보령시 시설관리공단의 고객만족도 점수는 서비스 환경 86.95점, 서비스 과정 85.71점, 서비스 결과 86.64점, 사회적 만족도 88.86점, 전반적 만족도 86.00점이며 종합 만족도는 86.74점으로 나타남
- 당해연도 평가 52.04점, 전년대비 개선도 평가 42.75점 총 94.80점임
- 따라서 14.22점으로 평가함

IV. 정책준수

1. 공기업정책준수

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|-----|-------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 10점 | 81.20 | 2 | 8.12 |

나. 평가내용

| 합 계 | 배점 | 득점 |
|---|--------|-------|
| ① 인건비인상률 준수 | 2.0 | 2.00 |
| ② 복리후생제도 정상화 | (-3.0) | 0.00 |
| ③ 정부 3.0 추진 | 1.0 | 0.29 |
| ④ 추가사업 타당성검토 | (-1.0) | 0.00 |
| ⑤ 경영개선명령 이행여부 | (-3.0) | -0.30 |
| ⑥ 감사원 감사결과 지적사항 이행여부 | (-1.0) | 0.00 |
| ⑦ 성과급제도 운영의 적정성 | 0.5 | 0.50 |
| ⑧ 업무추진비 집행의 적정성 | 0.5 | 0.50 |
| ⑨ 통합경영공시 운용의 적정성 | 1.0 | 1.00 |
| ⑩ 재정균형집행 | 1.0 | 1.00 |
| ⑪ 정부권장정책 이행실적(장애인 채용, 중기제품, 장애인제품, 친환경상품 구매, 사회적기업 생산품구매) | 2.0 | 1.49 |
| ⑫ 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행 | 0.5 | 0.44 |
| ⑬ 고용안정 및 일자리창출 | 1.0 | 0.70 |
| ⑭ 유급휴가의 적정한 운영실적 | 0.5 | 0.50 |

※ 정책분야의 최종 점수분포 결정은 지표에 대한 일몰제 적용 후 결정

정책준수

1. 인건비 인상률 준수

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|--------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 2.0점 | 100.00 | 1 | 2.00 |

나. 평가내용

- ① '14년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (1.0점)
- ② '13년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.5점)
- ③ '12년도 총인건비 가이드라인 준수 여부 (0.5점)
 - 2014년도 총인건비인상률은 2013년도 총인건비 예산의 1.7% 범위내에서 인상
(자연증가분 1.4%한 별도 인정)
* 2014년 통상임금 소송결과에 따른 소송당사자인 기관의 실적급여 증가액은 제외
 - 2013년도 총인건비인상률은 2012년도 총인건비 예산의 2.8% 범위내에서 인상
(자연증가분 1.4%한 별도 인정)
 - 2012년도 총인건비인상률은 2011년도 총인건비 예산의 3.5% 범위내에서 인상
(자연증가분 1.4%한 별도 인정)

다. 추진실적

- 2014년 총액인건비 인상률 2.95%, 호봉승급분 인상률 1.22%로 인건비 인상률을 잘 준수하고 있음. 1.00점 득점
- 2012년도 총액인건비 인상률 가이드라인을 준수함. 득점 0.50점 부여
- 2013년도 총액인건비 인상률 가이드라인을 준수함. 득점 0.50점 부여
- 따라서 보령시는 동 지표와 관련된 총 득점은 2.00점임

라. 평가의견

- 보령시 시설관리공단은 정부의 총 인건비 가이드라인을 잘 준수하고 있으며, 이러한 점은 12년, 13년, 13년 지속적으로 이어지고 있음
- 총액인건비에 제외된 인원 확인

마. 개선방안

- 보령시 시설관리공단은 정부의 총 인건비 가이드라인을 준수하여 임직원의 인건비 및 퇴직금 정립금이 공단의 발전에 부담으로 작용하지 않도록 해야 할 것으로 사료됨

2. 복리후생제도 정상화

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|--------------|---------------|---------|-----|-----|-------------|
| 정량지표 정성지표 | 단계별평가 절대평가 | (-3.0점) | - | - | 0.00 |

나. 평가내용

- 국민의 눈높이를 벗어난 과도한 복리후생제도에 대한 정상화실적 평가(-3점)
- 과도한 복리후생제도란 일차적으로 총12개의 항목에 대하여 지방공무원의 복리후생 수준을 기준으로 판단
- 지방공기업 예산편성기준을 위반하거나 동일 복리후생 항목에 대하여 예산과 사내근로복지기금을 중복적으로 지출하는 것을 원칙적으로 금지함

* 지방공기업 복리후생제도 정상화 추진지침('12.3월) 참고

다. 추진실적

- 2014년 비정상의 정상화 대상 3건 정상화 추진
- 지방공기업 복리후생제도 정상화추진계획수립 및 보완, 이사회 승인 등을 통해 정상화를 위한 노력

라. 평가의견

- 지방공기업 복리후생제도정상화 추진계획에 따라 비정상의 정상화를 추진함에 따라 정부정책에 동참하고 있음
- 이러한 업무의 추진은 동 공단의 업무추진 절차에 따라 적절히 이루어진 것으로 판단됨

마. 개선방안

- 조직은 생성과 발전에 따라 비정상적인 제도가 만들어 지기 쉬운바, 비정상적인 제도는 정상화하고 새롭게 비정상적인 제도가 만들어지지 않도록 노력해야 할 것임

3. 정부3.0 추진

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|--------------|------|------|-------|-----|-------------|
| 정량지표 정성지표 | 절대평가 | 1.0점 | 29.00 | 8 | 0.29 |

나. 평가내용

- ① 정부3.0 추진기반 구축 정도(정량)
- ② 국민중심의 정보공개 노력도(정량)
- ③ 공공데이터 제공·개방 노력도(정량·정성)
- ④ 기관간 정보공유를 통한 협업도(정성)
- ⑤ 맞춤형 서비스 추진 실적(정성)
 - ‘추진기반’이란 기관장 관심도, 정부3.0 교육·홍보 실적을 의미
 - ‘정보’란 정보공개법 제2조 제1호상의 정보
 - ‘공공데이터’란 공공데이터법 제2조 제2호의 공공데이터
 - ‘정보공유’는 기관이 보유한 정보를 기관 상호간에 취합·제공·조회하는 행위
 - ‘맞춤형 서비스’는 유형별로 수요자가 필요로 하는 서비스를 의미

다. 추진실적

- “보령시 시설관리공단은 보고서에 행정자치부 2015년[’14년 실적] 지방공기업 정부 3.0 평가결과 반영”으로만 제시하여 정확한 평가 불가
- 관련 증빙 자료를 제시해야 할 것임

라. 평가의견

- 보령시 시설관리공단은 정부3.0 추진기반 구축 등 4개 영역 잘 준수
- 다만, 행자부 평가결과에 따라 0.29점 부여

마. 개선방안

- 보다 철저하게 평가관련 자료를 보고서에 제시하는 것이 필요함

4. 추가사업 타당성검토

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|---------|-----|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | (-1.0점) | - | - | 0.00 |

나. 평가내용

- ① 추가사업 타당성검토 실시 여부 : -0.5점
- ② 인력증원의 적정성 : -0.5점
 - 설립 후 기존사업과 내용적으로 상이하거나, 정원의 증가를 요구되는 사업을 추진할 경우 설립시에 준하는 타당성 검토를 실시해야 한다.
 - 인력은 정관상 정원에 규정된 인력을 의미한다.

다. 추진실적

- 2014. 01 총 10개 사업의 타당성 검토를 실시함(지방공기업평가원 용역)
- 동 용역에서 제시된 3.01명에 맞게 3명의 인원이 증원됨

라. 평가의견

- 지방공기업평가원의 2014. 01 총 10개 사업의 타당성 용역을 통해 추가사업의 타당성을 확인함
- 2명의 정규직과 1명의 비정규직 총 3명의 증원도 동 용역에 근거하여 인력증원 및 조직도 적절하게 잘 구성된 것으로 판단됨

마. 개선방안

- 공단의 추가 사업이나 인력 및 조직의 증대한 변동이 있을 경우, 전문가의 객관적인 조직진단이나 타당성 조사를 통해서 적정 업무량과 인력을 유지해야 할 필요가 있음

5. 경영개선명령 이행 여부

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|---------|-------|-----|--------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | (-3.0점) | 10.00 | 9 | -0.30 |

나. 평가내용

- ① 행정자치부 경영진단결과 경영개선명령 및 개선권고 사항 이행 실적(-2.0점)
- ② 전기평가 지적사항 이행실적(-1.0점)
 - 이행노력도
 - 경영개선명령은 2000.1 ~ 2014.12월말까지 통보된 경영개선명령 및 개선권고 사항을 의미한다.
 - 경영개선명령 : 경영진단결과 개선명령('00 ~ '14년), 신설·통합공기업 컨설팅결과 권고 이행사항('10 ~ '14년), 재무건전성 일제점검결과 개선명령('11.5.8), 공기업 선진화 추진에 따른 경영개선명령('10.4.5) 등
 - 경영개선명령 중 미이행 사항(이행이 완료되지 아니한 사항)은 2014년 12월말 현재 이행 완료기한이 도래하였으나 이행이 완료되지 아니한 사항을 의미한다.
 - 전년도 평가 지적사항 이행실적은 2014년(2013년도 실적) 경영평가결과 지적사항에 대한 이행실적을 의미한다.(평가시점까지 추진한 사항을 평가에 반영)
 - 2013년도 경영평가결과(2014년 평가실시) 개선사항에 대하여 2015년 현재 이행노력도 평가

다. 추진실적

- 2010년도 행정자치부 신설지방공기업 컨설팅결과 권고이행사항 15건 전부 완료
- 전기 평가 지적사항 중 21건 완료, 2건 계속 추진중임. 인사위원회 외부위원 추천시 다양한 위원 구성, 직원만족도 조사의 객관성 유지 노력인바, 두 사안 모두 개선이 가능하나 개선하지 않음

라. 평가의견

- 2010년도 행정자치부 신설지방공기업 컨설팅결과 권고이행사항 15건 전부 완료 했으나 전기 평가 지적사항 중 인사위원회 외부위원 추천시 다양한 위원 구성, 직원만족도 조사의 객관성 유지 개선중
- 따라서 일부 감점을 부여함 -0.30 점부여

마. 개선방안

- 공기업컨설팅이나 경영개선 명령사안은 특별한 사안이 아닌 이상 빠른 개선을 통해 조직의 발전을 도모하도록 노력해야 할 것임

6. 감사원 감사결과 지적사항 이행 여부

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|---------|-----|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | (-1.0점) | - | - | 0.00 |

나. 평가내용

- ① 감사원의 지방공기업에 대한 감사결과 지적사항 이행 여부(-1.0점)
 - 감사결과 지적사항은 2005년 이후 지적사항을 의미한다.
 - 다만, 주의 등 기관에서 후속조치(추진)사항을 감사원으로 통보할 필요가 없는 지적사항은 건수에서 제외한다.

다. 추진실적

- 해당사항 없음

라. 평가의견

- 해당사항 없음

마. 개선방안

- 해당사항 없음

7. 성과급제도 운영의 적정성

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|--------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 0.5점 | 100.00 | 1 | 0.50 |

나. 평가내용

- 인센티브 성과급의 적정 운영 여부
- 성과급 지급기준 및 지급률 준수
 - 적용대상 : 정관상 정원에 포함된 정규직원(정원외 무기계약근로자 및 계약직, 기간제근로자, 청원경찰 등에 대해 법인의 사업성격상 필요성이 인정되는 경우 지급 가능하며, 구체적인 지급방법은 자체결정)
 - 기관장은 지방자치단체장이 결정한 지급률을 개인별로 적용하여 합한 총액 범위 내에서 성과급 지급 총액(Ceiling)을 결정
 - 기관장은 근무실적 평가 등을 고려하여 개인 또는 부서단위로 4등급 이상으로 차등을 두어 지급하되 최고-최저등급간 지급률의 차이는 50%p 이상으로 하고, 등급별 인원 비율도 최고는 20% 이내, 최저는 10% 이상으로 강제 배분
 - ※ 개인별 또는 부서단위 근무성적·업무성과 등에 대하여 객관적으로 평가할 수 있는 방법을 각 법인의 내규로 규정하여 시행
- '14년도 중 입사자는 '14년('13년도 실적) 경영평가결과에 따라 지급하는 '14년 성과급 지급대상이 아님
 - 연도 중 퇴사자는 퇴직시점에서 직전년도 지급률로 월할계산하여 지급
- 성과급은 제도의 취지를 고려하여 비리자 또는 성과가 저조한 기관, 실제 근무하지 아니한 기간에 대해서는 성과급 지급을 제한
 - ※ 2014년도 지방공기업 예산편성 기준 및 2014년(2013년도실적) 지방공기업 경영평가결과 통보에 따른 성과급 지급률 준수

다. 추진실적

- 2014년 보령시 시설관리공단은 경영평가 결과에 따라 성과급을 5등급으로 나누어 지급 한 바, 성과급제도를 운영하였음

라. 평가의견

- 2014년 보령시 시설관리공단은 5등급에 맞게 성과급을 지급하여 동 지표를 잘 준수함
- 따라서 0.50점을 부여함

마. 개선방안

- 보령시 시설관리공단의 성과급운영은 근거가 다소 미흡한 근무평정의 실적에 따라 성과급을 지급하고 있으나 이는 타당성이 떨어지는 것임
- 따라서 동 시설관리공단은 새로운 성과관리제도인 BSC의 도입에 따라 성과연봉을 지급할 것을 권고함

8. 업무추진비 집행의 적정성

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|--------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 0.5점 | 100.00 | 1 | 0.50 |

나. 평가내용

- 업무추진비 집행기준 준수 여부
- 업무추진비 집행기준 : 조세특례제한법 제136조(법인세법 규정의 100분의 70)에 의한 편성·운영
- 업무추진비 한도액은 결산서 상 매출액(감사보고서 매출액) 기준으로 산정하고, 집행액은 결산서 상의 업무추진비(감사보고서 접대비) 채무확정액으로 한다.
- 업무추진비는 다른 비목에서 「이용·전용·변경」하여 증액 불가
- 업무추진을 위한 접대성 경비집행 또는 물품의 구입은 신용카드 중 클린카드로 집행
 - 건당 50만원 이상의 경우에는 주된 상대방의 소속 및 성명을 증빙서류에 반드시 기재
- ※ 기타 업무추진비의 집행기준은 「2014년도 지방공기업 예산편성기준」을 적용한다.

다. 추진실적

- 공단은 업무추진비 집행 가능액 17,994천원 중 8,685천원 사용 및 차감내역 9,309천원 확인
- 기타 업무추진비 집행기준의 세부 요소를 잘 준수하고 있음

라. 평가의견

- 업무추진비 집행내역 및 업무추진비 집행기준의 준수로 동 지표의 최고 점수인 0.50점 부여 가능함

마. 개선방안

- 업무추진비는 집행액도 중요하지만 집행기준의 세부요소의 적정성도 중요한 바, 세부 요소인 6대 영역을 보고서에 담아야 할 필요가 있음

9. 통합경영공시 운영의 적정성

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|--------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 1.0점 | 100.00 | 1 | 1.00 |

나. 평가내용

- ① 자료입력기한 준수 여부 (0.3점)
- ② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.1점)
- ③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (0.6점)
 - 자료입력기한, 공시책임자, 공시항목은 통합경영공시 업무매뉴얼에 규정된 내용에 따른다.
 - 자료입력기한
 - 정기공시 : 연간공시 4.30까지, 분기·반기말 공시는 분·반기말 다음날 부터 45일 이내 입력
 - 수시공시 : 입력사유가 발생한 경우 공시정보의 발생·변경일 다음날부터 14일 이내 입력
 - ※ 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조에 의한 비공개대상정보 및 개인정보보호법 제18조 및 제19조에 따른 개인정보 이용·제공 제한된 사항은 공시제외
 - 평가제외 대상
 - 입찰공고는 조달청 G2B시스템 및 해당기관 홈페이지에 등재하여 입찰을 진행한 경우는 평가대상에서 제외 가능
 - 공시대상 중 “경영혁신과제 추진실적 및 경영혁신사례”항목 평가에서 제외

다. 추진실적

- 일부 내용 4.30일 입력 미도달 외에 입력기한 준수
- 공시책임자의 지정 및 공시 적절함
- 공시항목 및 입력자료 충실함

라. 평가의견

- 통합경영공시의 3부분인 자료 입력기간 준수, 공시책임자의 지정 및 공시 적절, 공시항목 및 입력자료 충실함
- 따라서 동지표의 최고점 1.00점 부여 가능

마. 개선방안

- 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음
- 또한 공사는 통합경영공시 관련 세부사항을 보다 철저히 보고서에 담을 필요가 있음

10. 재정균형집행

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|--------|-----|-------------|
| 정량지표 | 목표대실적 | 1.0점 | 100.00 | 1 | 1.00 |

나. 평가내용

- 재정균형집행목표액 달성도 측정 (1.0점)

$$\text{- 재정균형집행 목표달성률(\%)} = \frac{\text{재정균형집행액}}{\text{재정균형집행목표액}} \times 100$$

- 균형집행대상예산액의 가산점 (0.2점)

※ 단, 가산점은 배점한도(1점) 범위내에서 운영

다. 추진실적

- 공단의 재정균형집행 대상 액은 11,527,800천원이며, 목표액은 6,340,290천원으로 2015. 6. 30까지 집행실적은 148.23%임
- 공단의 균형집행대상 예산액은 11,527,800천원으로 30%의 B등급으로임

라. 평가의견

- 보령시 시설관리공단의 재정균형집행 목표액은 6,340,290천원이며 2015. 6. 30일까지 집행실적은 148.23%임
- 공단의 균형집행대상 예산액은 11,527,800천원으로 30%의 B등급으로임
- 따라서 집행실적 1.00점이며, 대상예산액과 관련한 점수 0.155점을 더하면 1.155점이나 최종 1.00점을 부여 할 수 있음

마. 개선방안

- 공단은 재정균형집행 대상액 766,197외의 다른 정보는 보고서에 제시하지 않아 보다 충실하게 작성할 필요가 있음

11. 정부권장정책 이행실적

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|-------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 2.0점 | 74.50 | 3 | 1.49 |

나. 평가내용

- 관련법령에 의하여 준수하여야 하는 정부권장정책의 이행여부를 평가

| 환산점수 지 표 별 | 2.0 점 | 근거법률 | 측정기준 |
|----------------------|----------|------------------------------|---|
| 중소기업제품 우선 구매 | 2.0 | 중소기업제품 구매촉진 및 판로지원에 관한 법률 | 해당 공기업의 구매대상 품목의 총구매액 대비 구매 실적률 |
| 중증장애인 생산물 우선구매 | 2.0 | 중증장애인생산물 우선구매 특별법 | ·전년대비 중증장애인생산물 구매실적 증가율 ·총구매액 대비 중증장애인생산물 구매목표 비율 달성률 |
| 장애인 의무고용 | 2.0 | 장애인고용촉진 및 직업 재활법 | 상시근로자(50인이상) 총수대비 장애인 고용률 |
| 녹색제품 우선 구매 | 2.0 | 녹색제품 구매촉진에 관한 법률 | ·해당 공기업의 구매대상 품목의 총구매액 대비 구매 실적률 ·전년대비 녹색구매 금액 증감률 |
| 사회적기업 생산물 구매 | 2.0 | 사회적기업육성법 | ·물품·용역(공사제외) 총 구매액 중 사회적기업 물품· 용역 구매비율(%) |

- 정부권장정책의 이행여부는 관련법령에서 의무적으로 이행하여야 하는 기관을 대상으로 하되 구체적인 사항은 관련법령에서 정하는 바에 따른다.

- 각 지표별 대상기관은 관련법령에서 정하는 기관으로 한다.

※ 중소기업제품 구매(중소기업청 공공구매제도과), 장애인생산물 구매(보건복지부 장애인 자립기반과), 장애인 의무고용(고용노동부 장애인고용과), 녹색상품구매(환경부 녹색기술경제과), 사회적기업상품 구매(고용노동부 사회적기업과)

다. 추진실적

- 중소기업제품 우선 구매 추진 정상적 추진했으나 다소 미흡함
- 중증장애인 생산품 우선구매 업무는 정상적으로 추진함
- 장애인 의무고용 정상적 추진
- 사회적 기업 생산품구매 다소 미흡하게 추진

라. 평가의견

- 중소기업제품 우선 구매 추진 정상적 추진했으나 다소 미흡, 중소기업청 제시 자료로 볼 때 0.90점부여 가능
- 중증장애인 생산품 우선구매 정상적으로 잘 추진. 2.00점부여 가능
- 장애인 의무고용 정상. 2.00점부여 가능
- 사회적 기업 생산품구매 우수. 고용노동부 자료로 볼 때 1.05점 부여 가능
- 따라서 도합 5.95점이나 이를 환산하면, 1.488점으로 확정할 수 있음

마. 개선방안

- 공단은 중소기업제품과 사회적 기업생산품도 많이 활용하여 정상적인 점수를 받을 수 있도록 노력할 필요가 있음
- 또한 정상적으로 추진된 나머지 항목도 지속적으로 잘 추진하여 사회적 약자를 도와주는 역할을 해야 할 것임

12. 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립·실행

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|-------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 0.5점 | 88.00 | 2 | 0.44 |

나. 평가내용

- 개인정보 관리체계구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책 등
 - 행정자치부(개인정보보호과)에서 실시한 '2014년도 공공기관 개인정보 관리수준진단' 결과(100점 만점)을 0.5점으로 환산하여 반영
- 개인정보보호 법령, 지침 등 개인정보보호를 위한 관련 준수사항에 대해 기관별 수준을 점검하여 개인정보보호에 대한 관심제고 유도
 - ▲ 평가대상기관 : 지방공사·공단
- ①, ②, ③ 3개 분야 11개 진단지표별 적용하여 평가하여 점수를 부여
 - <진단배점> 점수화를 원칙으로 절대평가(100점 만점)

① 관리체계 구축 ② 보호대책 수립 및 시행 ③ 침해사고 대책

다. 추진실적

- 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책이 적절히 이루어지고 있음

라. 평가의견

- 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책이 적절히 이루어지고 있으며, 2014년 공공기관 수준진단결과 87.42점을 획득, 이를 환산하면 0.44점임

마. 개선방안

- 개인정보 보호수준체계 및 대응대책 수립과 적극적인 시행을 통해 개인정보의 보호가 필요하며, 공단은 보다 적극적인 노력이 필요함
- 또한 관리체계 구축, 보호대책 수립 및 시행, 침해사고 대책의 세부 점수도 보고서에 제시가 필요함

13. 고용안전 및 일자리창출

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|--------------|---------------|------|-------|-----|-------------|
| 정량지표 정성지표 | 단계별평가 절대평가 | 1.0점 | 70.00 | 3 | 0.70 |

나. 평가내용

- ① 지방공사·공단 비정규직의 정규직(무기계약직) 전환실적 평가(0.7점)
- ② 상용형 시간제 운영실적 평가(0.3점)
 - “지방공사·공단 비정규직의 정규직 전환제도”는 지방공기업에 직접 고용되어 상시·지속적인 업무를 수행하는 기간제·단시간 근로자 등 비정규직 근로자를 정규직으로 전환하는 제도를 말한다.
 - *공공부문 비정규직 고용개선 추진지침(‘12.1월) 및 보완지침(‘13.4월) 참고
 - “상용형 시간제 근로자”란 전일제근무자보다 근무시간이 짧은 주당 15시간 이상 35시간 이하(1일 최소 3시간 이상, 중식시간 제외) 근무하는 정원에 해당하는 인력을 의미한다.

다. 추진실적

- 2014년 전환목표 인원이 4명이었으나 6명 전환하여 비정규직 전환 실적을 150% 달성함
- 상용형 시간제 운영을 위한 제도 개선을 위한 노력은 하고 있으나 운영계획수립에 그침

라. 평가의견

- 비정규직 해당인력 정규직 전환 100% 달성. 0.70점 부여 가능
- 상용형 시간제 운영제도개선 과정임. 점수 부여 불가

마. 개선방안

- 정부의 비정규직 해소 노력과 상용형 시간제의 정상적 운용을 통해 비정규직 문제 해소 및 유연근로제도를 효과적으로 운영해야 할 것임

14. 유급휴가의 적정한 운영실적

가. 평가개요

| 지표성격 | 평가방법 | 가중치 | 평 점 | 등 급 | 득 점 |
|------|-------|------|--------|-----|-------------|
| 정량지표 | 단계별평가 | 0.5점 | 100.00 | 1 | 0.50 |

나. 평가내용

- 특별유급휴가제도의 적정성은 「근로기준법」에서 정한 법정유급휴가 한도를 초과하여 과도하게 운용되는지의 여부를 기준으로 판단한다.
- 지방공무원복무규정 등 이외의 특별유급휴가 운영 여부
 - 부적합 : 0점, 적합 : 0.5점

다. 추진실적

- 근로기준법에서 규정한 연차유급휴가 준수
- 기타 보령시 시설관리공단 중 일부 포상휴가 삭제 등 취업규정 정비

라. 평가의견

- 근로기준법에서 규정한 연차유급휴가 준수
- 기타 보령시 시설관리공단 중 일부 포상휴가 삭제 등 취업규정 정비
- 따라서 0.5점 부여 가능

마. 개선방안

- 유급휴가는 제도의 개선과 더불어 실질적으로 활용이 되어야 효과가 있는바, 실질적 활용이 가능하도록 집행 필요함
- 더불어 여성들의 생리휴가와 임신 여성들의 정기검진이 제도화 될 수 있도록 노력 필요

<당기 평가결과 지적사항>

1. 리더십/전략

리더십

- 경영층 리더십 지표와 관련하여 공기업의 사회적 역할과 기업경영의 어려운 환경을 극복하기 위해 효율적인 경영계획을 수립하였으며, 공기업의 경영목표를 달성하기 위해 노력하였음. 보다 효율적인 성과경영을 위해서는 성과관리를 개인차원, 부서차원, 과제차원으로 구분하고, 이를 통합하는 방식의 관리를 구상할 수도 있을 것임
- 고객 및 윤리경영 지표와 관련하여 고객만족을 추진할 수 있는 경영체제를 운영하고 있으며, 부패방지를 위한 공정한 제도기반을 구축하였음. 그러나 CS경영을 추진하기 위해 개인별 목표까지 설정하는 것을 고려할 필요가 있으며, 윤리경영시스템을 위해 지속적인 문제점 발굴과 개선의 노력이 요구됨

□ 전략

- 미션·비전 지표와 관련하여 4대 부문의 관점에서 경영계획을 수립하고 있으며, 이를 체계적으로 수행하고 있음. 그러나 형식적이고 규범적인 비전 및 경영계획 설정을 지양, 실질적이고 동태적인 계획이 수립될 수 있도록 지속적인 고민을 권고함

2. 경영시스템

□ 경영효율화

- 조직관리 지표의 경우 환경변화에 능동적으로 대처할 수 있는 조직체계의 운영 및 현장중심의 경영체제를 확립하고자 노력하고 있으며, 경영성과에 대해서 평가를 하여 경영목표 달성 의지확인 및 책임성을 강화시키는 노력을 하고 있음. 다만 제안

제도의 활성화 방안에 대한 조치는 미흡한 것으로 나타남

- 인사관리 분야에서 공정하고 객관적인 성과체계를 구축하여 적용하는 노력이 타 공단에 비해 매우 긍정적인 측면임. 또한 인사관리의 적정성을 유지하면서 사회적 약자에 대한 채용 노력도 돋보이며, 교육수요조사를 통해 구체적인 실천적인 교육 성과를 창출하기 위한 방안들을 실천하고 있으며, 직원만족도 조사를 통해 그 결과를 환류를 통해 동기부여하고 있음
- 노사관리 지표의 경우 다양한 소통채널 구축 및 운영, 협력적이고 생산적인 노사관계 구축을 위한 노력을 하고 있음. 또한 경영정보 공유로 의사결정에 참여할 수 있는 기회를 보장하고 있음. 다만, 구체적인 시행방안의 영향 부분에 대한 고민도 함께 하는 것이 필요함
- 재무관리 지표의 경우 대체적으로 전년도와 마찬가지로 합리적인 예산편성 및 불요불급한 예산낭비 방지 노력을 하고 있으며, 외부감사를 통해 투명성을 제고하고 있으며, 유휴자금의 상품운영으로 이자수익이 계속해서 발생하고 있음. 다만, 회계장부의 전산화가 제대로 갖춰지지 않아 투명성, 효율성 제고를 위한 노력이 필요할 것으로 보임

□ 주요사업활동

- 시설·환경관리 부문에 있어 추진목표의 설정과 추진전략, 세부계획을 마련하여 운영하고 있으며, 시설·환경관리를 위한 직원들의 역량과 관리활동도 잘 운영되고 있음. 특히, 시설관리에 있어 업무개선 제안 제도를 마련하여 담당직원이 공단제도 및 업무프로세스 개선을 건의하고, 이를 통한 개선방안을 마련하는 등 전반적인 측면에서 업무프로세스와 경영효율화를 도모하고 있음. 제도의 지속적인 운영을 통해 공단차원의 경영효율화 및 수범 사례를 발굴하고, 직원에 대한 적극적인 포상도 확대할 필요가 있음.
- 재난·안전 관리 지표에 있어서는 재난·안전관리 종합계획, 비상훈련 계획 등 체계적 훈련 및 관리를 하고 있으며, 직원의 재난·안전관리 교육도 체계적으로 이루어지고

있음. 시설별로 각 법률이나 제도에서 정하고 있는 해당 자격자를공단 시설물 안전관리자로 선임하여 운영하고 있으며, 또한 내·외부 주기적인 교육을 통해 역량강화를 도모하고 있음. 이로 인해 2014년에는 전사업장에서 안전사고가 발생하지 않았으며 향후 각 지속적인 유지관리가 필요

- 공공성증진노력 지표에 있어서는 시설관리공단은 특성을 반영한 많은 사업이 추진되고 있음. 사회적 약자에 대한 관리와 지역사회 공헌 등 지역사회의 발전을 위한 노력과 함께 중앙정부의 절전 및 녹색화 노력에도 동참하고 있음. 이와 함께 시설에 대한 업무개선 제안제도 운영 등을 통한 적극적인 공공성 확대정책을 보이고 있음
- 고객센터 서비스 품질관리 지표에 있어서는 시설관리공단의 고객센터 현장의 제정과 고객센터 공통 이행기준 마련, 시설별 이행기준을 수립하여 적절히 운영하고 있음. 품질관리 활동과 실적에 있어 자발적인 고객 불편사항을 발굴하여 자체적인 개선방안 등을 마련하여 운영하고 있으며, 시설물에 대한 자체고객만족도 조사 실시를 통해 고객에 대한 니즈를 파악하고 개선하고 있음. 다만 품질관리시스템이 시설별로 적용될 수도 있지만, 전사업장 차원의 체계화와 구체화가 지속적으로 요구됨

3. 경영성과

□ 주요사업성과

- 사업수입 지표는 2014년에 전년대비 3.27% 소폭 증가를 보였음. 2014년 세월호 여파로 인한 청소년수련관 사업수입이 큰 폭으로 감소한데 기인하고 있으며, 타 시설에 대한 사업수입지표는 적절히 운영되고 있음
- 1인당 시설관리실적 지표에도 전년도에 비해 관리실적대비 관리인력이 감소해 적정수준으로 나타났으나 시설관리에 있어 환경처리사업과 슬러지건조시설 등의 환경시설에 대한 비중이 높아 시설관리면적대비 인력비중에 대한 적정수준을 산정해 인력의 수급관리에 만전을 기할 필요가 있음

- 안전사고 발생건수 지표는 2014년 발생하지 않아 공단 전체적인 차원에서 적절히 잘 관리되고 있으며, 지속적인 모니터링과 관심이 필요함
- 처리수질을 개선하기 위해서는 처리수질이 하수도법상 법정기준치를 만족하더라도 하수처리공정의 철저한 관리를 통해 법적수질을 초과하는 사례가 발생하지 않도록 시설관리자들의 지속적인 관심과 노력이 필요함

□ 경영효율성과

- 모란공원의 사업은 전체사업수입의 약 70%를 차지하는 바 현재와 같이 안정적 성장을 위한 노력이 필요하며, 타 사업의 경우 사업수입 대비 사업비용의 증가폭이 크게 나타나고 있어 비용절감을 위한 추가적인 관리가 필요함
- 전반적으로 당기에는 전기보다 사업수지비율이 하락함. 이익 창출을 위한 사업 집중화 또는 사업규모에 맞는 적정 인력의 운영을 통한 비용절감 등의 방안을 고려할 필요가 있음
- 수입창출이 큰 사업에 대한 지속적인 관리가 필요하며, 기타 사업도 수입 증대와 비용절감을 위한 방안을 모색할 필요가 있음

4. 정책준수

- 인건비인상률 준수와 관련하여 보령시 시설관리공단은 정부의 총 인건비 가이드라인을 준수하여 임직원의 인건비 및 퇴직금 정립금이 공단의 발전에 부담으로 작용하지 않도록 해야 할 것으로 사료됨
- 복리후생제도 정상화와 관련하여 조직은 생성과 발전에 따라 비정상적인 제도가 만들어 지기 쉬운바, 비정상적인 제도는 정상화하고 새롭게 비정상적인 제도가 만들어지지 않도록 노력해야 할 것임

- 정부3.0 추진과 관련하여 보다 철저하게 평가 관련 자료를 보고서에 제시하는 것이 필요함
- 추가사업 타당성검토와 관련하여 공단의 추가 사업이나 인력 및 조직의 중대한 변동이 있을 경우, 전문가의 객관적인 조직진단이나 타당성 조사를 통해서 적정 업무량과 인력을 유지해야 할 필요가 있음
- 경영개선명령 이행여부와 관련하여 공기업컨설팅이나 경영개선 명령사안은 특별한 사안이 아닌 이상 빠른 개선을 통해 조직의 발전을 도모하도록 노력해야 할 것임
- 감사원 감사결과 지적사항 이행여부와 관련하여 해당사항 없음
- 성과급제도 운영의 적정성과 관련하여 보령시 설관리공단의 성과급운영은 근거가 다소 미흡한 근무평정의 실적에 따라 성과급을 지급하고 있으나 이는 타당성이 떨어지는 것임. 따라서 동 시설관리공단은 새로운 성과관리제도인 BSC의 도입에 따라 성과연봉을 지급할 것을 권고함
- 업무추진비 집행의 적정성과 관련하여 업무추진비는 집행액도 중요하지만 집행기준의 세부요소의 적정성도 중요한 바, 세부 요소인 6대 영역을 보고서에 담아야 할 필요가 있음
- 통합경영공시 운용의 적정성과 관련하여 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음. 또한 공사는 통합경영공시 관련 세부사항을 보다 철저히 보고서에 담을 필요가 있음
- 재정균형집행과 관련하여 공단은 재정균형집행 대상액 766,197외의 다른 정보는 보고서에 제시하지 않아 보다 충실하게 작성할 필요가 있음 보고서를 작성하고 있는 바, 보고서를 보다 충실하게 작성할 필요가 있음
- 정부권장정책 이행실적과 관련하여 공단은 중소기업제품과 사회적 기업생산품도 많이 활용하여 정상적인 점수를 받을 수 있도록 노력할 필요가 있음. 또한 정상적

으로 추진된 나머지 항목도 지속적으로 잘 추진하여 사회적 약자를 도와주는 역할을 해야 할 것임

- 개인정보보호 수준체계 및 대응 대책 수립실행과 관련하여 개인정보 보호수준체계 및 대응대책 수립과 적극적인 시행을 통해 개인정보의 보호가 필요하며, 공단은 보다 적극적인 노력으로 만점을 맞도록 노력해야 할 것임. 또한 관리체계 구축, 보호 대책 수립 및 시행, 침해사고 대책의 세부 점수도 보고서에 제시가 필요함
- 고용안정 및 일자리창출과 관련하여 정부의 비정규직 해소 노력과 상용형 시간제의 정상적 운용을 통해 비정규직 문제해소 및 유연근로제도를 효과적으로 운영해야 할 것임
- 유급휴가의 적정한 운영실적과 관련하여 유급휴가는 제도의 개선과 더불어 실질적으로 활용이 되어야 효과가 있는바, 실질적 활용이 가능하도록 집행 필요함