

# 「2015년 지방공기업 경영평가」

## 홍성군 상수도사업 경영평가보고서

2015. 8.



# 목 차

<b>제1장 개요</b>	<b>1</b>
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
 <b>제2장 평가결과의 요약</b>	 <b>6</b>
I. 평점표	6
II. 종합평가의견	7
1. 총평	7
2. 지표별 종합의견	8
 <b>제3장 지표별 평가결과</b>	 <b>13</b>
I. 리더십/전략	13
1. 리더십	13
2. 전략	19
II. 경영시스템	23
1. 경영효율화	23
2. 주요사업활동	32

III. 경영성과 .....	56
1. 주요사업성과 .....	56
2. 경영효율성과 .....	71
3. 고객만족성과 .....	87
IV. 정책준수 .....	89
1. 정책준수 .....	90
 <당기 평가결과 지적사항> .....	99

# 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)
- 충남 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 (8점)	리더십 (6점)	1. 관리층 리더십·전문성	절대평가	2	84.00	1.68
		2. 고객서비스 및 윤리경영	절대평가	4	84.00	3.36
	전략(2점)	1. 중장기 경영계획	절대평가	2	67.50	1.35
		소계		8		6.39
II. 경영시스템 (32점)	경영효율화 (11점)	1. 조직관리	절대평가	2	50.00	1.00
		2. 인력관리	절대평가 1 목표대실적 3	4	62.50	2.50
		3. 재무관리	절대평가	5	96.00	4.80
	주요사업활동 (21점)	1. 정수처리 및 수질관리	절대평가	8	100.00	8.00
		2. 상수도관 관리	절대평가 2 목표대실적 6 단계별평가 1	9	46.67	4.20
		3. 재난·안전관리	절대평가	4	95.00	3.80
	소계			32		24.30
III. 경영성과 (55점)	주요사업성과 (19점)	1. 상수도보급률	목표대실적	3	100.00	3.00
		2. 시설이용률	목표대실적	4	100.00	4.00
		3. 요금부과율	목표부여(B) 8 목표대실적 2	10	93.50	9.35
		4. 전력 사용 효율성	목표부여(A)	2	48.08	0.96
	경영효율성과 (21점)	1. 영업수지비율	목표부여(B)	5	82.78	4.14
		2. 1인당 영업수익	목표부여(A)	2	85.78	1.72
		3. m²당 총괄원가	목표부여(A)	4	95.09	3.80
		4. 부채비율	목표부여(A)	1	99.95	1.00
		5. 요금현실화율	목표부여(B)	8	82.16	6.57
		6. 요금징수율	목표대실적	1	93.85	0.94
	고객만족성과 (15)	1. 고객만족도	목표부여(B)	15	93.50	14.03
	소계			55		49.51
IV. 정책준수 (5점)	정책준수(5)	1. 공기업정책준수	단계별평가	5	98.00	4.90
합 계				100		85.10
				정성 30		26.49
				정량 70		58.61

## II. 종합평가의견

### 1. 총평

#### 가. 재무적 경영성과

(금액 : 백만원)

연도	자산	부채	자본	부채비율	매출액	영업손실	당기 순손실	영업수지 율
2015년	77,153	41	77,112	0.05%	4,825	4,541	3,593	49.24%
2014년	75,015	1,268	73,747	1.72%	4,707	4,670	△1,744	48.40%

#### 나. 평가결과 종합

구 분	당 해 년 도 (2015년)					전 년 도 종합평점
	계 (100점)	리더십/전략 (8점)	경영시스템 (32점)	경영성과 (55점)	정책준수 (5점)	
홍성군 상수도	85.10	6.39	24.30	49.51	4.90	82.82
충남 상수도 10개 평균	85.85	6.67	25.78	49.20	4.20	86.57

○ 홍성 상수도사업소는 전반적으로 충남 상수도 10개 기관 평균점수와 비슷한 평점을 받음

- 리더십/전략 부문의 경우 중장기 경영계획 부문에서 낮은 평점을 받음
- 경영시스템 부문의 경우 정수처리 및 수질관리, 재난안전관리 부문에서 높은 평점을 받았으나 인력관리, 조직관리, 상수도관 관리 부문에서 낮은 평점을 받음
- 경영성과 부문의 경우 상수도보급률, 시설이용률 부문에서 만점을 받았으나, 전략 사용 효율성 부문에서 낮은 평점을 받음
- 정책준수 부문의 경우 전반적으로 평균보다 높은 평점을 받음

## 2. 지표별 종합의견

### 가. 리더십/전략

#### □ 리더십

- 관리층 리더십 · 전문성 지표와 관련하여 홍성 상수도사업소는 사업운영상의 애로사항을 파악하여 이를 해결하는 책임경영을 실시하고 있음. 상수도요금 현실화를 통해 안정적인 경영체제 구현을 위해 노력하고 있음. 그러나 전년도 경영평가 결과 등에 따른 사업소의 실질적인 환류과정이 요구됨
- 고객서비스 및 윤리경영 지표와 관련하여 주민과의 대화를 통해 사업소에 대한 주민의 요구를 반영하였으며 사회적 약자에 대해 요금을 감면하여 공기업으로서의 책무를 하였음. 그러나 단순한 윤리교육에 참여와 더불어 사업소 업무와 연관된 다양한 윤리교육 주제를 발굴하여 사업소 직원을 대상으로 한 '맞춤형 CS교육'을 실시할 필요가 있음

#### □ 전략

- 현행 수도정비기본계획은 수도법에서 정한 작성주기(기본계획 10년)에 따라 수립되었으나, 수정(변경)계획은 작성주기(5년)에 따라 작성되지 못하여 중장기경영계획 수립의 적시성은 확보하지 못하였음. 수도정비기본계획의 일부 지표들이 계획목표를 달성하지 못하고 있거나 달성 가능성이 희박할 것으로 판단되므로 주요 지표들의 현실적인 달성 가능성 및 현재의 수준을 고려하여 수도정비기본계획의 주요 지표들의 단계별 목표를 수정하는 것이 필요함

## 나. 경영시스템

### □ 경영효율화

- 조직관리 지표와 관련하여 제안제도에 있어 전년도의 제안건수보다는 증가하였지만 채택사유에 대해서는 분석이 필요할 것으로 보이며, 전년도 자체조직진단을 통해 실시하였기 때문에 홍성군 전체 차원에서의 조직진단을 통해 조직전체의 효율성 제고가 필요할 것을 보임
- 인력관리 지표와 관련하여 자기계발을 위한 여러 시책들을 시행하고 있으며, 이러한 시책들이 성공하기 위해 실적순으로 평가하여 시상금을 지급하고 있음. 또한 생일을 맞이한 직원에게 생일선물을 증정 등의 직원들에 대해 지원을 하고 있음. 그러나 전년도와 마찬가지로 상수도 전문교육과정 이수 측면에서 목표대비 달성을 하지 못하고 있음. 또한 직원만족도 조사가 미비하여 사기진작 등에 필요한 동기부여가 부족함
- 재무관리 지표와 관련하여 재고자산의 보관 상태는 양호하며 불량품과 사용기간이 경과된 재고품은 폐기 또는 매각 처리하고 있음. 요금현실화를 위한 제도적 완비하여 2015년부터 시행 계획이 있으나 상수도 요금인상에 대한 구체적인 내용이 미비함. 이에 대한 구체적인 내용과 더불어 어느 정도의 세외수입이 가능한지에 대한 판단도 필요함

### □ 주요사업활동

- 정수처리 및 수질관리 지표와 관련하여 수도법에 명시된 검사항목 및 주기에 따라 수질검사를 적정하게 시행하여 모든 시료가 수질기준을 만족하였음. 수질검사를 위해 관련분야 전문인력과 필요장비를 갖추고 있고 먹는물 수질검사기관에 의뢰하여 수질검사를 시행하는 등 수질관리가 적정하게 시행되고 있는 것으로 판단됨
- 상수도관 관리 지표와 관련하여 노후수도관 비율은 2010년 2.64%에서 2014년 4.03%로 매년 점진적으로 증가하는 추세를 보였음. 노후수도관 개량비율은 2010년

9.66%에서 2011년 23.74%까지 급격히 증가한 다음 2014년 0.00%로 급격히 감소하는 경향을 보였음. 노후수도관 교체 또는 개량사업의 적극적인 추진을 통해 노후수도관 개량비율을 높일 수 있도록 노력하여야 함. 노후수도관 개량예산을 확보하여 노후수도관 개량사업의 집중적인 추진을 통해 노후도관 개량비율을 높일 수 있도록 적극적인 노력이 필요함

- 재난·안전관리를 위해 전문성을 가진 총괄책임관을 포함하여 전담인력 및 조직을 확보하고 있으나 재난·안전관리를 위한 예산 등은 확보되지 않았음. 재난·위기에 대비하기 위해 식·용수분야 위기관리 매뉴얼을 작성하여 현장에 비치하고 비상대응체계를 구축하였으며, 위기대응 훈련을 실시하였을 뿐만 아니라 응급복구인력과 장비를 모두 확보하고 있음

## 다. 경영성과

### □ 주요사업성과

- 상수도 보급률은 2010년 61.66%에서 2013년 81.84%로 급격히 증가한 이후 2014년 83.49%로 증가폭이 약간 감소하는 경향을 보였음. 상수도 보급률이 높은 편이기는 하지만 면지역의 상수도 보급률이 저조하기 때문에 지방상수도 확충사업을 지속적으로 추진하여야 함
- 시설이용률은 2010년 91.37%에서 2014년 144.00%로 매년 지속적으로 증가하는 추세를 보였음. 시설이용률이 100%를 초과하고 있기 때문에 적정 시설이용률 유지를 위해 광역상수도 정수 배분계약량을 현실적으로 조정하는 것이 필요함
- 요금부과율은 2010년 66.21%에서 2014년 62.16%로 연도별로 편차를 보이기는 하였으나 전반적으로 감소하는 경향을 보였음. 요금부과율이 동일 그룹의 평균보다 낮고 매년 감소추세를 보이고 있으므로 관망정비 및 블록시스템의 구축 등을 지속적으로 추진하여 누수율을 저감하고 유수율을 제고하기 위한 노력이 필요함

- 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량은 2010년 0.0068에서 2011년 0.0056으로 감소한 이후 2014년 0.0116으로 급격히 증가하는 경향을 보였음. 수돗물 생산의 효율성 향상을 위해 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량을 감소할 필요가 있으며, 이를 위해 수돗물 생산에 사용되는 모든 전력을 효율적으로 사용하기 위한 관리방안의 수립 및 시행이 필요함

## □ 경영효율성과

- 영업수지비율 지표와 관련하여 당기에는 수익이 향상된 반면 영업비용 변동이 미미하여 영업수지비율이 상승하였으며 영업비용을 충당하기 위하여 지속적인 수익향상 방안이 요구됨. 또한 유형자산의 효율적 관리로 불필요한 자산에 대한 투자를 감소시켜야 하며 제반 영업비용도 당기와 같은 절감효과를 지속하도록 노력하여야 함
- 1인당 영업수익 지표와 관련하여 조정량과 유수율 등이 증가추세에 있으나 전기에 인원이 급증하였으며 당기에 동일인원을 유지하고 있어 1인당 영업수익이 소폭 증가함. 중소규모의 조직에 맞는 인원의 감축 등을 통하여 효율성을 극대화하여야 하며 유수율 및 보급률 상승을 통한 영업수익의 증대가 필요함
- m<sup>2</sup>당 총괄원가 지표와 관련하여 지속적인 조정량 증가 및 부대비용을 절감 방안 모색이 필요함. 총괄원가에는 현금유출을 수반하지 않는 감가상각비와 자본비용이 포함되어 있으므로 자산의 효율적인 관리 및 활용을 통한 원가감소를 위한 노력이 필요함
- 부채비율 지표와 관련하여 지역개발기금 및 환특자금의 상황에 따른 비유동부채의 감소로 부채비율 개선됨. 지속적으로 부채가 감소하고 있어 부채비율이 하락하고 있으므로 양호한 상태임
- 요금현실화율 지표와 관련하여 자산의 효율적인 사용으로 고정비용의 절감을 위한 방안 모색이 필요하며, 고정비용 이외의 영업비용의 감소 노력이 요구됨
- 요금징수율 지표와 관련하여 비용 충당을 위한 요금인상이 필요하며, 체납액에 대한 지속적 관리가 필요함

## □ 고객만족성과

- 홍성군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 76.82점, 서비스 과정 74.61점, 서비스 결과 76.06점, 사회적 만족도 79.35점, 전반적 만족도 74.00점으로 나타나 종합만족도는 75.89점으로 나타났다. 당해연도 평가 30.36점, 전년대비 개선도 평가 63.15점으로 나타나 총 93.50점으로 득점은 14.03점으로 평가함

## 라. 정책준수

- 상하수도 사업기구의 통합운영과 관련하여 조직통합과 더불어 기능, 인력 및 문화 통합과 더불어 전체적인 인사교류 등 다양한 노력이 이루어 져야 함
- 경영개선명령 등 이행 여부와 관련하여 지속적인 개선이행이 필요한 사업을 지속적으로 개선하기 위한 노력이 필요함
- 감사원 등 감사결과 지적사항 이행과 관련하여 해당사항 없음
- 통합경영공시 운영의 적정성과 관련하여 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음
- 재정균형집행과 관련하여 홍성군은 균형집행대상 예산실적은 5,762,290천원으로 집행율은 97.07%로 90%인 1.6인바, 균형집행을 위한 노력을 지속적으로 해야 할 것임

## 제3장 지표별 평가결과

### I. 리더십/전략

#### 리더십

#### 1. 관리층 리더십 · 전문성

##### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	2	84.00	2	<b>1.68</b>

##### 나. 평가내용

- ① 경영개선에 대한 관리자의 인식(면담조사)
  - 사업운영상의 애로점 파악 및 개선대책 등
- ② 관리층의 사업운영에 대한 전문성(면담조사 및 제시자료)
  - 근무기간, 사업운영 기술·경영측면의 노하우 등
- ③ 경영목표 달성을 위한 추진체계
  - 부서별 경영목표에 대한 직원 이해도 및 공감대 형성
  - 목표달성 세부추진계획 수립
  - 목표대비 실적 분석 및 결과에 따른 조치
- ④ 전년도 경영평가결과의 환류
  - 전년도 경영평가결과에 대한 자체적 분석 및 개선방안의 적정한 수립
  - 경영평가결과 분석 및 개선방안에 대한 조직 내부의 공유 노력



## 다. 추진실적

### ① 경영개선에 대한 관리자의 인식

- 2014년 민원접수 621건 모두를 처리 완료하는 등, 사업운영상의 애로사항을 파악하여 개선대책을 추진하였음
- 2014년 10억원의 부채를 감축하는 등 경영수지 개선에 대한 뚜렷한 의지를 지니고 있음

### ② 관리층의 사업운영에 대한 전문성

- 오랜 행정경력을 통해 기관의 안정성, 사업운영에 대한 know-how를 지니고 있음

### ③ 경영목표 달성을 위한 추진체계

- 해당사항 없음

### ④ 전년도 경영평가결과의 환류

- 2014년 성과평가(자체평가) 워크숍, 2013년 경영평가 결과에 대한 분석 및 개선방안 토론회를 개최하였음

## 라. 평가의견

### < 요약 >

사업운영상의 애로사항을 파악하여, 이를 해결하는 책임경영을 실시하고 있음.  
상수도요금 현실화를 통해 안정적인 경영체제 구현을 위해 노력하고 있음

### ① 경영개선에 대한 관리자의 인식

- 사업소의 안정된 운영을 위한 인식을 관리자가 보유함

### ② 관리층의 사업운영에 대한 전문성

- 현 조직관리, 교육 등 리더십이 필요로 하는 행정능력과 재정, 요금관리 등 경영능력을 갖추

③ 경영목표 달성을 위한 추진체계

- 해당사항 없음

④ 전년도 경영평가결과의 환류

- 2회에 걸친 워크숍, 토론회를 개최하였지만, 실질적인 개선방안 도출에는 미치지 못함

**마. 잘된 점**

- 해당 사항 없음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 전년도 경영평가 결과 등에 따른 사업소의 실질적인 환류과정이 요구됨

## 2. 고객서비스 및 윤리경영

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	84.00	2	<b>3.36</b>

### 나. 평가내용

- ① 고객만족 경영체계의 구축 및 개선노력
  - 고객만족도 조사 결과의 분석 및 개선방안 수립 실적
  - 고객의견 수렴을 통한 정책개선 실적
  - 고객(주민)에 대한 홍보 실적
  - 고객만족(CS) 교육 실적
- ② 고객편의를 위한 제도개선 및 친서민정책 추진 노력
  - 주민불편해소를 위한 조례, 규칙개정 실적
  - 국민기초생활수급자, 장애인, 국가유공자 등에 대한 조례·규칙상 감면 실적
  - 신규 제도개선 및 친서민정책 사항 발굴 노력
  - 기존 제도개선 및 친서민정책의 개선·보완을 위한 노력
- ③ 윤리경영시스템 구축 및 개선노력
  - 윤리경영실천을 위한 교육 실적
  - 청렴도 향상을 위한 계획수립 및 실천 노력
  - 도덕적 해이나 관리소홀 등으로 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 사실이 없는지의 여부

## 다. 추진실적

### ① 고객만족 경영체계의 구축 및 개선노력

- 고객만족도 조사를 실시하고(2014.3), 주민과의 대화를 통해 10건의 건의사항을 발굴하여 반영하고 있음
- 홍성군 홈페이지에 “전자민원 상담실” 전자민원 창구를 운영하여 고객 의견 수렴에 노력하고 있음
- 신문, 우편발송, 세대방문 등을 통해 사업소의 사업을 주민에게 홍보하고 있음

### ② 고객편의를 위한 제도개선 및 친서민정책 추진 노력

- 사회적 약자를 대상으로 요금을 감면하여 사회적 책임을 다하고 있음
- 2014년부터 휴일 및 시간연장 민원서비스를 운영하여 누수민원 즉시 처리 등 실시하고 있음
- 홍성정수장부지에 국화연구회 국화재배 임대를 제공하고, 충남도민 생활체육대회 및 충남 장애인체육대회에 한국수자원공사를 통해 먹는 병물을 지원하였음
- 주민설명회를 통해 민원발생을 사전에 방지하고 있음

### ③ 윤리경영시스템 구축 및 개선노력

- 9회에 걸쳐 윤리경영실천교육 또는 CS교육에 참여하였음

## 라. 평가의견

### < 요약 >

주민과의 대화를 통해 사업소에 대한 주민의 요구를 반영하였으며, 사회적 약자에 대해 요금을 감면하여 공기업으로서의 책무를 하였음. 또한 주민설명회를 통해 민원소지를 사전에 차단하는 노력을 하였음

### ① 고객만족 경영체계의 구축 및 개선노력

- 고객만족을 위한 고객만족도 조사를 통해 사업의 대 주민 체감도를 높였음. 다양한 사업 홍보를 통해 고객과의 근접성을 강화하였음

② 고객편의를 위한 제도개선 및 친서민정책 추진 노력

- 고객편의를 위한 시책을 추진하였으나, 새로운 친서민 활동 발굴에는 미흡하였음

③ 윤리경영시스템 구축 및 개선노력

- 윤리경영을 위해 청렴교육 등을 실시하였음

**마. 잘된 점**

- 해당사항 없음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 단순한 윤리교육에 참여와 더불어, 사업소 업무와 연관된 다양한 윤리교육 주제를 발굴하여, 사업소 직원을 대상으로 한 '맞춤형 CS교육'을 실시할 필요가 있음

## 전 략

### 1. 중장기 경영계획

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성평가	절대평가	2	67.50	4	<b>1.35</b>

#### 나. 평가내용

##### ① 중장기경영계획 수립의 적시성

- 수도법에서 정한 기본계획 또는 수정계획 작성주기에 따른 적시성을 확보하도록 기본·수정계획이 수립·고시되었는지의 여부를 평가

##### ② 중장기경영계획 실행의 목표 달성 수준 및 향후 달성 가능성

- 주요 지표의 평가대상연도(2014년) 기준 직전·후 단계별 계획 설정연도의 계획 및 실적(상수도 통계연보상의 실적)과 평가대상연도 기준 가장 최근의 상수도 통계 연보 상의 실적을 비교하여 중장기 경영계획의 목표달성 수준을 평가

#### 다. 추진실적

① 수도법에서 정한 작성주기에 따라 기본계획(10년)을 수립하여 환경부 승인을 받아 고시하였음

- 홍성군 수도정비기본(수정)계획은 2008년부터 수립하기 시작하여 2010년에 환경부 승인을 받아 고시하였음

구 분	현행 계획	직전 계획
유형	변경	기본
계획연도	2025년	2011년
기준연도	2007년	2000년
용역 개시일	2008년 4월 10일	2002년
환경부 승인신청일	2009년 6월 9일	2002년
환경부 승인일	2010년 8월 16일	2002년 11월 8일
고시일	2010년 10월 6일	2003년 2월 21일

② 수도정비기본계획의 주요 지표현황

구 분	실적(상수도통계)		수도정비 계획				
	2010	2013	기준년도	1단계	2단계	3단계	4단계
			2007	2010	2015	2020	2025
상수도보급률	61.7	81.8	55.4	63.8	74.2	80.9	85.0
시설가동률	136.4	159.9	128.9	99.8	96.5	97.8	99.3
유수율	66.2	63.2	70.1	71.0	73.0	76.0	80.0

## 라. 평가의견

### < 요 약 >

현행 수도정비기본계획은 수도법에서 정한 작성주기(기본계획 10년)에 따라 수립되었으나, 수정(변경)계획은 작성주기(5년)에 따라 작성되지 못하여 중장기경영계획 수립의 적시성은 확보하지 못하였음. 수도정비기본계획의 일부 지표들이 계획목표를 달성하지 못하고 있거나 달성 가능성이 희박할 것으로 판단되므로 주요 지표들의 현실적인 달성 가능성 및 현재의 수준을 고려하여 수도정비기본계획의 주요 지표들의 단계별 목표를 수정하는 것이 필요함

- ① 수도법에서 정한 작성주기(10년)에 따라 수도정비기본계획이 수립되었으나, 수도정비기본계획 고시 5년 이후 수정(변경)계획은 수립되지 않았기 때문에 중장기경영계획 수립의 적시성은 확보되지 않은 것으로 판단됨
  - 현행 수도정비기본계획은 2008년 4월 10일부터 계획을 수립하기 시작하여 2010년 8월 16일에 환경부 승인을 받고 2010년 10월 6일에 고시하였으며, 2002년부터 계획수립을 시작하여 2002년 11월 8일에 환경부 승인을 받고 2003년 2월 21일에 고시하여 기본계획 수립의 적시성은 확보하였으나, 수정(변경)계획 수립의 적시성은 확보하지 못하였음
- ② 수도정비기본계획의 주요 지표들의 실적이 단계별 계획목표를 달성하지 못하였음
  - 평가대상연도 기준 직전 단계인 2010년의 계획목표는 상수도보급률, 시설가동률, 유수율이 각각 63.8%, 99.8%, 71.0%인 반면, 상수도 통계연보의 2010년 실적은 각각 61.7%, 136.4%, 66.2%로 상수도보급률을 제외하고 시설가동률과 유수율은 계획목표를 달성하였음
  - 평가대상연도 기준 직후 단계인 2015년의 계획목표는 상수도보급률, 시설가동률, 유수율이 각각 74.2%, 96.5%, 73.0%로 상수도 통계연보의 2013년 실적 81.8%, 159.9%, 63.2%와 비교해 볼 때, 상수도보급률과 시설가동률은 계획목표를 달성할 것으로 판단되나 유수율은 달성 가능성이 희박할 것으로 판단됨



**마. 잘된 점**

- 해당사항 없음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 수도정비기본계획을 수도법에서 정한 작성주기(10년)에 따라 수립하였으나, 수도정비기본계획 고시 5년 이후 수정(변경)계획은 수립되지 않아 중장기경영계획 수립의 적시성을 확보하지 못하였음
- 수도정비기본계획의 주요 지표들 가운데 일부 지표가 계획목표를 달성하지 못하고 있고 향후에도 달성가능성이 희박할 것으로 예상되므로, 현재의 수준 및 현실적인 달성 가능성을 고려하여 수도정비기본계획의 목표를 수정하거나 주요 지표들의 실적을 높일 수 있는 사업들을 집중적으로 추진하여야 함

## II. 경영시스템

### 경영효율화

#### 1. 조직관리

##### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성평가	절대평가	2	50.00	5	<b>1.00</b>

##### 나. 평가내용

- ① 조직구조의 합리성 제고를 위한 노력
  - 조직의 전문화 : 계·부서별 업무분장 및 업무량 분석
  - 조직진단 결과의 조직구조 개선 반영 실적
- ② 조직운영의 효율성 제고를 위한 노력
  - 비핵심업무의 효율화 노력과 실적  
(신규대상 발굴노력 및 기존 아웃소싱 업무의 개선노력)
  - 내부행정절차 또는 민원처리절차의 간소화 노력과 실적  
(신규대상 발굴노력 및 기존실적의 개선노력)
  - 제안제도 운영 실적
- ③ 조직 활성화 및 개발을 위한 노력
  - 조직 활성화 노력(체육대회, 선진지 견학 등)
  - 조직개발을 위한 노력(팀워크훈련, 워크숍, 세미나 등)

## 다. 추진실적

- ① 위·수탁기관 조직활성화 노력 및 실적
  - 총 14회(역량강화 간담회, 직무워크숍, 위기대응 모의훈련)
- ② 행정·민원처리 간소화
  - 2014년 115전 설치(2011~2013년 432전 설치 완료)
- ③ 위·수탁기관 조직활성화 노력 및 실적
  - 총 14회(역량강화 간담회, 직무워크숍 등)

## 라. 평가의견

### < 요약 >

- 조직운영의 효율성 제고를 위해 지속적인 비핵심 업무의 아웃소싱 및 행정·민원 처리간소화 제고 운영

- ① 조직구조의 합리성 제고를 위한 노력
  - 2014년 조직진단 미실시
- ② 조직운영의 효율성 제고를 위한 노력(0.5점)
  - 마을상수도 위탁관리(2개 업체)
  - 민원처리절차의 간소화 노력과 관련해서는 상수도지능형 옥외자동검침 시스템 구축 및 운영
  - 제안제도 운영의 경우 총 2건이 제안되었지만 채택은 없음
- ③ 조직 활성화 및 개발을 위한 노력(0.5점)
  - 조직 활성화를 위해 선진지 견학 및 간담회 등을 시행하였음

#### **마. 잘된 점**

- 도로 위, 지하, 적재, 맨홀 안 등 검침난해지역 및 독신세대와 맞벌이 부부 증가로 인한 방문검침이 곤란한 곳의 검침 업무의 효율성을 높이고 옥내누수 조기발견 등으로 불필요한 수돗물 낭비예방 및 주민의 신뢰성을 확보하고 있음
- 마을상수도에 대해서는 지속적으로 노후시설의 보수와 고장을 예방하고 시설물 주변 제초작업 및 자동제어설비 등에 대한 가동상태를 점검하고 있음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 제안제도에 있어 전년도의 제안건수보다는 증가하였지만 채택사유에 대해서는 분석이 필요할 것으로 보이며, 전년도 자체조직진단을 통해 실시하였기 때문에 홍성군 전체 차원에서의 조직진단을 통해 조직전체의 효율성 제고가 필요할 것으로 보임

## 2. 인력관리

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점		총득점
정량지표 정성지표	목표대실적3	4	62.50	4	목표대실적3	2.00	<b>2.50</b>
	절대평가1				절대평가1	0.50	

### 나. 평가내용

#### ① 인력구성의 전문성(2점)

- 공무원의 상수도업무 근속기간(1점)
- 기술인력자격증 취득률(1점)

$$\frac{\text{기술자격증 취득 기술인력 수}}{\text{기술인력 현원}} \times 100$$

#### ② 상수도 전문교육과정 이수 공무원수(1점)

#### ③ 직원 동기부여 노력(1점)

- 직원만족도 조사 등을 통한 직원의 인사관련 의견 수렴 노력
- 사기양양 시책 및 포상, 승진, 특별수당, 인센티브 제공 등 실질적 직원 만족도 제고 노력

## 다. 추진실적

- ① 공무원 상수도 근속기간평균 2.38년, 기술인력 자격증 취득률 100%  
(기술인력 현원 6명, 자격증취득기술인력 6명)==> 전년도의 경우 2.3년, 100%
- ② 상수도 전문교육과정 이수 공무원수 2명
- ③ 자기계발의 날 시행수도사업소 포상금 34,338천원

## 라. 평가의견

- ① 인력구성의 전문성(1.6점)
  - 공무원의 상수도업무 근속기간(0.6점)
    - 평균근속기간 2.38(행정 1, 기술 0.68, 관리운영직군 15)

당년도 공무원 상수도업무 근속기간 실적(A)	동일 그룹의 전년도 평균 공무원 상수도업무 근속기간(B)	목표설정 (C=B×110%)	평가결과		
			평점 [D=(A÷C)×100]	가중치(E)	득점 [(D÷100)×E]
2.38년	3.62년	3.98년	59.77	1점	0.60

- 기술인력자격증 취득률(1점)
  - 기술인력 자격증 취득률 100%임  

$$\frac{6}{6} \times 100$$
- ② 상수도 전문교육과정 이수 공무원수(0.4점)
  - 전문교육과정 이수 공무원수 2명, 당년도말 공무원 현원 9명
- ③ 직원 동기부여 노력(0.5점)

- 직원만족도 조사는 미 실시
- 공기업회계의 효율적 예산집행 기여로 홍성군수 포상, 수도사업소 12명 성과상여금 등 실질적 직원 만족도 제고 노력
- 매주 수요일은 자기계발의 날로 지정 운영하여 일과 가정의 양립을 통한 삶의 질 제고 및 공직 생산성 향상 도모

#### **마. 원인분석**

- 자기계발을 위한 여러 시책들을 시행하고 있으며, 이러한 시책들이 성공하기 위해 실적순으로 평가하여 시상금을 지급하고 있음
- 또한 생일을 맞이한 직원에게 생일선물을 증정(영화티켓 8,000원 상당 2매) 등의 직원들에 대해 지원을 하고 있음

#### **바. 추세분석**

- 해당사항 없음

#### **사. 개선방안**

- 전년도와 마찬가지로 상수도 전문교육과정 이수 측면에서 목표대비 달성을 하지 못하고 있음
- 또한 직원만족도 조사가 미비하여 사기진작 등에 필요한 동기부여가 부족함

### 3. 재무관리

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	5	96.00	1	<b>4.80</b>

#### 나. 평가내용

##### ① 전반적 재무관리의 적정성

- 월별 자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성
  - 원활한 자금수급 및 채무관리 등을 위한 자금수급계획 수립과 운영의 적정성 및 상황변화에 맞게 탄력적으로 운영하는지 여부를 평가
- 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부
  - 예산·결산의 적정운영과 회계처리의 적정성
- 자산관리의 적정성
  - 재고자산관리 : 재고자산수급계획운영, 자산실사 등
  - 유·무형자산관리 : 관리대장, 운휴자산 처리 등

##### ② 원가절감을 위한 노력의 적정성

- 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립
  - 기능별 원가분석
  - 총괄원가산정의 정확성
- 원가절감시책 추진 실적
  - 소규모 취·정수장시설의 통·폐합 운영, 자동화관리시스템의 도입, 전기시설개선 기타 각종 인력, 장비운영 개선 등 원가절감을 위하여 추진한 각종 시책의 추진 실적



#### 다. 추진실적

- ① 2014년 12월 현재 수입 이자액이 71,884천원(월평균 잔액의 3.59%)
- ② 관리대장을 통한 효율적인 관리
- ③ 상수도 요금 인상 추진
  - 2015년 2월 납기분부터 시행(2015년 1월 사용분)
- ④ 생산원가절감 시책 추진
  - 홍성군 광천읍의 상수관망을 6개 블록으로 구축
  - 유수율 75%까지 향상 기대

#### 라. 평가의견

##### < 요약 >

- 재고자산 실사 및 결과 조치
- 현실화율을 인한 요금인상
- 원가절감 시책노력

- ① 전반적 재무관리의 적정성(2점)
  - 월별 자금수급계획 수립여부 및 동 계획의 적정성(0.5점)
    - 전년도에 이어 원활한 자금수급 및 재무관리 등을 실시함
    - 월별자금계획의 수립 및 관리대장을 통해 재고량을 적정수량으로 관리하고 있음
  - 지방공기업예산편성기준·결산지침과의 부합여부(0.5점)
    - 세입예산 달성률 104.34% / 세출예산 집행률 78.53%
  - 자산관리의 적정성(1점)
    - 재고자산관리 : 2014.12월에 자산실사 실시

- 유·무형자산관리 : 전산시스템 관리, 관리대장, 운휴자산 처리 등

② 원가절감을 위한 노력의 적정성(2.8점)

○ 원가분석에 의한 문제점 파악 및 대책 수립(1.3점)

- 기능별 원가분석 실시하지 않았지만,
- 요금 현실화율 추진(2015년부터 시행)제시
- 2014년 6월 홍성군 소비자정책심의위원회 통과, 2014년 12월31일 조례 공포

○ 원가절감시책 추진 실적(1.5점)

- 광천읍 상수관망 최적관리 시스템 실시설계 및 착공
- 홍성군에서 누수율이 가장 많은 광천읍의 상수관망을 6개 블록으로 구축하여 유수율을 75%까지 향상하여 원가 절감 및 수자원에너지 절약을 기대할 수 있음

**마. 잘된 점**

○ 재고자산 실사 및 조치

- 재고자산의 보관 상태는 양호, 불량품과 사용기간이 경과된 재고품은 폐기 또는 매각 처리하고 있음

○ 요금 현실화 인상 추진 및 시행

- 요금현실화를 위한 제도를 완비하여 2015년부터 시행 계획 있음

**바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 상수도 요금인상에 대한 구체적인 내용이 미비함. 이에 대한 구체적인 내용과 더불어 어느 정도의 세외수입이 가능한지에 대한 판단도 필요함

## 주요사업활동

### 1. 정수처리 및 수질관리

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	8	100.00	1	<b>8.00</b>

#### 나. 평가내용

##### ① 정수시설의 관리운영 상태(4점)

- 가장 최신의 상수시설기준에 따라 설계기준 또는 운영기준을 변경 하고 이에 따라 시설을 운영하는지 여부 등을 평가
- 평가대상년도 시설개량 실적
  - 정수시설 개·보수가 필요한 부분 방치 여부 등을 평가

##### ② 수질관리의 적정성(4점)

- 수질검사 실시
  - 검사항목, 자체검사유무, 검사 빈도, 검사결과 부적합사례 유무 등
  - 수도꼭지 잔류염소, 탁도 측정, feed-back을 통한 수질관리 유무
- 수질검사 전문인력, 장비운영의 적정성
  - 필요인력확보유무, 인력의 전문성, 검사장비의 적정성
  - 검사능력 보완을 위한 산·학·연 협력실적 등

## 다. 추진실적

### ① 수질관리의 적정성

#### - 수질검사 실시현황

구 분		내 용		
수도 꼭지	검사대상	홍성군청 외 25개소		
	검사항목	일반(4개 항목) - 일반세균, 총대장균군, 유리잔류염소, 대장균/분원성 대장균 노후(10개 항목) - 일반세균, 총대장균군, 암모니아성질소, 동, 아연, 철, 망간, 염소이온, 유리잔류염소, 대장균/분원성대장균		
	검사주기	매월 1회		
	검사기관	(주)웬디바이오, 중앙생명과학원(주)대덕연구원, (주)우솔환경연구원		
	잔류염소 (PPM)	최대	최소	평균
		0.78	0.11	0.27
	탁도(NTU)	-	-	-
	검사결과	적합		

#### - 수질검사 전문인력

성명	직급	기술자격	담당분석 항목	현지근무기간	비고
임호빈	위생8급	정수장 운영관리사	• 상수도 수질관리 • 상수도시설 운영관리 • 저수조관리 및 저수조 청소업 관리	1997.08.01. ~ 현재	

▪ 중앙생명과학원(주)

성명	직급	기술자격	담당분석 항목	현지근무기간	비고
최은재	상무	수질환경기사	수질품질 책임자	'02.4~현재	
안정준	상무	수질환경기사	수질 기술책임자	'02.4~현재	
강연희	과장	-	수질 미생물 기술책임자	'09.5~현재	
김미란	계장	수질환경산업기사	휘발성 유기화합물, 염소소독부산물, DO, BOD, 과망간산칼륨소비량	'11.4~현재	
임은희	계장	-	수질 미생물 분석	'12.9~현재	
김예리	계장	수질환경산업기사	유기인계 농약류, PCBS, 포름알데히드, 경도	'13.2~현재	
이주영	연구원	-	중금속류, 휘발성 유기화합물, 전기전도도, 증발잔류물	'13.5~현재	
이나래	연구원	수질환경기사	음이온, 1,4-다이옥산, DEHP, 클로로필-a, 총인	'13.6~현재	
한보영	연구원	-	암모니아성 질소, 6가크롬, 냄새, 맛, 색도, 탁도, 카바릴, 잔류염소	'13.12~현재	
이세희	연구원	수질환경기사	휘발성 유기화합물, 페놀, 시안, 세제, 총질소, pH, SS, COD	'14.2~현재	

▪ (주) 웬디바이오

성명	직급	기술자격	담당분석 항목	현지근무기간	비고
조혜선	과장		휘발성유기화합물 등 17개 항목	'14.8~현재	
우승호	대리	수질환경산업기사	유기인 등 8개 항목	'14.12~현재	
김은지	주임		중금속 등 18개 항목	'14.4~현재	
김은경	연구원	수질환경산업기사	음이온 등 12개 항목	'14.3~현재	
박동규	연구원		미생물 등 10개 항목	'14.4~현재	

▪ (주)우솔환경연구원

성명	직급	기술자격	담당분석 항목	현지근무기간	비고
정보민	소장		수질 품질책임자	12. 1~현재	
김미정	과장		이화학 기술책임자, 중금속	2013. 4~현재	
홍미숙	과장		미생물 기술책임자, 미생물	2014. 1~현재	
박현순	대리		이온류, 수은	2012. 5~현재	
김기욱	사원	대기환경 기사	휘발성 유기화합물, 1,4-다이옥산, 염소소독부산물, 유기인계 농약	2013. 2~현재	
송경미	사원	수질환경 기사	페놀, 시안, 세제, 과망간산칼륨 소비량	2014. 4~현재	
김민정	사원	폐기물 산업기사	경도, 탁도, 카바릴, 포름알데히드	2014. 5~현재	
박효진	사원		미생물	2013. 3~현재	
박다혜	사원		암모니아성질소	2014. 12~현재	

라. 평가의견

< 요약 >

수도법에 명시된 검사항목 및 주기에 따라 수질검사를 적정하게 시행하여 모든 시료가 수질기준을 만족하였음. 수질검사를 위해 관련분야 전문인력과 필요장비를 갖추고 있고 먹는물 수질검사기관에 의뢰하여 수질검사를 시행하는 등 수질관리가 적정하게 시행되고 있는 것으로 판단됨

- 수도법에 명시된 검사항목 및 주기에 따라 수질검사를 적정하게 시행하고 있으며, 수질검사의 적정성을 위한 전문인력 및 장비를 보유하고 있는 먹는물 검사기관에 의뢰하여 수질검사의 적정성을 확보한 것으로 판단됨

- 수도꼭지 25개소에 대해 수도법에 명시된 검사항목 및 주기에 따라 먹는물 수질 검사기관에 위탁하여 분석하였으며, 모든 시료가 수질기준을 만족하는 것으로 나타났음
- 수질검사를 위해 관련분야 전문인력을 보유하고 있고 수질검사를 위한 필요장비를 갖추고 있는 (주)우솔환경연구원, (주)웬디바이오, 중앙생명화학원(주)대덕연구원에 의뢰하여 수질검사를 적정하게 시행하였음

#### **마. 잘된 점**

- 수도꼭지 및 수도물 급수과정별 시설의 수도물이 모두 수질기준을 만족하여 수질 관리가 적정하게 시행되고 있는 것으로 판단됨
- 수질검사가 필요한 지점인 수도꼭지 25개소에 대해 수도법에 명시된 검사항목 및 주기에 따라 수질을 검사하여 모든 시료가 수질기준을 만족한 것으로 나타났으며, 수질검사를 위해 관련분야 전문인력과 필요장비를 갖추고 있고 먹는물 수질검사 기관에 의뢰하여 수질검사를 적절하게 시행하였음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 해당사항 없음

## 2. 상수도관 관리

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표 정량지표	절대평가2 목표대실적6 단계별평가1	9	46.67	6	<b>4.20</b>

### 나. 평가내용

- $$\text{① 노후수도관 비율(2점)} = \frac{\text{당기말 노후수도관 연장}}{\text{당기말 수도관 총연장}} \times 100$$
- $$\text{② 노후수도관 개량비율(2점)} = \frac{\text{당기 개량 연장}}{\text{전기말 노후수도관 연장}} \times 100$$
- $$\text{③ 노후수도관 개량예산 확보율(2점)} = \frac{\text{차기 노후수도관 개량 예산 확보 연장}}{\text{당기말 노후수도관 총연장}} \times 100$$
- ④ 관망 GIS 관리실태(1점)
- G.I.S 2D이상+즉시수정보완+모바일기기운영(태블릿 PC등) : 1.0점
  - G.I.S 2D이상+수정보완 : 0.9점
  - G.I.S 평면+수정보완 : 0.7점
  - 기존 평면도 전산화 : 0.5점
  - 전산화되지 않은 청사진 도면 : 0.2점
- ⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태(2점)
- 수압분포도 작성여부, 측정 개소수의 적정성, 측정수압의 적정성, 측정 후 조정관리 여부, 관망도 정리실태 등을 종합하여 정성적으로 평가



## 다. 추진실적

### ① 노후수도관 비율

구분		수도관 총연장(km)	노후수도관 연장(km)	노후수도관 비율(%)
2014년	계	1,062.189	42.811	4.03
	도수관	-	-	
	송수관	35.555	3.742	
	배수관	562.459	17.985	
	급수관	464.175	21.084	
2013년	계	991.857	39.182	3.95
	도수관	-	-	
	송수관	35.555	3.742	
	배수관	532.403	15.985	
	급수관	423.899	19.455	
2012년	계	935.035	35.465	3.79
	도수관	-	-	
	송수관	35.555	3.742	
	배수관	497.903	13.465	
	급수관	401.577	18.258	

### ② 노후수도관 개량비율

#### - 노후수도관 개량현황

구분		전년도말 노후 수도관 연장(km) (A)	전년도말 노후수도관의 당기 개량연장(km) (B)	노후수도관 개량비율(%) [(B÷A)×100]
2014년	계	39.182	0.0	0.00
	도수관	-	-	
	송수관	3.742	-	
	배수관	15.985	-	
	급수관	19.455	-	

구분		전년도말 노후 수도관 연장(km) (A)	전년도말 노후 수도관의 당기 개량연장(km) (B)	노후수도관 개량비율(%) [(B÷A)×100]
2013년	계	35.465	1.9	5.36
	도수관	-	-	
	송수관	3.742	-	
	배수관	13.465	1.9	
	급수관	18.258	-	

- 전체 수도관 개량(교체, 세관 및 갱생) 실적

구분		합계(km)	교체(km)	세관(km)	갱생(km)
2014년	계	0.0	0.0	-	-
	도수관	-	-	-	-
	송수관	-	-	-	-
	배수관	-	-	-	-
	급수관	-	-	-	-
2013년	계	1.9	1.9	-	-
	도수관	-	-	-	-
	송수관	-	-	-	-
	배수관	1.9	1.9	-	-
	급수관	-	-	-	-

- 전체 수도관 개량실적 중 전년도말 노후수도관에 대한 개량 실적

구분		합계(km)	교체(km)	세관(km)	갱생(km)
2014년	계	0.0	0.0	-	-
	도수관	-	-	-	-
	송수관	-	-	-	-
	배수관	-	-	-	-
	급수관	-	-	-	-
2013년	계	1.9	1.9	-	-
	도수관	-	-	-	-
	송수관	-	-	-	-
	배수관	1.9	1.9	-	-
	급수관	-	-	-	-

③ 노후수도관 개량예산 확보율

- 노후수도관 개량예산 확보 실적

구분		당년도말 노후 수도관 연장(km) (A)	노후수도관 개량예산 확보 연장(km) (B)	노후수도관 개량예산 확보율(%) [(B÷A)×100]
2014년	계	42.811	0.0	0.00
	도수관	-	-	
	송수관	3.742	-	
	배수관	17.985	-	
	급수관	21.084	-	

구분		당년도말 노후 수도관 연장(km) (A)	노후수도관 개량예산 확보 연장(km) (B)	노후수도관 개량예산 확보율(%) [(B÷A)×100]
2013년	계	39.182	1.9	4.85
	도수관	-	-	
	송수관	3.742	-	
	배수관	15.985	1.9	
	급수관	19.455	-	

- 노후수도관 개량예산 확보 연장

구분		합계(km)	교체(km)	세관(km)	갱생(km)
2014년	계	0.0	0.0	-	-
	도수관	-	-	-	-
	송수관	-	-	-	-
	배수관	-	-	-	-
	급수관	-	-	-	-
2013년	계	1.9	1.9	-	-
	도수관	-	-	-	-
	송수관	-	-	-	-
	배수관	1.9	1.9	-	-
	급수관	-	-	-	-

④ 관망 GIS 관리실태

- 관망도 작성현황

작성년도	용역기관	축적	도면정리방법
2015	장맥엔지니어링	1 / 1,000	CAD도면

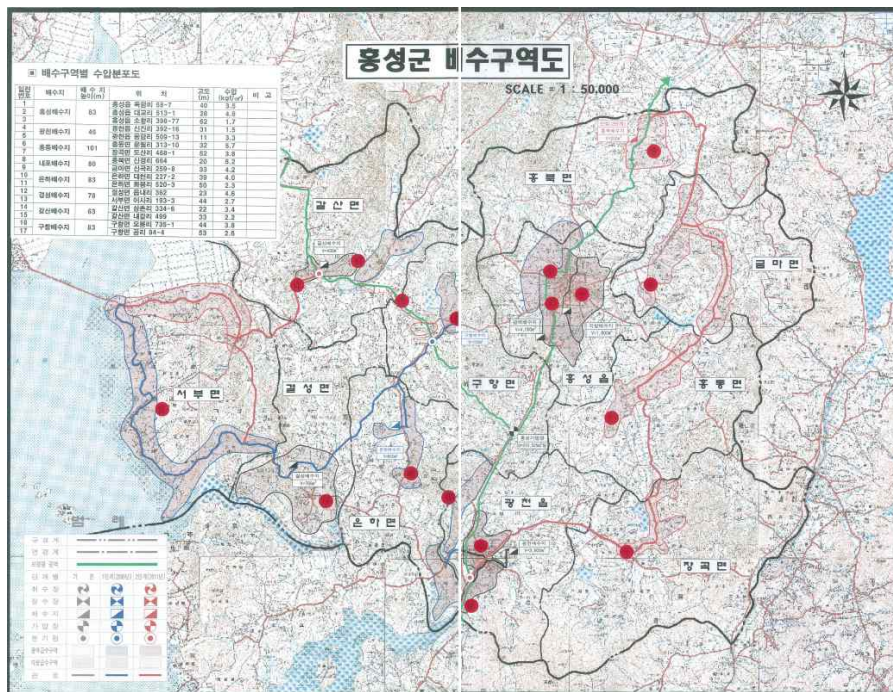
- 관망 GIS 구축 수준

구 분	해당여부에 ○ 표시
G.I.S 2D이상+즉시수정보완+모바일기기운영(태블릿PC 등)	
G.I.S 2D이상+수정보완	
G.I.S 평면+수정보완	
기존 평면도 전산화	
전산화되지 않은 청사진 도면	○

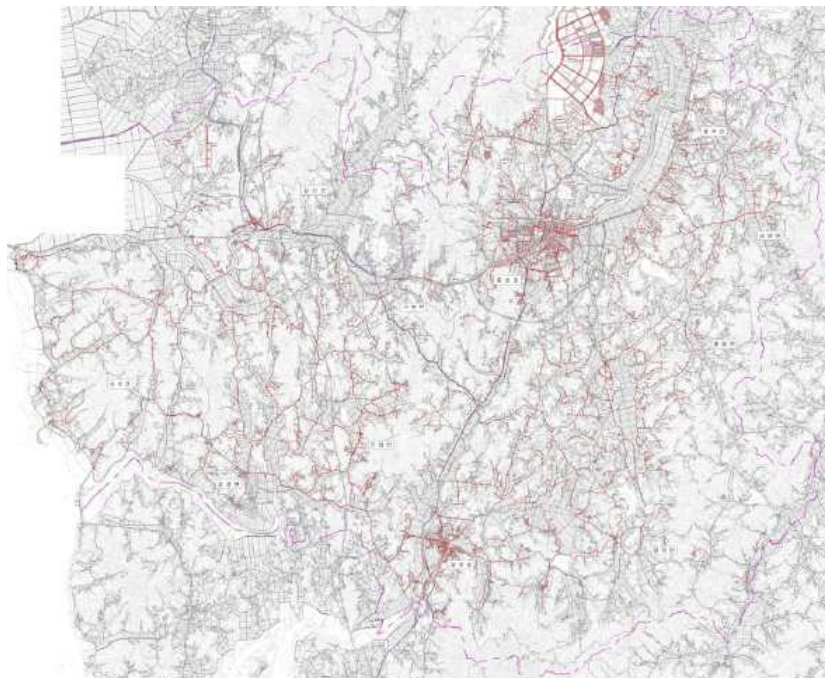
⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압관리상태

- 전체지역을 대상으로 배수구역별 급·배수관망도는 작성되어 있으나, 수압분포도는 작성되어 있지 않음
- 8개 배수구역에 총 17개 지점을 선정하여 수압을 측정하였으며, 모든 배수관망의 수압이 적정수압 이내로 적절하게 관리되고 있음
- 상수도 관망도는 장맥엔지니어링(축적 1:1,000)에서 작성하여 CAD도면으로 관리하고 있음

일련 번호	배수지	배수지 높이(m)	위치	고도 (m)	수압 (kg/cm <sup>2</sup> )	비 고
1	홍성배수지	83	홍성읍 옥암리 58-7	40	3.5	
2			홍성읍 대교리 513-1	28	4.8	
3			홍성읍 소향리 398-77	62	1.7	
4	광천배수지	46	광천읍 신진리 392-16	31	1.5	
5			광천읍 웅암리 509-13	11	3.3	
6	홍동배수지	101	홍동면 운월리 313-10	32	5.7	
7			장곡면 도산리 468-1	52	3.8	
8	내포배수지	80	홍북면 신경리 664	20	5.2	
9			금마면 신곡리 259-8	33	4.2	
10	은하배수지	83	은하면 대천리 227-2	39	4.0	
11			은하면 화봉리 520-3	50	2.3	
12	결성배수지	78	결성면 읍내리 362	23	4.6	
13			서부면 어사리 193-3	44	2.7	
14	갈산배수지	63	갈산면 상촌리 334-6	22	3.4	
15			갈산면 내갈리 499	33	2.2	
16	구항배수지	83	구항면 오봉리 735-1	44	3.8	
17			구항면 공리 94-4	53	2.6	



### <수압분포도>



## 라. 평가의견

- ① 당년도 노후수도관 비율실적이 4.03%이고 동일그룹의 전년도 평균 노후수도관 비율이 12.41%로 목표가 11.17%로 설정되어 당년도 노후수도관 비율실적과 목표를 고려한 평점은 100.00점으로 가중치 2점을 반영한 득점은 2.00점임

당년도 노후수도관 비율 실적(A)	동일 그룹의 전년도 평균 노후수도관 비율(B)	목표(C) (B×90%)	평가결과		
			평점(D) [1÷(A÷C) ×100]	가중치(E)	득점(F) [(D÷100)×E]
4.03	12.41	11.17	100.00	2점	<b>2.00</b>

- ② 당년도 노후수도관 개량비율 실적이 0.00%이고 동일그룹의 전년도 평균 노후수도관 개량비율이 6.77%로 목표가 7.45%로 설정되어 당년도 노후수도관 개량비율 실적과 목표를 고려한 평점은 0.00점으로 가중치 2점을 반영한 득점은 0.00점임

당년도 노후수도관 개량비율 실적(A)	동일 그룹의 전년도 평균 노후수도관 개량비율(B)	목표(C) (B×110%)	평가결과		
			평점(D) [(A÷C)×100]	가중치(E)	득점(F) [(D÷100)×E]
0.00	6.77	7.45	0.00	2점	<b>0.00</b>

- ③ 당년도 노후수도관 개량예산 확보율 실적이 0.00%이고 목표가 100%로 당년도 노후수도관 개량예산 확보율 실적과 목표를 고려한 평점은 0.00점으로 가중치 2점을 반영한 득점은 0.00점임

당년도 노후수도관 개량예산 확보율 실적(A)	목표(B)	평가결과		
		평점(C) [(A÷B)×100]	가중치(D)	득점(E) [(C÷100)×D]
0.00%	100%	0.00	2점	<b>0.00</b>



- ④ 기존 평면도 전산화 형태로 관망도가 구축되어 운영 중에 있으므로 측정산식에 의해 평점은 20.00점이며 가중치 1점을 반영한 득점은 0.20점임
- ⑤ 배수구역별 배수관망 및 수압은 적정하게 관리되고 있음
  - 전체지역을 대상으로 배수구역별 급·배수관망도는 작성되어 있으며, 수압분포도도 작성되어 있음
  - 배수구역 8개소 42개 지점의 배수관망 수압은  $1.5 \sim 5.7 \text{ kg/cm}^2$  (평균  $3.5 \text{ kg/cm}^2$ ) 범위로 상수도시설기준의 적정수압 이내로 매우 잘 관리되고 있음
  - 상수도 관망도는 장맥엔지니어링(축척 1:1,000)에서 작성하여 CAD도면으로 관리하고 있음

#### 마. 원인분석

- 노후수도관 비율실적이 좋은 것은 노후수도관을 지속적으로 정비 및 개량하여 노후 수도관 비율을 상당히 낮게 관리하였기 때문임
- 노후수도관 개량비율 및 개량예산 확보율 모두 실적이 매우 낮은 것은 당년도 노후 수도관을 개량할 예산이 없어 노후수도관 개량사업을 추진하지 못하여 노후수도관 개량연장이 전무하였기 때문임
- GIS 구축사업이 추진되지 않아 기존 평면도 전산화(CAD) 형태로 관망도를 구축하여 운영하고 있음
- 배수구역별 배수관망 및 수압이 적정하게 관리된 것은 배수구역별로 배수관망의 수압을 적정하기 유지하기 위해 노력하였고, 노후수도관 비율을 낮게 유지시켰기 때문

## 바. 추세분석

○ 홍성군의 최근 5년간 노후수도관 비율 및 개량실적은 다음과 같음

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
노후수도관 비율(%)	2.64	2.43	3.79	3.95	4.03
노후수도관 개량비율(%)	9.66	23.74	19.44	5.36	0.00

- 노후수도관 비율은 2010년 2.64%에서 2014년 4.03%로 매년 점진적으로 증가하는 추세를 보였음
- 노후수도관 개량비율은 2010년 9.66%에서 2011년 23.74%까지 급격히 증가한 다음 2014년 0.00%로 급격히 감소하는 경향을 보였음





#### 사. 개선방안

- 노후수도관 교체 또는 개량사업의 적극적인 추진을 통해 노후수도관 개량비율을 높일 수 있도록 노력하여야 함
- 노후수도관 개량예산을 확보하여 노후수도관 개량사업의 집중적인 추진을 통해 노후 수도관 개량비율을 높일 수 있도록 적극적인 노력이 필요함
- 상수관망의 효율적인 관리를 위해 관망 GIS 구축사업을 시급히 추진하는 것이 필요함

### 3. 재난 · 안전관리

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정성지표	절대평가	4	95.00	1	<b>3.80</b>

#### 나. 평가내용

##### ① 재난·안전관리 역량의 충실성

- 총괄책임관 지정 및 운영의 적정성  
(실제 훈련참여, 교육, 매뉴얼 관리 등 총괄 관리·운영)
- 총괄책임관 외의 전담인력 또는 조직의 확보 수준
- 총괄책임관 및 전담인력의 전문성 수준 및 제고노력
- 관련 예산(안전사고 예방·대응, 시설 개·보수, 교육훈련비 등) 확보 수준

##### ② 시설물(취·정수장, 배수장 등) 방호관리시스템의 적정성

- 주야간 순찰 또는 CCTV에 등에 의한 감시체계의 적정성
- 각종 시설물의 외부인 무단침입 방지를 위한 시설 설치 여부 및 적정성
- 방호관리시스템의 질적 개선을 위한 노력(고화질 영상감시 CCTV, 적외선 감지기 설치, CCTV간 연동시스템 설비 구축 등)

##### ③ 정수장·배수지 등 가동·정비 관련 안전대책의 적정성

- 화학약품 및 염소가스 관리상태 및 누출방지에 대비한 시설의 수준
- 중화시설 및 방호장비 등의 적절한 응급안전장비 구비 여부
- 시설의 가동, 정비 시 안전관리 기준 및 준수 여부

##### ④ 시설물의 외부고객 이용에 따른 안전대책의 적정성

- 외부인의 견학시 사고예방을 위한 시설물의 적정성
- 외부인의 견학시 안전 전담요원 배치 및 사전예방교육 실시 여부
- 시설물 개방에 따른 효과적 안전대책 수립 여부

⑤ 재난·위기 대응 체계의 적정성

- 테러 등 재난·위기에 대비한 대응 매뉴얼 작성 및 정비 여부
- 상황실 운영, 유관기관 비상연락 체계, 긴급복구 등 비상대응체계 운용 수준
- 재난·위기 대응 매뉴얼에 따른 교육 및 훈련 실시여부
- 응급복구인력 및 장비확보 수준(외부 대행업체 포함)

⑥ 안전 관련 법적 기준 준수 및 지적사항 개선 이행의 적정성

- 중앙부처 등의 평가·점검·지도 등의 결과 지적(현지시정 등) 사항 개선 이행 여부

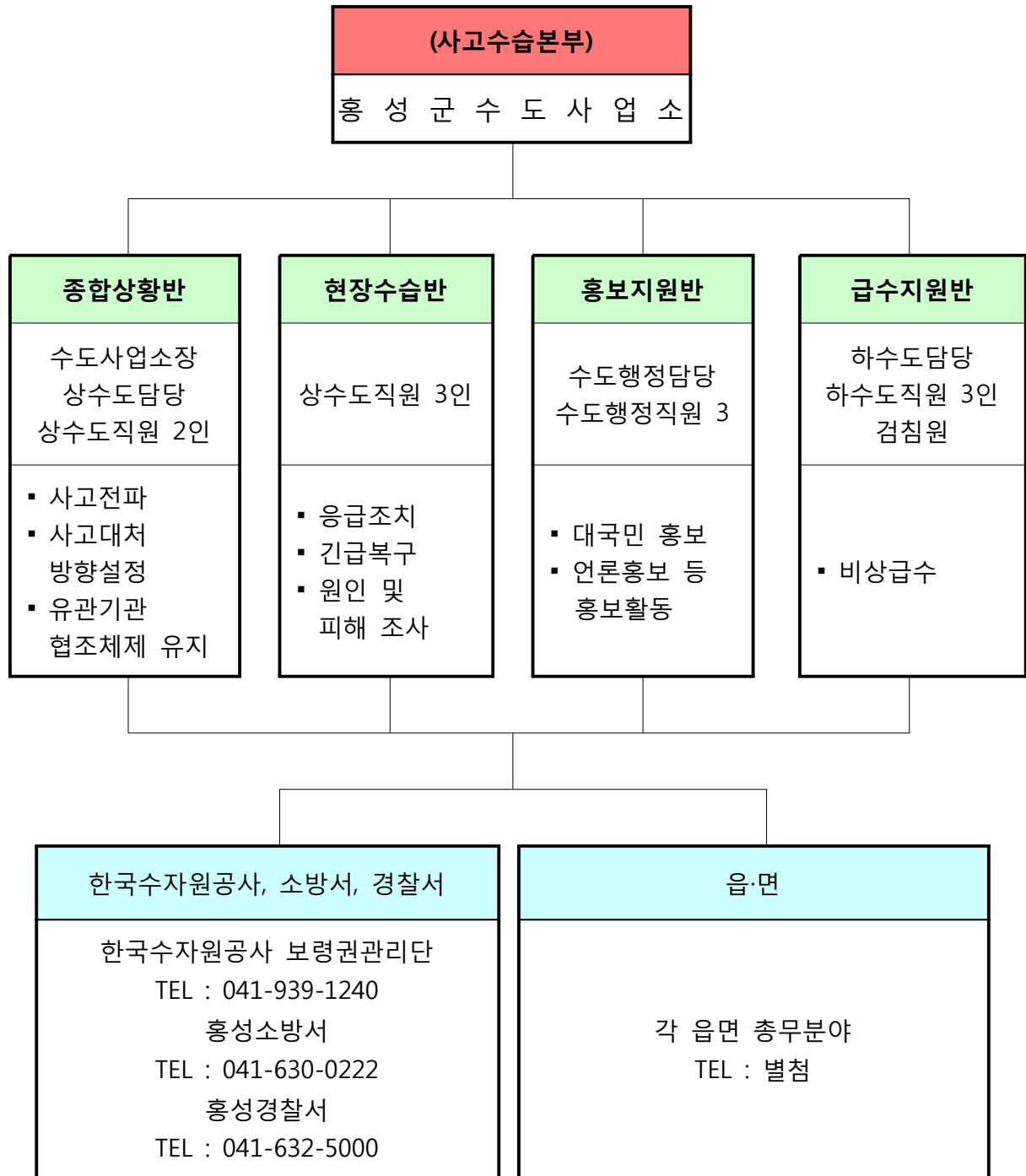
## 다. 추진실적

### ① 재난·안전관리 역량의 충실성

- 홍성군 수도사업소장을 총괄책임자로 지정하여 전담인력 및 조직을 확보하고 있으며, 실제 훈련 및 교육, 매뉴얼 등을 총괄적으로 관리 및 운영하고 있음

직책	직급	성명	담당업무	비고
총괄	시설5급	김종수	상황관리 및 재난총괄	
반원	시설6급	김대겸	상황판단회의 및 긴급상황 관리 민·관·군 협력체계구축	
	시설7급	김명근	피해복구 및 급수지원반 지정	
	시설9급	우진현	응급복구 추진	
	행정6급	박종진	주민행동요령 및 각종 정보제공 수습사항 등 언론대응	
	행정6급	이병철	주민홍보 및 유관기관 지원협조 요청	
	행정7급	강미진	피해발생 상황 접수	
	시설6급	박순철	피해주민 생활안정대책 및 지원	
	시설7급	전용호	사고피해지역 비상급수	
	시설7급	이옥영	사고피해지역 비상급수	
	환경8급	김아람	외부민원전화 대응	

- 조직도



② 시설물(취·정수장, 배수장 등) 방호관리시스템의 적정성

- 배수지 11개소에 CCTV 19개와 무인경비센서 13개로 구성된 무인경비시스템을 설치 하였으며, 사고발생시 CCTV 내 저장장치를 확인할 수 있도록 시스템을 구성하였음

③ 정수장·배수지 등 가동·정비 관련 안전대책의 적정성

- 배수지 등에 염소가스 주입시설이 설치되어 있지 않아 중화시설도 없음

④ 시설물의 외부고객 이용에 따른 안전대책의 적정성

- 외부인에 개방하는 시설물이 없어 별도의 안전대책이 수립되어 있지 않음

⑤ 재난·위기 대응체계 적정성

- 재난·위기에 대비하기 위해 식·용수분야 위기관리 매뉴얼을 현장에 비치하고 있음
- 상황실 운영, 비상연락체계, 긴급복구 등의 비상대응체계를 구축하여 운영하고 있음
- 재난·위기 대응 매뉴얼에 따른 위기대응 훈련의 일환으로 재난시 행동요령 숙지 및 급수 중단시 비상용수 공급 절차에 대한 내용으로 토의형 훈련을 실시하였음



- 응급복구인력과 장비를 모두 보유하고 있음

⑥ 안전 관련 법적기준 준수 및 지적사항 개선 이행의 적정성

- 안전 관련 법적기준을 모두 준수하여 중앙부처 등의 평가점검·지도 등에 대한 지적 사항이 없음



## 라. 평가의견

### < 요약 >

재난·안전관리를 위해 전문성을 가진 총괄책임관을 포함하여 전담인력 및 조직을 확보하고 있으나 재난·안전관리를 위한 예산 등은 확보되지 않았음. 배수지에 CCTV와 무인경비센서 등 무인경비시스템을 설치하였으며, 배수지에 염소가스를 사용하는 시설이 없어 중화시설이 설치되어 있지 않고, 외부인에 시설물을 개방하고 있지 않아 별도의 안전대책이 수립되어 있지 않음. 재난·위기에 대비하기 위해 식·용수분야 위기관리 매뉴얼을 작성하여 현장에 비치하고 비상대응체계를 구축하였으며, 위기대응 훈련을 실시하였을 뿐만 아니라 응급복구인력과 장비를 모두 확보하고 있음. 안전 관련 법적 기준을 잘 준수하고 있어 중앙부처 등의 평가·점검·지도 등의 지적사항이 없음

- ① 재난·안전관리를 위해 전문성을 가진 총괄책임관을 포함하여 전담인력 및 조직을 확보하고 있어 역량이 충분한 것으로 판단되나, 재난·안전관리를 위한 예산 등은 확보되지 않았음
  - 홍성군 수도사업소장을 총괄책임자로 재난·안전관리를 위한 조직을 구성하여 운영하고 있으나, 재난·안전관리를 위한 예산 등은 확보되지 않았음
- ② 배수지 등의 시설물에 방호관리시스템이 적정하게 설치되어 있음
  - 배수지 11개소에 CCTV 19개와 무인경비센서 13개로 구성된 무인경비시스템을 설치하였으며, 사고발생시 CCTV 내 저장장치를 확인할 수 있도록 시스템을 구성하였음
- ③ 배수지에 염소가스를 사용하는 시설이 없어 중화시설이 설치되어 있지 않음
- ④ 외부인에 시설물을 개방하고 있지 않아 별도의 안전대책이 수립되어 있지 않음
- ⑤ 재난·위기 대응체계가 잘 구축되어 있음
  - 재난·위기에 대비하기 위해 식·용수분야 위기관리 매뉴얼을 작성하여 현장에 비치하고 있고, 비상대응체계를 구축하여 운영하고 있으며, 재난·위기 대응 매뉴얼에 따른 위기대응 훈련의 일환으로 재난시 행동요령 숙지 및 급수 중단시 비상용수 공급 절차에 대한 내용으로 토의형 훈련을 실시하였고, 응급복구인력과 장비를 모두 보유하고 있음

- ⑥ 안전 관련 법적 기준을 잘 준수하고 있어 중앙부처 등의 평가·점검·지도 등의 지적 사항이 없음

#### **마. 잘된 점**

- 재난·안전관리를 위해 전문성을 가진 총괄책임관을 포함하여 전담인력 및 조직을 확보하고 있음
- 배수지 등에 CCTV와 무인경비센서 등을 포함한 무인경비시스템이 구축되어 있음
- 재난·위기에 대비하기 위해 식·용수분야 위기관리 매뉴얼을 작성하여 현장에 비치하여 비상대응체계를 구축·운영하고 있으며, 재난·위기 대응 매뉴얼에 따른 위기대응 모의훈련을 실시하였으며, 응급복구인력 및 장비를 모두 보유한 대행업체를 확보하는 등 위기대응 능력을 잘 갖추고 있음
- 안전 관련 법적 기준을 잘 준수하고 있어 중앙부처 등의 평가·점검·지도 등의 지적 사항이 없음

#### **바. 미흡한 점 및 개선방안**

- 재난·안전관리를 위한 예산이 확보되지 않았으므로 확보하기 위한 노력이 필요함

### Ⅲ. 경영성과

#### 주요사업성과

#### 1. 상수도 보급률

##### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표대실적	3	100.00	1	<b>3.00</b>

##### 나. 평가내용

○ 상수도보급률 =  $\frac{\text{급수인구}}{\text{총인구}} \times 100$

○ 총인구 및 급수인구는 내국인 주민등록인구와 외국인등록인구를 합한 인구를 의미한다.

##### 다. 추진실적

○ 상수도 보급률 총괄 현황

세부항목	2010	2011	2012	2013	2014
급수인구(A)	55,252	59,353	67,321	74,702	76,695
총인구(B)	89,603	89,739	89,990	91,282	91,866
상수도보급률 [(A÷B)×100]	61.66	66.14	74.81	81.84	83.49

## 라. 평가의견

- 총인구 91,866명 가운데 급수인구가 76,695명으로 상수도 보급률은 83.49%이며, 동일그룹의 전년도 평균 상수도 보급률을 고려한 평점은 100.00점으로 가중치 3점을 반영한 득점은 3.00점임

당년도 상수도 보급률 실적(A)	동일그룹의 전년도 평균 상수도 보급률(B)	목표설정 (C=B)	평과결과		
			평점(D) [(A÷C)×100]	가중치(E)	득점(F) [(D÷100)×E]
83.49	79.56	79.56	100.00	3점	<b>3.00</b>

## 마. 원인분석

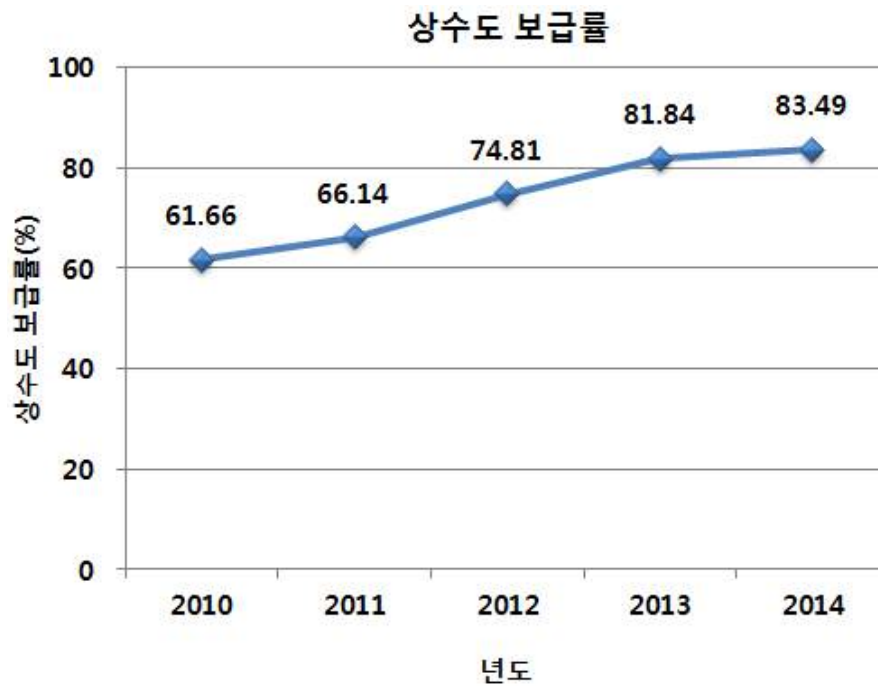
- 상수도 보급률이 높은 것은 2011년 구제역 매몰지 인근지역에 지방상수도가 확충된 이후 상수도 보급률이 급격히 증가한 이후 지속적으로 증가하여 동일그룹의 전년도 평균 상수도 보급률보다 높았기 때문임

## 바. 추세분석

- 홍성군의 최근 5년간 상수도 보급률은 다음과 같음

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
급수인구(인)	55,252	59,353	67,321	74,702	76,695
총인구(인)	89,603	89,739	89,990	91,282	91,866
상수도보급률(%)	61.66	66.14	74.81	81.84	83.49

- 상수도 보급률은 2010년 61.66%에서 2013년 81.84%로 급격히 증가한 이후 2014년 83.49%로 증가폭이 약간 감소하는 경향을 보였음



#### 사. 개선방안

- 상수도 보급률이 높은 편이기는 하지만 면지역의 상수도 보급률이 저조하기 때문에 지방상수도 확충사업을 지속적으로 추진하여야 함

## 2. 시설이용률

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표대실적	4	100.00	1	<b>4.00</b>

### 나. 평가내용

- 시설이용률 =  $\frac{\text{1일 평균 생산량}}{\text{정수시설용량}} \times 100$
- 1일 평균 생산량은 정수장별 1일 평균 생산량(광역상수도는 1일 평균 수수량)을 의미하며, 결산서 연도별 업무현황의 자체정수량(광역상수도는 광역사용량)의 수치를 평가대상 연도(2014년)의 일수(365일)로 나누어 산정한다.
- 정수시설용량은 정수장별 시설용량(광역상수도는 광역배분계약량)을 의미하며, 결산서 연도별 업무현황의 연간 자체정수용량(광역상수도는 광역배분계약량)의 수치를 사용한다.

## 다. 추진실적

### ○ 시설이용률 현황 총괄

세부항목		2010	2011	2012	2013	2014
1일 평균 생산량(A)	소계	19,371	22,639	25,690	28,985	30,528
	자체 정수시설	-	-	-	-	-
	광역상수도	19,371	22,639	25,690	28,985	30,528
	타지자체 수입	-	-	-	-	-
시설용량(B)	소계	21,200	21,200	21,200	21,200	21,200
	자체 정수시설	-	-	-	-	-
	광역상수도	21,200	21,200	21,200	21,200	21,200
	타지자체 수입	-	-	-	-	-
시설이용률 (A÷B)	소계	91.37	106.79	121.18	136.72	144.00
	자체 정수시설	-	-	-	-	-
	광역상수도	91.37	106.79	121.18	136.72	144.00
	타지자체 수입	-	-	-	-	-

## 라. 평가의견

- 당년도 시설이용률 실적이 144.00%, 가중평균 목표가 100.0%로 평점은 100.00점이며, 가중치 4점을 반영한 득점은 4.00점임

시설 이용률 실적(A)	목표설정					평가결과		
	구분	자체 정수시설	광역 상수도	타지자체 수입	합계	평점(C)	가중치 (D)	득점(E) [(C÷100)×D]
144.00	시설용량 (m <sup>3</sup> /일)	0	19,900	0	19,900	100.00	4점	4.00
	시설용량 비율(%)	0.0	100.0	0.0	100.0			
	목표	75%	100%					
	가중평균 목표(B)	0.00	100.00		100.00			

#### 마. 원인분석

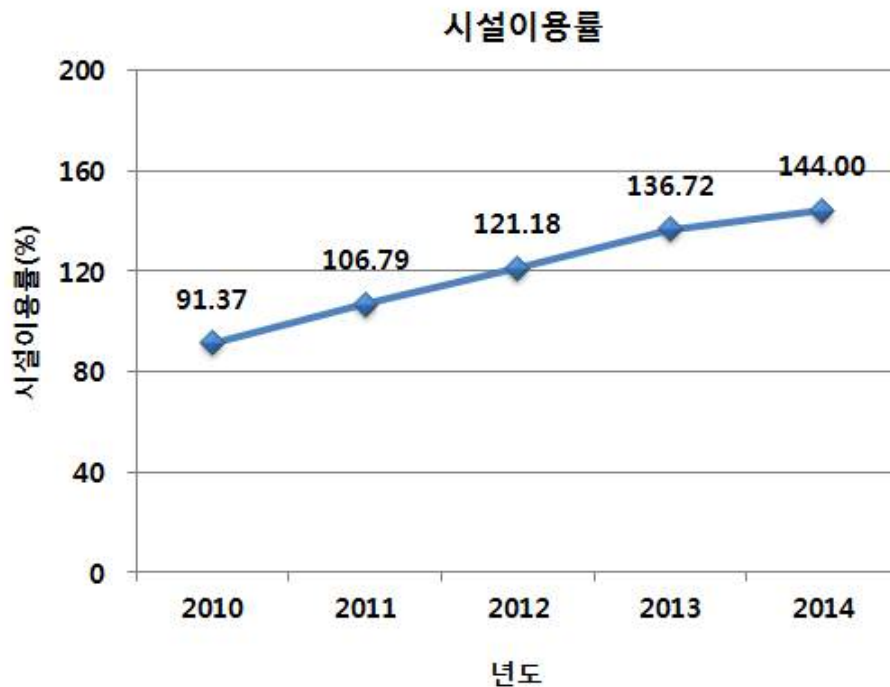
- 시설이용률이 100%를 초과한 것은 광역상수도 정수 1일 평균 수수량이 광역상수도 정수 배분계약량을 크게 상회하였기 때문임

#### 바. 추세분석

- 홍성군의 최근 5년간 시설이용률은 다음과 같음

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
시설이용률(%)	91.37	106.79	121.18	136.72	144.00

- 시설이용률은 2010년 91.37%에서 2014년 144.00%로 매년 지속적으로 증가하는 추세를 보였음





#### **사. 개선방안**

- 시설이용률이 100%를 초과하고 있기 때문에 적정 시설이용률 유지를 위해 광역 상수도 정수 배분계약량을 현실적으로 조정하는 것이 필요함

### 3. 요금부과율

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(B)8 목표대실적2	10	93.50	1	<b>9.35</b>

#### 나. 평가내용

- 요금부과율 (8점) =  $\frac{\text{연간 조정량}}{\text{연간 생산량}} \times 100$
- 노후계량기 교체율 (2점) =  $\frac{\text{당기중 교체계량기 수}}{\text{전기말 노후계량기 수}} \times 100$
- 연간 조정량 및 연간 생산량은 결산서 총괄원가계산서의 연간 조정량 및 연간 생산량을 의미한다.
- 전기말 노후계량기는 전기말 현재 구경별 내구연한(5년 또는 8년)이 경과된 계량기를 의미한다.
- 당기중 교체계량기는 당기에 교체한 계량기 중 전기말 현재의 노후계량기를 교체한 것을 의미한다.

## 다. 추진실적

### ① 요금부과율

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
연간 조정량(m <sup>3</sup> ) (A)	4,681,418	5,253,336	6,322,459	6,686,097	6,926,560
연간 생산량(m <sup>3</sup> ) (B)	7,070,301	8,269,290	9,376,846	10,579,678	11,142,677
요금부과율(A÷B)	66.21	63.53	67.43	63.20	62.16

### ② 노후계량기 교체율

구분	연도중 계량기 교체실적(교체사유별)				전기말 노후계량기 (D)	노후계량기 교체율 [(A÷D)×100]
	합계 (A+B+C)	내용연수 경과(A)	파손(B)	기타(C)		
2014	969	895	0	74	895	100.00
2013	1,459	1,459	0	0	1,459	100.00

## 라. 평가의견

① 당년도 실적평가 50%와 전년 대비 개선도 평가 50%를 종합적으로 고려한 평점은 91.86점이며, 가중치 8점을 반영한 득점은 7.35점임

- 연간 조정량은 6,926,560m<sup>3</sup>이고 연간 생산량이 11,142,677m<sup>3</sup>으로 요금부과율은 62.16%임
- 당년도 요금부과율 실적은 62.16%이며, 동일그룹 전년도 평균은 64.89%로 당년도 실적평가의 평점은 95.79점임
- 전년도 요금부과율 실적 63.20%에 기초한 최고목표 66.36% 및 최저목표 31.60%를 바탕으로 당년도 실적을 고려한 전년 대비 개선도 평가의 평점은 87.92점임

- 당년도 실적평가 평점 95.79점의 50%와 전년 대비 개선도 평가 평점 87.92점의 50%를 종합한 평점은 91.86점이며, 가중치 8점을 고려한 득점은 7.35점임

요금부과율 실적		목표설정		평가결과			
				구분	평점(F)	가중치(G)	득점(H) [(F÷100)×G]
당년도 (2014)(A)	62.16	동일그룹 전년도 평균(C)	64.89	당년도 실적평가	95.79		
전년도 (2013)(B)	63.20	최고목표 (D)	66.36	전년 대비 개선도평가	87.92		
		최저목표 (E)	31.60	종합	91.86	8점	<b>7.35</b>

- ② 전기말 노후계량기 895개 가운데 내용연수 경과 계량기 895개를 당년도에 모두 교체하여 노후계량기 교체율 실적이 100.00%로 목표인 100.00%를 고려한 평점은 100.00점이며, 가중치 2점을 반영한 득점은 2.00점임

노후계량기 교체율 실적(A)	목표설정(B)	평가결과		
		평점(C) [(A÷B)×100]	가중치(D)	득점(E) [(C÷100)×D]
100.00	100.00	100.00	2점	<b>2.00</b>

#### 마. 원인분석

- 요금부과율 실적이 저조한 것은 당년도 실적평가가 동일 그룹의 전년도 평균보다 낮았을 뿐만 아니라, 전년 대비 개선도 평가에서도 당년도 요금부과율 실적이 전년도 요금부과율 실적에 비해 감소하였기 때문임

## 바. 추세분석

○ 홍성군의 최근 5년간 요금부과율은 다음과 같음

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
연간 조정량(m <sup>3</sup> ) (A)	4,681,418	5,253,336	6,322,459	6,686,097	6,926,560
연간 생산량(m <sup>3</sup> ) (B)	7,070,301	8,269,290	9,376,846	10,579,678	11,142,677
요금부과율(A÷B)	66.21	63.53	67.43	63.20	62.16

○ 요금부과율은 2010년 66.21%에서 2014년 62.16%로 연도별로 편차를 보이기는 하였으나 전반적으로 감소하는 경향을 보였음



#### **사. 개선방안**

- 요금부과율이 동일 그룹의 평균보다 낮고 매년 감소추세를 보이고 있으므로 관망 정비 및 블록시스템의 구축 등을 지속적으로 추진하여 누수율을 저감하고 우수율을 제고하기 위한 노력이 필요함

## 4. 전력 사용 효율성

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (하향지표)	목표부여(A)	2	48.08	6	<b>0.96</b>

### 나. 평가내용

- 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량 =  $\frac{\text{연간 전력사용량(kwh)}}{\text{연간 정수 생산량}}$
- 연간 전력사용량은 상수도 직영기업에서 발생한 모든 전력사용량의 합계를 말한다.  
(정수장은 물론 배수지 등의 시설을 포함한다)
- 연간 정수 생산량이란 결산서 총괄원가계산서의 연간 생산량을 의미한다.
- ① 연간 정수 생산량이란 결산서 총괄원가계산서의 연간 생산량을 의미한다.

### 다. 추진실적

- 수돗물 생산 및 전기 사용실적

2014			2013		
연간 정수생산량 (A)	연간 전력사용량 (B)	생산량 1m <sup>3</sup> 당 전력사용량 (B÷A)	연간 정수생산량 (A)	연간 전력사용량 (B)	생산량 1m <sup>3</sup> 당 전력사용량 (B÷A)
11,142,677	129,450	0.0116	10,579,678	99,685	0.0094

### 라. 평가의견

- 당년도 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량 실적 0.0116kwh/m<sup>3</sup>과 전년도 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량 실적 0.0094kwh/m<sup>3</sup>의 최고 및 최저목표를 바탕으로 산정한 평점은 48.08점이며, 가중치 2점을 고려한 득점은 0.96점임

수돗물 생산량 1m <sup>3</sup> 당 전력사용량 실적		목표설정		평가결과		
				평점(E)	가중치(F)	득점(G) [(E÷100)×F]
당년도(2014)(A)	0.0116	최고목표 (C=B×95%)	0.0089	48.08	2점	<b>0.96</b>
전년도(2013)(B)	0.0094	최저목표 (D=B×150%)	0.0141			

#### 마. 원인분석

- 연간 정수생산량 증가한 것에 비해 연간 전력사용량이 더 크게 증가하였기 때문에 전체적으로 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량이 증가하여 수돗물 생산의 효율성이 낮은 수준을 보였음

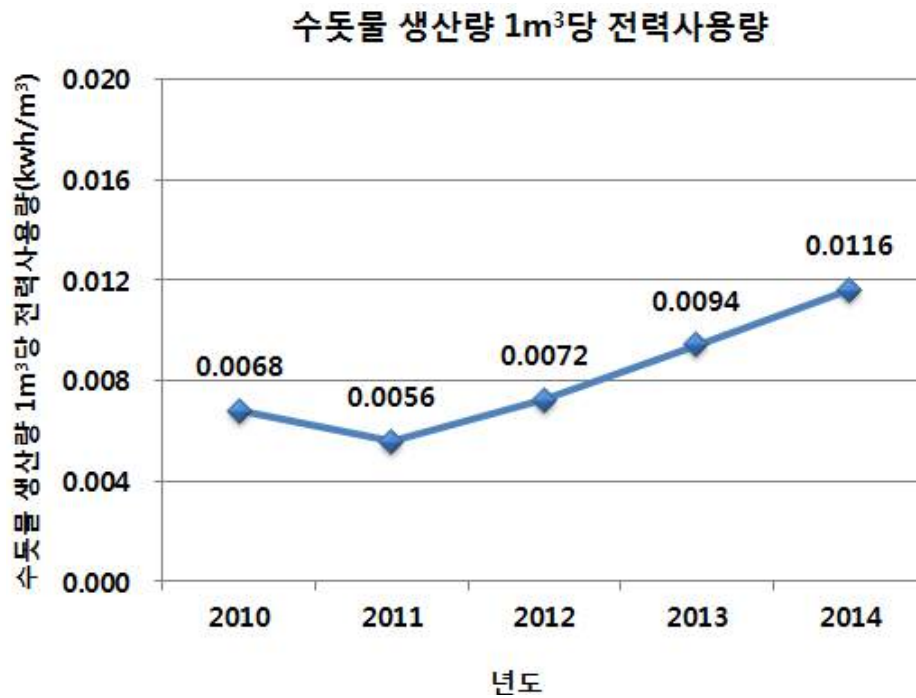
#### 바. 추세분석

- 홍성군의 최근 5년간 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량은 다음과 같음

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년
연간 정수생산량(m <sup>3</sup> ) (A)	7,070,301	8,263,410	9,376,752	10,579,678	11,142,677
연간 전력사용량(kwh) (B)	47,958	46,057	67,820	99,685	129,450
생산량 1m <sup>3</sup> 당 전력사용량(B÷A)	0.0068	0.0056	0.0072	0.0094	0.0116

- 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량은 2010년 0.0068에서 2011년 0.0056으로 감소한 이후 2014년 0.0116으로 급격히 증가하는 경향을 보였음





#### 사. 개선방안

- 수돗물 생산의 효율성 향상을 위해 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량을 감소할 필요가 있으며, 이를 위해 수돗물 생산에 사용되는 모든 전력을 효율적으로 사용하기 위한 관리방안의 수립 및 시행이 필요함

## 경영효율성과

### 1. 영업수지비율

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(B)	5	82.78	2	<b>4.14</b>

#### 나. 평가내용

- 영업수지비율 =  $\frac{\text{영업수익}}{\text{영업비용}} \times 100$
- 영업수익은 손익계산서상의 영업수익에서 급수공사수익을 차감한 금액을 의미한다.
- 영업비용은 손익계산서상의 영업비용에서 급수공사비를 차감한 금액을 의미한다.
- “계획요금현실화율”은 행정자치부의 ‘지방상·하수도의 경영합리화 추진계획’에 따라 2014년에 달성할 목표로 제시된 요금현실화율을 의미한다.
- “계획영업수지비율”은 실제 급수수익과 관계없이 급수수익이 계획요금현실화율을 달성하기 위한 수준이 되었다고 가정하였을 때의 영업수지비율을 의미한다.

다. 추진실적

(단위 : 천원)

구 분		2014년	2013년	2012년	비 고
영업수익	손익계산서상 영업수익(A)	4,825,892	4,707,313	4,531,767	
	급수공사수익 (B)	401,961	347,299	591,510	
	(C) = A - B	4,423,931	4,360,014	3,940,257	
영업비용	손익계산서상 영업비용 (D)	9,367,242	9,378,005	8,408,534	
	급수공사비 (E)	383,574	370,426	785,615	
	(F) = D - E	8,983,668	9,007,579	7,622,919	
영업수지비율(%) $C \div F \times 100$		49.24%	48.40%	51.69%	

구분	2014년
총괄원가(A)	12,080,427
계획요금현실화율(B)	45.50%
계획요금현실화율 달성을 위한 급수수익(C=A*B)	5,496,594
급수공사비 차감후 영업비용(D)	8,983,668
계획영업수지비율(C/D*100)	61.18%

라. 평가의견

○ 당년도 실적 평가

2014년실적률	계획영업수지비율	평점	득점
49.24%	61.18%	80.48	2.41

○ 전년 대비 개선도 평가

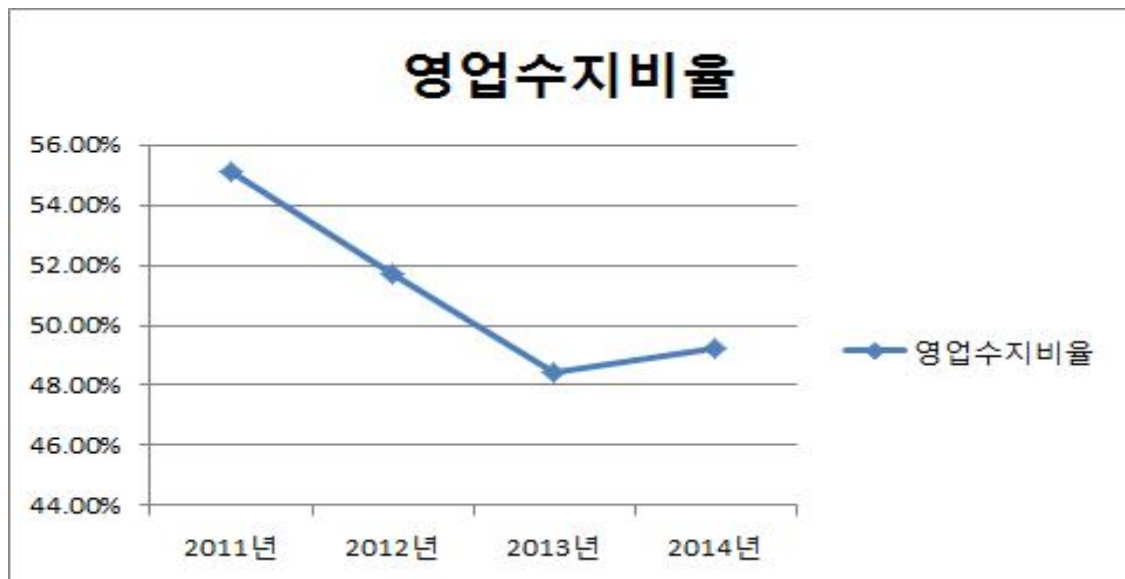
2014년	2013년	최고목표	최저목표	평점	득점
49.24%	48.40%	53.24%	24.20%	86.23	1.72

#### 마. 원인분석

- 급수수익이 2% 상승하였으며, 정수비가 약 5% 상승하였으나 배급수비가 약 24% 하락하는 등 영업비용의 변동이 미미하여 영업수지비율은 상승함

#### 바. 추세분석

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년
영업수지비율	55.11%	51.69%	48.40%	49.24%



- 당기에는 수익이 향상된 반면 영업비용 변동이 미미하여 영업수지비율이 상승함

#### 사. 개선방안

- 영업비용을 충당하기 위하여 지속적인 수익향상 방안이 요구됨
- 유형자산의 효율적 관리로 불필요한 자산에 대한 투자를 감소시켜야 함
- 제반 영업비용도 당기와 같은 절감효과를 지속하도록 노력하여야 함

## 2. 1인당 영업수익

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(A)	2	85.78	2	<b>1.72</b>

### 나. 평가내용

- 1인당 영업수익(천원) =  $\frac{\text{영업수익}}{\text{총직원수}}$
- 영업수익은 손익계산서상의 영업수익에서 급수공사수익을 차감한 금액을 의미한다.
- 총직원수는 직영기업의 공무원 및 상용정규직(무기계약근로자 및 청원경찰)의 현원 합계를 의미하며, 연초와 연말의 수치를 평균한 것이다.
- 전년도에 비정규직이었으나 공공부문 비정규직 대책에 따라 당년도에 정규직으로 전환된 경우 해당 인원은 전년도 연초·연말 및 당년도 연초 직원수에 가산한다.
- 수도법 제23조에 따라 수도시설의 운영·관리에 관한 업무의 전부 또는 일부를 대통령령으로 정하는 전문기관 등에 위탁한 경우 당해 수탁기관의 직원수를 당년도 및 전년도 총직원수에 가산한다.
- 총직원수 계산시 연초 직원수는 그 직전일(직전년도 말일)의 수치로 갈음할 수 있다.

#### 다. 추진실적

(단위 : 천원)

구 분		2014년	2013년	비 고
영업수익	손익계산서상 영업수익 (A)	4,825,892	4,707,313	
	급수공사수익 (B)	401,961	347,299	
	(C) = A - B	4,423,931	4,360,014	
직원 수	당 기 초 (D)	17	17	
	당 기 말 (E)	17	17	
	(F) = (D + E) ÷ 2	17	17	
1인당 영업수익 = C÷F		260,231	256,471	
조정 직원 수	당 기 초 (G)	18	18	
	당 기 말 (H)	18	18	
	(I) = (G + H) ÷ 2	18	18	
조정후 직원수		35	35	
조정후 1인당 영업수익		126,398	124,572	

#### 라. 평가의견

(단위 : 천원)

2014년 실적	2013년 실적	최고목표	최저목표	평점	득점
126,398	124,572	137,029	62,286	85.78	1.72

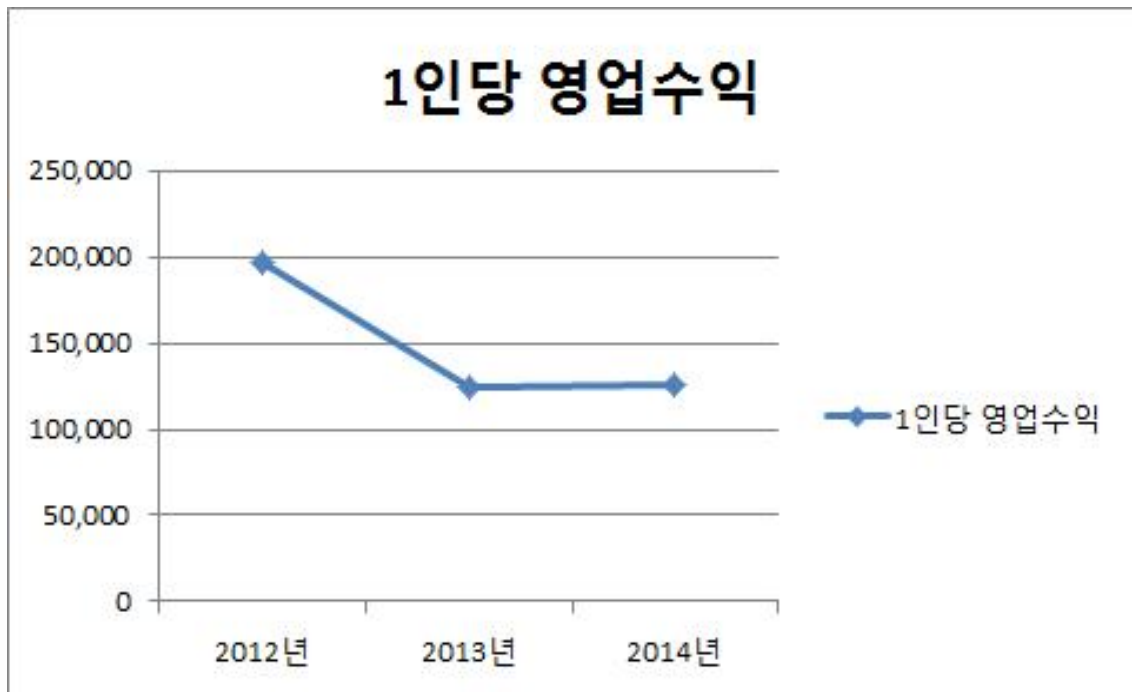
#### 마. 원인분석

- 조정량이 약 4% 증가하는 등 영업수익이 증가하였으며, 평균인원은 변동이 없어 1인당 영업수익은 증가하였음

## 바. 추세분석

(단위 : 천원)

구 분	2012년	2013년	2014년
1인당 영업수익	197,013	124,572	126,398



- 조정량과 유수율 등이 증가추세에 있으나 전기에 인원이 급증하였으며, 당기에 동일인원을 유지하고 있어 1인당 영업수익이 소폭 증가함

## 사. 개선방안

- 요금을 현실화하여 급수수익을 증가시켜야 함
- 중소규모의 조직에 맞는 인원의 감축 등을 통하여 효율성을 극대화하여야 함
- 유수율 및 보급률 상승을 통한 영업수익의 증대가 필요함

### 3. m³당 총괄원가

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (하향지표)	목표부여(A)	4	95.09	1	3.80

#### 나. 평가내용

- m³당 총괄원가 =  $\frac{\text{총괄원가}}{\text{연간 조정량}}$
- 총괄원가란 결산서 총괄원가계산서의 총괄원가를 의미한다.
- 연간 조정량이란 결산서 총괄원가계산서의 연간 조정량을 의미한다.
- 영업수지비율 지표 측정시 제외한 총인처리시설 관련 영업비용(약품비, 동력비 등)은 준공일이 속하는 회계연도를 포함한 2개년의 실적에 대한 경영평가시 총괄원가에서도 제외한다.

#### 다. 추진실적

구 분		2014년	2013년	비 고
총괄원가 (a:천원)		12,080,427	11,935,693	
	영업비용	8,983,668	9,007,579	
	자본비용	3,180,417	3,054,817	
	영업외비용	-	-	
	기타영업수익	11,760	43,495	
	영업외수익	71,898	83,208	
연간조정량 (b)		6,926,560	6,686,097	
m³당 총괄원가 (a/b)		1,744.07	1,785.15	



## 라. 평가의견

(단위 : 천원)

2014년 실적	2013년 실적	최고목표	최저목표	평점	득점
1,744.07	1,785.15	1,695.89	2,677.73	95.09	3.80

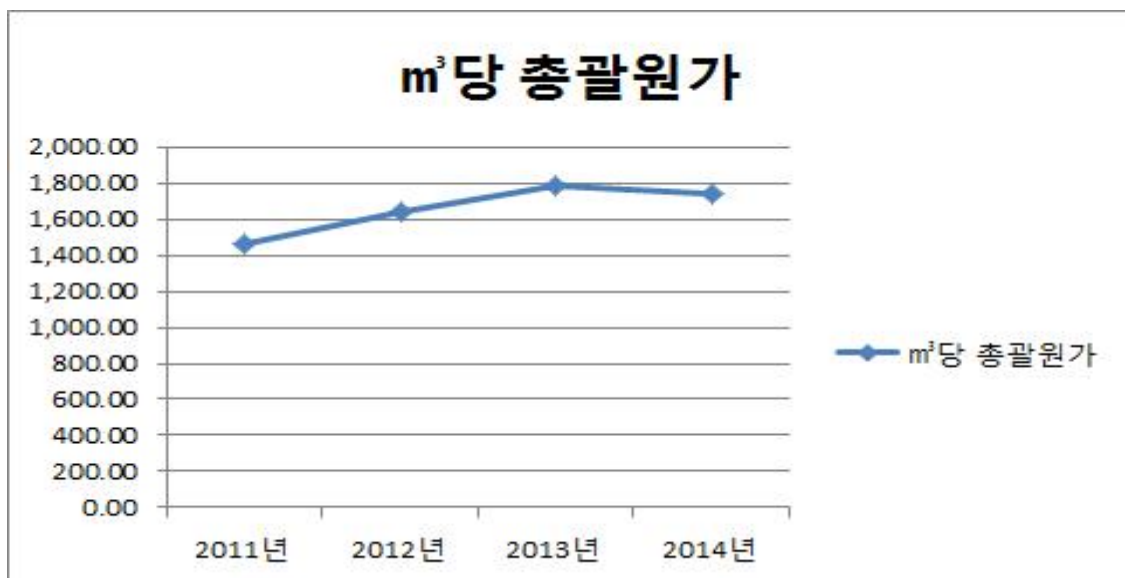
## 마. 원인분석

- 조정량의 증가에 따라 정수비가 전기대비 5% 증가하였으나 배급수비가 24% 감소함에 따라 총괄원가상의 영업비용은 감소함. 자기자본비용이 약 5% 증가하는 등 전체 총괄원가는 증가하였으나 조정량이 늘어나 단위당 총괄원가는 낮아짐

## 바. 추세분석

(단위 :천원)

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년
m³당 총괄원가	1,466.06	1,637.96	1,785.15	1,744.07



#### **사. 개선방안**

- 지속적인 조정량 증가 및 부대비용을 절감 방안 모색이 필요함
- 총괄원가에는 현금유출을 수반하지 않는 감가상각비와 자본비용이 포함되어 있으므로 자산의 효율적인 관리 및 활용을 통한 원가감소를 위한 노력이 필요함

## 4. 부채비율

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (하향지표)	목표부여(A)	1	99.95	1	<b>1.00</b>

### 나. 평가내용

- 부채비율 =  $\frac{\text{부채총계}}{\text{자기자본}} \times 100$
- 부채총계는 결산서 재무상태표(대차대조표)의 부채총계를 의미한다.
- 자기자본은 결산서 재무상태표(대차대조표)의 자본총계를 의미한다.

### 다. 추진실적

구 분	2014년	2013년	비 고
총부채(천원) (A)	41,041	1,268,243	
자기자본 합계 (천원) (B)	77,112,427	73,747,125	
부채비율 (%) (C=A÷B)	0.05%	1.72%	

### 라. 평가의견

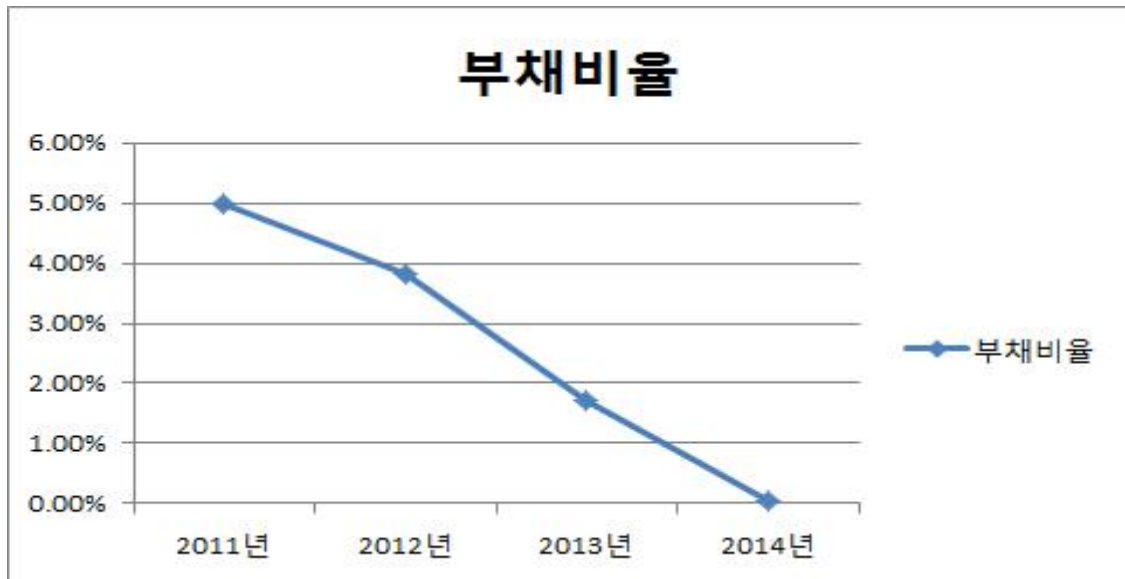
2014년 실적	최고목표	최저목표	평점	득점
0.05%	0.00%	100.00%	99.95	1.00

#### 마. 원인분석

- 지역개발기금 및 환특자금의 상환에 따른 비유동부채의 감소로 부채비율 개선됨

#### 바. 추세분석

구 분	2011년	2012년	2013년	2014년
부채비율	4.98%	3.81%	1.72%	0.05%



#### 사. 개선방안

- 지속적으로 부채가 감소하고 있어 부채비율이 하락하고 있으므로 양호한 상태임

## 5. 요금현실화율

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	목표대실적 단계별평가	8	82.16	2	<b>6.57</b>

### 나. 평가내용

- $\text{요금현실화율} = \frac{\text{m}^3\text{당 요금}}{\text{m}^3\text{당 총괄원가}} \times 100$
- 요금현실화율은 결산서 총괄원가계산서의 요금현실화율을 의미하며, m³당 요금 및 m³당 총괄원가 또한 이와 같다.
- “계획요금현실화율”은 행정자치부의 ‘지방상·하수도의 경영합리화 추진계획’에 따라 2014년에 달성할 목표로 제시된 요금현실화율을 의미한다.

### 다. 추진실적

- 요금현실화율

(단위 : 천원)

구분	2014년	2013년
급수수익	4,412,171	4,316,519
총괄원가	12,080,427	11,935,693
결함액	7,668,256	7,619,174
연간조정량(m³)	6,926,560	6,686,097
m³당 요금(원)	636.99	645.60
m³당 총괄원가(원)	1,744.07	1,785.15
요금현실화율	36.52%	36.16%
인상요인	173.80%	176.51%
계획요금현실화율	45.50%	

## 라. 평가의견

### ○ 당년도 실적 평가

2014년 실적	계획영업수지비율	평점	득점
36.52%	45.50%	80.27	3.85

### ○ 전년 대비 개선도 평가

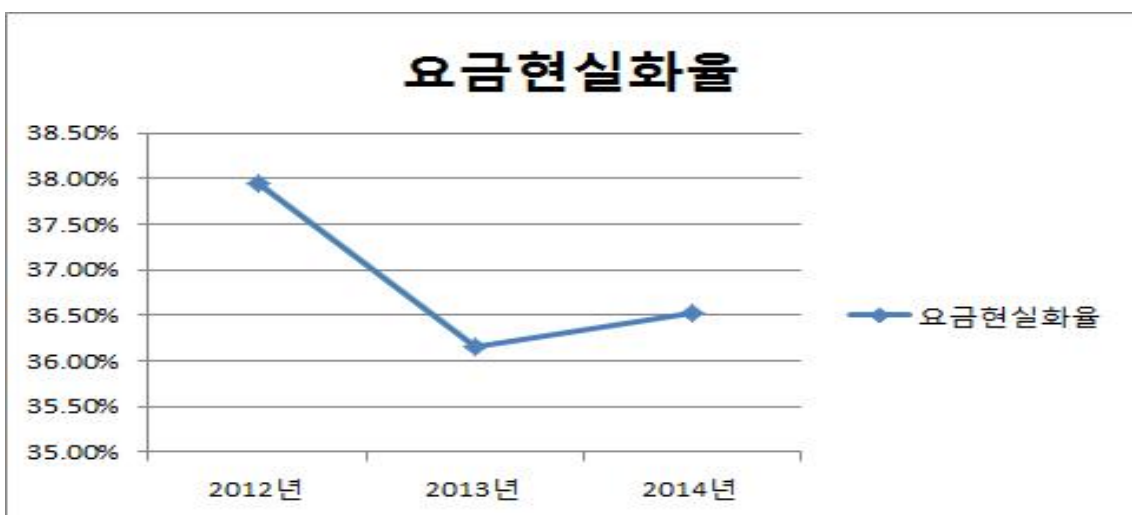
2014년	2013년	최고목표	최저목표	평점	득점
36.52%	36.16%	39.78%	18.08%	84.99	2.72

## 마. 원인분석

- 연간조정량은 약 4% 상승하고 급수수익이 약 2% 상승하였으나 총괄원가는 약 1% 증가하여 요금현실화율이 소폭 상승함

## 바. 추세분석

구 분	2012년	2013년	2014년
요금현실화율	37.95%	36.16%	36.52%



#### **사. 개선방안**

- 자산의 효율적인 사용으로 고정비용의 절감을 위한 방안 모색이 필요하며, 고정비용 이외의 영업비용의 감소 노력이 요구됨

## 6. 요금징수율

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	목표대실적	1	93.85	1	<b>0.94</b>

### 나. 평가내용

- 요금부과액 대비 징수액의 비율로 채권관리 실태의 적정성을 평가한다.
- $\text{요금징수율} = \frac{\text{당년도 요금 수납액}}{\text{전년도 이월 체납액} + \text{당년도 요금 부과액}} \times 100$
- 당년도 요금 수납액은 전년도로부터 이월된 급수수익 및 당년도에 부과한 급수수익의 수납액을 합산한 금액을 의미한다.
- 전년도 이월 체납액은 전년도로부터 이월된 급수수익 중 당년도에 발생한 조정금액 (불납결손을 제외한다)을 차감한 금액을 의미한다.
- 당년도 요금 부과액은 당년도에 징수결정한 급수수익을 의미한다.

### 다. 추진실적

- 요금징수율

(단위 : 천원)

구분	전년이월액	당년도 조정·징수액	수납액	불납결손	익년도 이월액	요금징수율
2014년	306,450	4,411,195	4,427,434	-	290,211	93.85
2013년	230,720	4,348,745	4,273,015	-	306,450	93.31



## 라. 평가의견

- 요금 징수율 (1.0점)

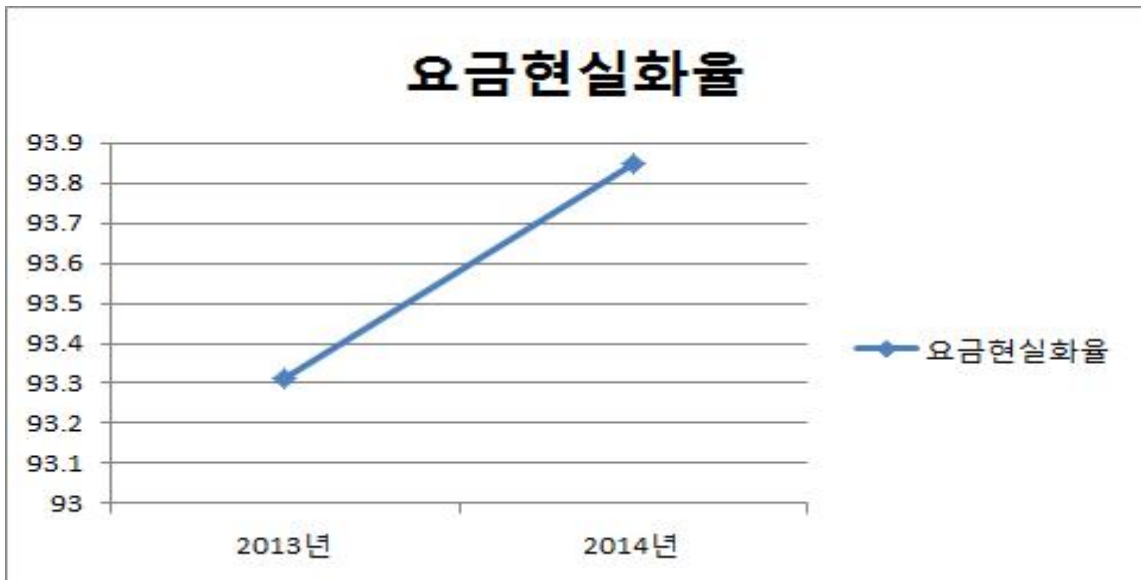
2014년실적	목표	가중치	평점	득점
93.85	100.00	1	93.85	0.94

## 마. 원인분석

- 당해연도 징수율이 전기대비 소폭 상승하여 체납액 및 징수율이 유사하게 나타남

## 바. 추세분석

구 분	2013년	2014년
요금현실화율	93.31	93.85



## 사. 개선방안

- 비용 충당을 위한 요금인상이 필요하며, 체납액에 대한 지속적 관리가 필요함

## 고객만족성과

### 1. 고객만족도

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표 (상향지표)	목표부여(B)	15	93.50	1	<b>14.03</b>

#### 나. 평가내용

① 고객만족도조사 점수 : 행정자치부에서 일괄적으로 실시, 고객만족도 조사 결과

② 세부평가방법

○ 당해연도 평가(40점 만점)

- 최고목표 : 100점

- 최저목표 : 0점

○ 전년대비 개선도 평가(60점 만점)

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

- 최저목표 : 0점

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

※ 신규 직영기업 전환 또는 평가 유예 등의 사유로 전년도 경영평가의 고객만족도조사 점수가 없는 경우 전년대비 개선도 평가는 총점환산을 적용한다.

※ 당해연도 평가의 평점은 0점 미만이 되거나 40점을 초과할 수 없으며, 전년대비 개선도 평가의 평점은 0점 미만이 되거나 60점을 초과할 수 없다.

## 다. 평가결과

- 홍성군 상수도사업소의 고객만족도 점수는 다음과 같음

(단위 : 점)

기관명	종 합 만족도	서비스 환 경	서비스 과 정	서비스 결 과	사회적 만족도	전반적 만족도
道 평균	75.98	78.73	74.88	74.66	79.65	74.22
홍성군 상수도사업소	75.89	76.82	74.61	76.06	79.35	74.00

- 충남 상수도사업소의 고객만족도 평균은 서비스 환경 78.73점, 서비스 과정 74.88점, 서비스 결과 74.66점, 사회적 만족도 79.65점, 전반적 만족도 74.22점으로 나타나 종합만족도는 75.98점으로 나타났음
- 홍성군 상수도사업소의 고객만족도는 서비스 환경 76.82점, 서비스 과정 74.61점, 서비스 결과 76.06점, 사회적 만족도 79.35점, 전반적 만족도 74.00점으로 나타나 종합만족도는 75.89점으로 나타났음
- 당해연도 평가 30.36점, 전년대비 개선도 평가 63.15점으로 나타나 총 93.50점으로 나타났음
- 따라서 홍성군 상수도사업소의 고객만족도 득점은 14.03점으로 평가함

## IV. 정책준수

### 1. 공기업정책준수

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	5점	98.00	1	<b>4.90</b>

#### 나. 평가내용

평 가 항 목		가중치	평가방법	득점
합 계		5.0		4.90
① 상하수도 사업기구의 통합운영		1.0	단계별평가	1.00
② 경영개선명령 등 이행 여부		(-3.0)		0.00
	가. 경영개선명령 이행실적	(-2.0)	단계별평가	0.00
	나. 전기평가 지적사항 이행실적	(-1.0)	단계별평가	0.00
③ 감사원 등 감사결과 지적사항 이행		(-1.0)	단계별평가	0.00
④ 통합경영공시 운영의 적정성		2.0	단계별평가	2.00
⑤ 재정균형집행		2.0	단계별평가	1.90

## 정책준수

### 1. 상하수도 사업기구의 통합 운영

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	1.0점	100.00	1	<b>1.00</b>

#### 나. 평가내용

- 완전통합
  - 상수도사업과 하수도사업의 책임자(부단체장 차 하위 직위)가 1인인 경우  
(조직산하에 '과' 또는 '계' 단위 조직만 두어야 하며, 별도의 사업소 조직을 두지 않아야 함)
- 부분통합
  - 완전통합은 아니나 상하수도사업의 책임자(부단체장 차 하위 직위)가 1인인 경우
- 미 통합
  - 상하수도사업의 책임자(부단체장 차 하위 직위)가 2인인 경우
  - 본청에 상하수도 관련 과 또는 계 조직을 두고 이중적으로 상하수도사업소 조직을 운영하는 경우

#### 다. 추진실적

- 상하수도 조직을 통합하여 업무 통합운영하고 있으며, 수도사업소장 아래 수도행정 분야, 상수도분야, 하수도분야로 나뉘어 있음
- 조직도 등 확인

#### **라. 평가의견**

- 상하수도 업무를 완전 통합운영하고 있음
- 따라서 1.00점 부여 가능

#### **마. 개선방안**

- 조직통합과 더불어 기능, 인력 및 문화 통합과 더불어 전체적인 인사교류 등 다양한 노력이 이루어 져야 함

## 2. 경영개선명령 이행 여부

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	(-3.0점)	-	-	<b>0.00</b>

### 나. 평가내용

- ① 행정자치부 경영진단결과 경영개선명령 및 시정권고 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 이행 사항('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 2013년 12월말 현재 이행완료기한이 도래하였으나 이행이 완료되지 아니한 사항을 의미한다.
  - 전년도 평가 지적사항 이행실적은 2014년(2013년도 실적) 경영평가결과지적사항에 대한 이행실적을 의미한다.(평가시점까지 추진한 사항을 평가에 반영)
    - 2013년도 경영평가결과(2014년 평가실시) 개선사항에 대하여 2015년 현재 이행노력도 평가

**다. 추진실적**

- 경영개선명령 해당사항 없음
- 전기 지적사항 완료했음

**라. 평가의견**

- 해당사항 없음

**마. 개선방안**

- 지속적인 개선이행이 필요한 사업을 지속적으로 개선하기 위한 노력이 필요함



### 3. 감사원 등 감사결과 지적사항 이행

#### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	(-1.0점)	-	-	<b>0.00</b>

#### 나. 평가내용

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

#### 다. 추진실적

- 해당사항 없음

#### 라. 평가의견

- 해당사항 없음

#### 마. 개선방안

- 해당사항 없음

## 4. 통합경영공시 운영의 적정성

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	2.0점	100.00	1	<b>2.00</b>

### 나. 평가내용

- ① 자료입력기한 준수 여부 (0.6점)
- ② 공시책임자 지정·공시(책임자별 공시내용 적정성 검토 여부) (0.2점)
- ③ 공시항목 준수 및 입력자료의 충실성 (1.2점)
  - 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**

- 2015. 04. 30 입력완료 예정
- 공시책임자의 지정 및 공시 적절함(2014. 01. 13)
- 공시항목 및 입력자료 충실함

#### **라. 평가의견**

- 자료 입력일 준수, 공시책임자의 지정 및 공시 적절, 공시항목 및 입력자료 충실함
- 따라서 동지표의 최고점 2.00점 부여 가능

#### **마. 개선방안**

- 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부 3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음

## 5. 재정균형집행

### 가. 평가개요

지표성격	평가방법	가중치	평 점	등 급	득 점
정량지표	단계별평가	2.0점	95.00	1	<b>1.90</b>

### 나. 평가내용

#### ① 재정균형집행목표액 달성도 측정(2.0점)

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

#### ② 균형집행대상예산액의 가산점(0.4점)

※ 단, 가산점은 배점한도(2점) 범위내에서 운영

○ 집행대상 예산액 : 2015년도 예산액중 균형집행대상 예산액

○ 집행목표액 : 균형집행대상 예산액중 2015. 3~4월중 확정된 집행목표액

○ 집행실적 : 균형집행 목표액중 2015. 6. 30까지의 집행실적

※ 정책결정기관에 의한 취소로 균형집행 불가시 해당분 평가제외(객관적 증빙서류)

○ 평가시점 : 2015. 6. 30기준

※ 재정균형집행액 목표 및 대상예산은 행정자치부에서 최종 통보한 금액으로 하되 경영 평가 확인결과 금액과 다를 경우 큰 금액을 적용한다.

### 다. 추진실적

① 균형집행 대상 예산액 10,476,892천원, 목표액 5,762,290천원 임

② 2015. 6. 30일 기준 균형집행대상 예산실적은 5,762,290천원으로 집행율은 97.07%임

#### **라. 평가의견**

- 균형집행 대상 예산액 10,476,892천원은 B등급으로 0.30점 부여 가능
- 2015. 6. 30 기준 균형집행대상 예산집행율은 97.07%로 90%인 1.60점임
- 따라서 합계 점수는 1.90점임

#### **마. 개선방안**

- 홍성군은 균형집행대상 예산실적은 5,762,290천원으로 집행율은 97.07%로 90%인 1.6인 바, 균형집행을 위한 노력을 지속적으로 해야 할 것임

## <당기 평가결과 지적사항>

### 1. 리더십/전략

#### ☐ 리더십

- 관리층 리더십 · 전문성 지표와 관련하여 전년도 경영평가 결과 등에 따른 사업소의 실질적인 환류과정이 요구됨
- 고객서비스 및 윤리경영 지표와 관련하여 단순한 윤리교육에 참여와 더불어, 사업소 업무와 연관된 다양한 윤리교육 주제를 발굴하여, 사업소 직원을 대상으로 한 '맞춤형 CS교육'을 실시할 필요가 있음

#### ☐ 전략

- 수도정비기본계획을 수도법에서 정한 작성주기(10년)에 따라 수립하였으나, 수도정비기본계획 고시 5년 이후 수정(변경)계획은 수립되지 않아 중장기경영계획 수립의 적시성을 확보하지 못하였음
- 수도정비기본계획의 주요 지표들 가운데 일부 지표가 계획목표를 달성하지 못하고 있고 향후에도 달성가능성이 희박할 것으로 예상되므로, 현재의 수준 및 현실적인 달성 가능성을 고려하여 수도정비기본계획의 목표를 수정하거나 주요 지표들의 실적을 높일 수 있는 사업들을 집중적으로 추진하여야 함

### 2. 경영시스템

#### ☐ 경영효율화

- 비핵심업무에 대한 아웃소싱과 관련해서는 마을상수도 및 소규모급수시설에 96개소에 대해서 위탁관리하고 있음. 그러나 조직진단의 미시행으로 인한 합리적으로 업무분장이 되었는지에 대한 고민을 필요할 것으로 보임

- 인력관리의 경우 직원들에 대한 만족도 조사가 이뤄지지 않았으며, 전년도와 마찬가지로 제안제도의 실효성에 대한 검토가 필요함
- 재고자산 실사를 통해 불량품과 재고품을 폐기함으로써 재고자산의 보관상태를 양호하게 유지하고 있음. 또한 현실화율을 하기 위한 조치 및 시행중에 있음

## □ 주요사업활동

- 노후수도관 교체 또는 개량사업의 적극적인 추진을 통해 노후수도관 개량비율을 높일 수 있도록 노력하여야 함
- 노후수도관 개량예산을 확보하여 노후수도관 개량사업의 집중적인 추진을 통해 노후도관 개량비율을 높일 수 있도록 적극적인 노력이 필요함
- 상수관망의 효율적인 관리를 위해 관망 GIS 구축사업을 시급히 추진하는 것이 필요함
- 재난·안전관리를 위한 예산이 확보되지 않았으므로 확보하기 위한 노력이 필요함

## 3. 경영성과

### □ 주요사업성과

- 상수도 보급률이 높은 편이기는 하지만 면지역의 상수도 보급률이 저조하기 때문에 지방상수도 확충사업을 지속적으로 추진하여야 함
- 시설이용률이 100%를 초과하고 있기 때문에 적정 시설이용률 유지를 위해 광역상수도 정수 배분계약량을 현실적으로 조정하는 것이 필요함
- 요금부과율이 동일 그룹의 평균보다 낮고 매년 감소추세를 보이고 있으므로 관망 정비 및 블록시스템의 구축 등을 지속적으로 추진하여 누수율을 저감하고 유수율을 제고하기 위한 노력이 필요함
- 수돗물 생산의 효율성 향상을 위해 수돗물 생산량 1m<sup>3</sup>당 전력사용량을 감소할

필요가 있으며, 이를 위해 수돗물 생산에 사용되는 모든 전력을 효율적으로 사용하기 위한 관리방안의 수립 및 시행이 필요함

#### □ 경영효율성과

- 영업수지비율 지표와 관련하여 유형자산의 효율적 관리로 불필요한 자산에 대한 투자를 감소시켜야 하며 제반 영업비용도 당기와 같은 절감효과를 지속하도록 노력하여야 함
- 1인당 영업수익 지표와 관련하여 중소규모의 조직에 맞는 인원의 감축 등을 통하여 효율성을 극대화하여야 하며 우수율 및 보급률 상승을 통한 영업수익의 증대가 필요함
- m<sup>2</sup>당 총괄원가 지표와 관련하여 지속적인 조정량 증가 및 부대비용을 절감 방안 모색이 필요함. 총괄원가에는 현금유출을 수반하지 않는 감가상각비와 자본비용이 포함되어 있으므로 자산의 효율적인 관리 및 활용을 통한 원가감소를 위한 노력이 필요함
- 부채비율 지표와 관련하여 지속적으로 부채가 감소하고 있어 부채비율이 하락하고 있으므로 양호한 상태임
- 요금현실화율 지표와 관련하여 자산의 효율적인 사용으로 고정비용의 절감을 위한 방안 모색이 필요하며, 고정비용 이외의 영업비용의 감소 노력이 요구됨
- 요금징수율 지표와 관련하여 비용 충당을 위한 요금인상이 필요하며, 체납액에 대한 지속적 관리가 필요함

#### 4. 정책준수

- 조직통합과 더불어 기능, 인력 및 문화 통합과 더불어 전체적인 인사교류 등 다양한 노력이 이루어 져야 함
- 지속적인 개선이행이 필요한 사업을 지속적으로 개선하기 위한 노력이 필요함
- 통합경영공시는 조직의 경영현황을 고객에게 잘 알리기 위한 방안일 뿐 아니라 정부 3.0과도 연계되는 바, 지속적으로 잘 관리할 필요가 있음



- 홍성군은 균형집행대상 예산실적은 5,762,290천원으로 집행율은 97.07%로 90%인 1.6인바, 균형집행을 위한 노력을 지속적으로 해야 할 것임