'10년 상반기 고객헌장 이행실적 점검



2010. 7. 27

I. 고객헌장 이행실적 요약

관리항목	이행기준	목표	실적	달성률
	1. 상담 및 문의(3일 이내 처리)	95%	75%	78.94%
	2. 진정 및 건의사항(7일 이내 처리)	95%	100%	100%
	3. 기타 민원(규정된 기간 내 처리)			
	(1) 증명		98.9%	100%
I. 빠르고	(2) 정보공개청구		100%	100%
정확한	(3) 항만시설사용신청(부지 외)		98.7%	100%
민원처리	(4) 항만시설사용신청(선석)		94.3%	99.3%
CENG	(5) 선박입출항 신고 및 승낙	95%	96.5%	100%
	(6) 항만시설사용신고(화물)		99.7%	100%
	(7) 화물입출항료 대납경비청구		100%	100%
	(8) 민간항만시설공사 시행승낙신청	100%	100%	
	(9) 항만시설공사 실시계획 변경(승인)		87.5%	92.1%
Ⅱ. 안정적인	1. 항만서비스 중단 일수 ¹⁾	5일 이내	0일	100%
항만운영	2. 항만체선율 저감	5% 이하	5.56%	89.9%
Ⅲ. 최적의	1. 항만시설 유지보수 공정률	95%	100%	100%
항만시설 조성	2. 분기별 항만시설 점검	연 4회	2회 시행	100%
Ⅳ. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	벌점 3점 이하 ²⁾	_	-
V. 서비스	1. 고객 만족도 조사	86점	-	_
평가	2. 고객헌장 이행실태 점검	연 2회	1회 시행	100%
VI. 잘못된	1. 불친절 직원 교육 실시	2건 이하	0건	100%
서비스 개선	2. 잘못된 서비스로 인한 고객보상	20건 이하	0건	100%
평균				97.77%

주1) 항만서비스 중단 일수에는 설·추석 명절 및 천재지변으로 인한 일수를 제외 주2) 기획재정부에서 관리하는 알리오 통합공시 점검 결과를 준용

Ⅱ. 세부 이행실적

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적					
		 ◇ 상담 및 문의 1일 이내 처리실적 : 75.0% - 목표대비 <u>20.0%↓</u> <단순 상담 및 문의 처리현황> 					
		구 분		상반기			
	1. 상담 및 문의 (3일 이내 처리)	3일 이내 처리율	목표 95.0%	실적 75.0.0%			
	(6월 이대 시대)						
		구분 1일 이내	2일 3일	3일 경과 계			
		'10년건수2상반기비율(%)25.0	3 1	2 8			
		<u> </u>	<u>37.5</u> <u>12.5</u>	<u>25.0</u> 100.0			
		● 진정 및 건의사형- 목표대비 5.0%<진정					
	2. 진정 및 건의사항 (7일 이내 처리)	구 분		상반기			
		7일 이내 처리율	목표 95.0%	실적 100.0%			
1. 빠르고			 네부 처리내역>	100.070			
정확한 민원처리			일 2-3일 4-5일	6-7일 7일경과 계			
인권시디		'10년 건수 -		1 - 1			
				<u>100.0</u> <u>0.0</u> 100.0			
		<민원 내역> ※ 건의(항만시설사용료 감면 관련) 1건 접수					
		◎ 증명 사항 즉시	처리실적 : 98.9	9%			
		- 목표대비 3.9%					
		<증명 처리현황>					
	0 7151 8101	구 분	·10년 목 표	상반기 실적			
	3. 기타 민원	즉시 처리율	95.0%	98.9%			
	(규정된 기간	<세부 처리내역>					
	내 처리)	구분	1일 이내 1일 7	경과 계			
		'10년 건수 상반기 HI육(%)	90	1 91			
		<u> </u>	<u>98.9</u> 츠저이 부가하어	<u>1.1</u> 100.0			
		※ 독시 사다팔의 = 대체함	ㄱㅇ이 놀기이어	ie 이네 지니도 			

관 리 항 목	이 행 기	준			ā	추 진 실	! 적		
			정보공개청구 10일 이내 처리실적: 100.0%목표대비 5.0%↑<정보공개청구 처리현황>						
						'10년	상반기		
			구 분		목표	Ħ	실	적	
			10일 이내 처리율		리율	95.0)%	100.	0%
			∀		<서	부 처리	내역>		
			구분		1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계
			│ - . -	건수 율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
								<u>0.0</u> 간만 산	
			 ⓒ 항만/	시서 시	 L	 4/ヒエロ	OI) EOI	 년 비II	 기시저
			: 98.	. —	10 C	5(ナハ -	4 <i>)</i> J2	어디 시	니ㄹㄱ
					3.7%↑				
			744			실사용신	청(부지	외)>	
			· 10년 상반기						
			구 분 목표 실적			적			
		I	5일 이내 처리율 95.0% 98.7%						
			5일 이	l내 처	미율	95.0)%	98.	/%
			5일 이	l내 처.		95.0 부 처리		98.	/%
			구분		<서 1-2일	l부 처리 3-4일	내역> 5일	5일경과	Э
			구분 '10년 ^건	건수	< 서 1-2일 206	부 처리 3-4일	5일 5	5일경과 3	계 229
			구분	건수	<서 1-2일	l부 처리 3-4일	내역> 5일	5일경과	Э
			구분 '10년 ^건 상반기 비음	건수 율(%)	< 서 1-2일 206 <u>90.0</u>	15 6.5	내역> 5일 5 2.2	5일경과 3	229 100.0
			구분 '10년 ^건 상반기 비음	^{건수} 율(%) 시설 사	< 서 1-2일 206 <u>90.0</u>	15 6.5	내역> 5일 5 2.2	5일경과 3 <u>1.3</u>	229 100.0
			구분 '10년 전 상반기 비행 ○ 항만 /	^{건수} 율(%) 시설사 %	< 서 1-2일 206 <u>90.0</u>	1부 처리 3 -4일 15 6.5 성(선석)	내역> 5일 5 2.2	5일경과 3 <u>1.3</u>	229 100.0
			구분 '10년 전 상반기 비행 ○ 항만 /	^{건수} 율(%) 시설사 %	<서 1-2일 206 90.0 나용신청	1 부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석)	5일 5 2.2 1일 이	5일경과 3 1.3 내 처리설	229 100.0
			구분 10년 2 상반기 비행 ● 항만 / 94.39 - 목표	전수 율(%) 시설사 %	<서 1-2일 206 90.0 나용신청	1 부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석)	5일 5 2.2 1일 이	5일경과 3 1.3 내 처리설 석)>	229 100.0
			구분 '10년 전 상반기 비행 ③ 항만 / 94.3% - 목표	전수 율(%) 시설사 % 대비	< 서 1-2일 206 90.0 사용신청 0.7%↓ <항만시	1부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석)	1일 이 신청(선 '10년 표	5일경과 3 1.3 내 처리설 석)> 상반기	<u>계</u> 229 100.0
			구분 '10년 전 상반기 비행 ③ 항만 / 94.3% - 목표	전수 율(%) 시설사 %	< 서 1-2일 206 90.0 사용신청 0.7%↓ <항만시	1부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석) I설사용(목 95.0	1일 이 신청(선 10년 표	5일경과 3 1.3 내 처리설 석)> 상반기	<u>계</u> 229 100.0
			구분 '10년 2 상반기 비용 의 항만 / 94.3% - 목표	전수 율(%) 시설사 % 대비 구 분	< 서 1-2일 206 90.0 사용신청 (항만시	부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석) 설사용선 목: 95.0	U 역> 5일 5 2.2 1일 이 선생(선생명) 10년 표 10%	5일경과 3 1.3 내 처리설 4)> 상반기 94.3	기 229 100.0 실적:
			구분 '10년 전상반기 비행 항 당 만 / 94.39 - 목표	전수 율(%) 시설사 % 대비 나 처리	< 서 1-2일 206 90.0 사용신청 ○.7%↓ <항만시	부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석) 설사용(목: 95.0 부 처리	내역> 5일 5 2.2 1일 이 신청(선· 10년 표 1% 내역>	5일경과 3 1.3 내 처리설 4)> 상반기 94.3	기 229 100.0 실적:
			구분 '10년 2 상반기 비용 의 항만 / 94.3% - 목표	전수 율(%) 시설사 % 대비 구 분	< 서 1-2일 206 90.0 사용신청 ○.7%↓ <항만시	부 처리 3-4일 15 6.5 성(선석) 설사용선 목: 95.0	내역> 5일 5 2.2 1일 이 신청(선· 10년 표 1% 내역>	5일경과 3 1.3 내 처리설 4)> 상반기 94.3	기 229 100.0 실적:

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적						
		● 선박입출항 신고 및 승낙 즉시 처리실적 : 96.5% - 목표대비 1.5%↑ <선박입출항 신고 및 승낙>						
		'10년 상반기						
		구 분		구 분 목표		T	 !적	
		즉시 처리율			95.0	<u></u> 0%		.5%
		<세부 처리내역>						
		7	분		1일 이내	1일 경	병과	Л
		'10년	건	!수	19,959		731	20,690
		상반기	비율	울(%)	<u>96.5</u>		<u>3.5</u>	100.0
		l	처리		및 공휴일 특정이 불기			
		© 항만시설사용신고(화물) 즉시 처리실적 :99.7% - 목표대비 4.7%↑						
		<항만시설사용신고(화물)>						
		구 분 '10년 상반기						
				목			!적	
		즉시 처리율 95.0% 99.7%				.7%		
				</th <th>세부 처리</th> <th>1내역></th> <th></th> <th></th>	세부 처리	1내역>		
		구	분		1일 이내	1일 경	함과	계
		'10년		수 (24)	11,676		30	11,706
		상반기 비율(%) <u>99.7</u> <u>0.3</u>				100.0		
		※ 금요일, 토요일 및 공휴일은 산출에서 제외함 ※ 즉시 처리율의 측정이 불가하여 1일 이내 처리로 대체함						
		화물입출항료 대납경비청구 5일 이내 처리실적 : 100.0%목표대비 5.0%↑<화물입출항료 대납경비청구서>						
		'10년 상반기						
		구 분		목			!적	
		5일 이	내 ㅊ	리율	95.0	0%	100	0.0%
				</th <th>세부 처리</th> <th> 내역></th> <th></th> <th></th>	세부 처리	내역>		
		구분		1-2일	3-4일	5일	5일경과	계
			건수	-	5	_	_	5
		상반기 비원	쥴(%)	<u>0.0</u>	<u>100.0</u>	<u>0.0</u>	0.0	100.0

● 민간항만시설공사 시행승낙신청 20일 이내 처리실적: 100.0% - 목표대비 5.0%↑	% 3 100.0				
처리실적: 100.0% - 목표대비 5.0%↑	% 3 100.0				
- 목표대비 5.0%↑ <- CU간항만시설공사 시행승낙신청> - 전	% 계 3 100.0				
< 민간항만시설공사 시행승낙신청> 구분 '10년 상반기 목표 실적 20일 이내 처리율 95.0% 100.0 < 세부 처리내역> 구분 1-5일 6-10일 11-15일 15-20일 20일경과 '10년 전수 2 1 상반기 비율(%) 0.0 66.7 0.0 33.3 0.0 항만시설공사 실시계획 변경(승인) 20일 처리실적: 87.5%	% 계 3 100.0				
구 분	% 계 3 100.0				
구 분 목표 실적 20일 이내 처리율 95.0% 100.0 <세부 처리내역>	% 계 3 100.0				
20일 이내 처리율 95.0% 100.0 기사 기사역> 기에는 전수 2 1 1	% 계 3 100.0				
구분 1-5일 6-10일 11-15일 15-20일 20일경과 '10년 건수 2 1 상반기 비율(%) 0.0 66.7 0.0 33.3 0.0 ◎ 항만시설공사 실시계획 변경(승인) 20일 처리실적: 87.5%	3 100.0				
'10년 상반기 비율(%) 건수 보기 비율(%) 2 보기 보증(%) 1 보증(%) ● 항만시설공사 실시계획 변경(승인) 20일 처리실적: 87.5%	3 100.0				
상반기 비율(%) <u>0.0 66.7 0.0 33.3 0.0</u> ◎ 항만시설공사 실시계획 변경(승인) 20일 처리실적: 87.5%	100.0				
● 항만시설공사 실시계획 변경(승인) 20일 처리실적: 87.5%					
처리실적 : 87.5%	OLLH				
	ापा				
D II C 1 7 50 1	처리실적 : 87.5%				
- 독표내미 <u>/.5%↓</u>	- 목표대비 <u>7.5%↓</u>				
<항만시설공사 실시계획 변경(승인)>	<항만시설공사 실시계획 변경(승인)>				
구 분 '10년 상반기					
모든 보고 설계 20일 이내 처리율 95.0% 87.59					
	<u> </u>				
구분 1-5일 6-10일 11-15일 15-20일 20일경과	계				
'10년 건수 3 2 2 - 1	8				
상반기 비율(%) <u>37.5</u> <u>25.0</u> <u>25.0</u> <u>0.0</u> <u>12.5</u>	100.0				
◎ 항만서비스 중단 일수 : 없음					
- 설 명절 연휴기간 중에는 하역 서비스 미	제공				
<하역 서비스 중단 일수>					
1. 항만서비스 기 아정저이 중단 일수 ¹⁾ 구 분 중단(2) 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기 기					
당단(일) 미교					
항만운영 액체화물 - 정상운 컨테이너 1 2.14 후					
일반화물 3 2.13~2.15					
2. 항만체선율 ◎ 항만체선율 : 5.56%					
저감 - 목표대비 <u>0.96%↓</u>					

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적						
				·10년 상반기				
		구 분	목 표		실적			
		체선율	4.6%		5.56			
		<체선 현황>						
		구분	일반선	컨테이	너	전체		
		입항척수 '10년	5,003		811	5,814		
		상반기 세신적수	306		17	323		
		체선율(%)	<u>6.12</u>		<u>2.1</u>	<u>5.56</u>		
		※ 실물경기 회복0 일반화물선의 첫				가로 인해		
		● 항만시설 유지 - 목표대비 5.0%		률: 10	0.0%			
		7 H		'10년	년 상반기			
	1. 항만시설 유지보수 공정률	구 분	목 표		실적			
		유지보수 공정률	95%	95%		100.0%		
		<유지보수 공정를 현황>						
		사 업 명		'10년 상반기 공정(%)				
			목표	실적	대비			
		울산항 항만시설물 안 보수·보강	35	35	100			
		 울산항 조도보강공사	15	15	100			
1 -1 -1		 염포부두 진입도로 보수		_	_			
Ⅲ. 최적의		매암부두 사후환경영향	54	54	100			
항만시설			40.1	40.1	100			
조성		<u></u> 합계				100		
		○ 분기별 항만시설 점검 : 2회 - 1, 2분기 각 1회 항만시설 안전점검						
		7 H		'10년 상반기				
	 2. 분기별	구분		목 표 실적				
	항만시설	분기별 항만시설 점검 23			2회			
	점검	<항	만시설 점	검 현홍	!>			
		구분 점검사		설 점검기간 비고				
		해빙기 대비 석탄부의 안전점검 35개	'3 '/~	2~3.19 보수·보강 필요: 장기관측 필요:9				
		우수기 대비 석탄부	F =	H	기관측 필요 수·보강 필요			
		안전점검 37개	소 5.3^	·5.20 조 장	기관측 필요	요:8개소		

관 리 항 독	이 행 기 준	추 진 성	실 적			
		<경영공시 현황>				
Ⅳ. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	구분'10년 상반기'10년 1분기 통합공 '10년 2분기 통합공※ '09년 발점 내역정부에서	시 5개 항목 정기공시(7.23)			
\/ /	1. 고객 만족도 조사	※ '10년 하반기 고객만족도	정부 통합조사 시행			
V. 서비스 평가	2. 고객헌장 이행실태 점검	○ '10년 상반기 고객헌장 이행실태 점검 및 공 ※ '10년 하반기 고객헌장 이행실태 및 공지는 '1 1월 중에 시행				
VI 자모디	1. 불친절 직원 교육 실시	◎ 불친절 직원 교육사례 :	: 없음			
VI. 잘못된 서비스 개선	2. 잘못된 서비스로 인한 고객보상	◎ 잘못된 서비스로 인한 :	고객보상 : 없음			

Ⅲ. 추진실적 평가

- □ 고객헌장 이행 달성률 : 97.77%
 - 상반기 중 고객헌장 및 핵심서비스 이행표준 등을 개정하고 고객 서비스 제고를 위한 업무 토대를 마련함
 - 민원업무 처리 중 상담 및 민원 등의 온라인 민원에 대한 처리 신속성이 목표에 비해 많이 미흡함
 - 항만운영 부문에서는 실물 경기 회복에 따른 일반화물 수출입의 증가로 체선율이 계속적으로 높아지고 있어, 이에 대한 대책 마련이 시급함