

'10년 상반기 고객현장 이행실적 점검



2010. 7. 27

I. 고객현장 이행실적 요약

관리항목	이행기준	목표	실적	달성률
I. 빠르고 정확한 민원처리	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	95%	98.9%	100%
	(2) 정보공개청구		100%	100%
	(3) 항만시설사용신청(부지 외)		98.7%	100%
	(4) 항만시설사용신청(선석)		94.3%	99.3%
	(5) 선박입출항 신고 및 승낙		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 항만운영	1. 항만서비스 중단 일수 ¹⁾	5일 이내	0일	100%
	2. 항만체선율 저감	5% 이하	5.56%	89.9%
III. 최적의 항만시설 조성	1. 항만시설 유지보수 공정률	95%	100%	100%
	2. 분기별 항만시설 점검	연 4회	2회 시행	100%
IV. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	벌점 3점 이하 ²⁾	-	-
V. 서비스 평가	1. 고객 만족도 조사	86점	-	-
	2. 고객현장 이행실태 점검	연 2회	1회 시행	100%
VI. 잘못된 서비스 개선	1. 불친절 직원 교육 실시	2건 이하	0건	100%
	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																								
I. 빠르고 정확한 민원처리	1. 상담 및 문의 (3일 이내 처리)	● 상담 및 문의 1일 이내 처리실적 : 75.0% - 목표대비 20.0%↓ <단순 상담 및 문의 처리현황>																								
		<table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">3일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>75.0.0%</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기		목표	실적	3일 이내 처리율		95.0%	75.0.0%														
		구 분			'10년 상반기																					
				목표	실적																					
		3일 이내 처리율		95.0%	75.0.0%																					
	<세부 처리내역>																									
	<table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1일 이내</th><th>2일</th><th>3일</th><th>3일 경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>2</td><td>8</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>25.0</td><td>37.5</td><td>12.5</td><td>25.0</td><td>100.0</td></tr></table>	구분		1일 이내	2일	3일	3일 경과	계	'10년 상반기	건수	2	3	1	2	8	비율(%)	25.0	37.5	12.5	25.0	100.0					
	구분		1일 이내	2일	3일	3일 경과	계																			
	'10년 상반기	건수	2	3	1	2	8																			
		비율(%)	25.0	37.5	12.5	25.0	100.0																			
2. 진정 및 건의사항 (7일 이내 처리)	● 진정 및 건의사항 7일 이내 처리실적 : 100.0% - 목표대비 5.0%↑ <진정 및 건의 처리현황>																									
	<table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">7일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>100.0%</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기		목표	실적	7일 이내 처리율		95.0%	100.0%															
	구 분			'10년 상반기																						
			목표	실적																						
	7일 이내 처리율		95.0%	100.0%																						
<세부 처리내역>																										
<table><tr><th colspan="2">구분</th><th>당일</th><th>1일</th><th>2-3일</th><th>4-5일</th><th>6-7일</th><th>7일경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>1</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>0.0</td><td>0.0</td><td>0.0</td><td>0.0</td><td>100.0</td><td>0.0</td><td>100.0</td></tr></table>	구분		당일	1일	2-3일	4-5일	6-7일	7일경과	계	'10년 상반기	건수	-	-	-	-	1	-	1	비율(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
구분		당일	1일	2-3일	4-5일	6-7일	7일경과	계																		
'10년 상반기	건수	-	-	-	-	1	-	1																		
	비율(%)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0																		
3. 기타 민원 (규정된 기간 내 처리)	● 증명 사항 즉시 처리실적 : 98.9% - 목표대비 3.9%↑ <증명 처리현황>																									
	<table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">즉시 처리율</td><td>95.0%</td><td>98.9%</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기		목 표	실적	즉시 처리율		95.0%	98.9%															
	구 분			'10년 상반기																						
			목 표	실적																						
	즉시 처리율		95.0%	98.9%																						
<세부 처리내역>																										
<table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1일 이내</th><th>1일 경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>90</td><td>1</td><td>91</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>98.9</td><td>1.1</td><td>100.0</td></tr></table>	구분		1일 이내	1일 경과	계	'10년 상반기	건수	90	1	91	비율(%)	98.9	1.1	100.0												
구분		1일 이내	1일 경과	계																						
'10년 상반기	건수	90	1	91																						
	비율(%)	98.9	1.1	100.0																						
		※ 즉시 처리율의 측정이 불가하여 1일 이내 처리로 대체함																								

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적																																																																																				
		● 정보공개청구 10일 이내 처리실적 : 100.0% - 목표대비 5.0%↑ <정보공개청구 처리현황> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">10일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>100.0%</td></tr></table> <세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1-5일</th><th>6-10일</th><th>11-20일</th><th>20일경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>-</td><td>3</td><td>-</td><td>-</td><td>3</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>0.0</td><td>100.0</td><td>0.0</td><td>0.0</td><td>100.0</td></tr></table> ※ 정보공개 결정 통지 이후의 처리기간만 산출 ● 항만시설사용신청(부지 외) 5일 이내 처리실적 : 98.7% - 목표대비 3.7%↑ <항만시설사용신청(부지 외)> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">5일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>98.7%</td></tr></table> <세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1-2일</th><th>3-4일</th><th>5일</th><th>5일경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>206</td><td>15</td><td>5</td><td>3</td><td>229</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>90.0</td><td>6.5</td><td>2.2</td><td>1.3</td><td>100.0</td></tr></table> ● 항만시설사용신청(선석) 1일 이내 처리실적 : 94.3% - 목표대비 0.7%↓ <항만시설사용신청(선석)> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">1일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>94.3%</td></tr></table> <세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1일 이내</th><th>1일 경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>19,832</td><td>1,199</td><td>21,031</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>94.3</td><td>5.7</td><td>100.0</td></tr></table> ※ 금요일, 토요일 및 공휴일은 산출에서 제외함	구 분		'10년 상반기		목표	실적	10일 이내 처리율		95.0%	100.0%	구분		1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계	'10년 상반기	건수	-	3	-	-	3	비율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	구 분		'10년 상반기		목표	실적	5일 이내 처리율		95.0%	98.7%	구분		1-2일	3-4일	5일	5일경과	계	'10년 상반기	건수	206	15	5	3	229	비율(%)	90.0	6.5	2.2	1.3	100.0	구 분		'10년 상반기		목 표	실적	1일 이내 처리율		95.0%	94.3%	구분		1일 이내	1일 경과	계	'10년 상반기	건수	19,832	1,199	21,031	비율(%)	94.3	5.7	100.0
	구 분				'10년 상반기																																																																																	
			목표	실적																																																																																		
	10일 이내 처리율		95.0%	100.0%																																																																																		
	구분		1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계																																																																															
	'10년 상반기	건수	-	3	-	-	3																																																																															
		비율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0																																																																															
	구 분		'10년 상반기																																																																																			
			목표	실적																																																																																		
	5일 이내 처리율		95.0%	98.7%																																																																																		
구분		1-2일	3-4일	5일	5일경과	계																																																																																
'10년 상반기	건수	206	15	5	3	229																																																																																
	비율(%)	90.0	6.5	2.2	1.3	100.0																																																																																
구 분		'10년 상반기																																																																																				
		목 표	실적																																																																																			
1일 이내 처리율		95.0%	94.3%																																																																																			
구분		1일 이내	1일 경과	계																																																																																		
'10년 상반기	건수	19,832	1,199	21,031																																																																																		
	비율(%)	94.3	5.7	100.0																																																																																		

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> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">즉시 처리율</td><td>95.0%</td><td>96.5%</td></tr></table> <세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1일 이내</th><th>1일 경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>19,959</td><td>731</td><td>20,690</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>96.5</td><td>3.5</td><td>100.0</td></tr></table> ※ 금요일, 토요일 및 공휴일은 산출에서 제외함 ※ 즉시 처리율의 측정이 불가하여 1일 이내 처리로 대체함 항만시설사용신고(화물) 즉시 처리실적 :99.7% 목표대비 4.7%↑ <항만시설사용신고(화물)> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">즉시 처리율</td><td>95.0%</td><td>99.7%</td></tr></table> <세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1일 이내</th><th>1일 경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>11,676</td><td>30</td><td>11,706</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>99.7</td><td>0.3</td><td>100.0</td></tr></table> ※ 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> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">5일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>100.0%</td></tr></table> <세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1-2일</th><th>3-4일</th><th>5일</th><th>5일경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>-</td><td>5</td><td>-</td><td>-</td><td>5</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>0.0</td><td>100.0</td><td>0.0</td><td>0.0</td><td>100.0</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기		목 표	실적	즉시 처리율		95.0%	96.5%	구분		1일 이내	1일 경과	계	'10년 상반기	건수	19,959	731	20,690	비율(%)	96.5	3.5	100.0	구 분		'10년 상반기		목 표	실적	즉시 처리율		95.0%	99.7%	구분		1일 이내	1일 경과	계	'10년 상반기	건수	11,676	30	11,706	비율(%)	99.7	0.3	100.0	구 분		'10년 상반기		목 표	실적	5일 이내 처리율		95.0%	100.0%	구분		1-2일	3-4일	5일	5일경과	계	'10년 상반기	건수	-	5	-	-	5	비율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
	구 분				'10년 상반기																																																																											
			목 표	실적																																																																												
	즉시 처리율		95.0%	96.5%																																																																												
	구분		1일 이내	1일 경과	계																																																																											
	'10년 상반기	건수	19,959	731	20,690																																																																											
		비율(%)	96.5	3.5	100.0																																																																											
	구 분		'10년 상반기																																																																													
			목 표	실적																																																																												
	즉시 처리율		95.0%	99.7%																																																																												
구분		1일 이내	1일 경과	계																																																																												
'10년 상반기	건수	11,676	30	11,706																																																																												
	비율(%)	99.7	0.3	100.0																																																																												
구 분		'10년 상반기																																																																														
		목 표	실적																																																																													
5일 이내 처리율		95.0%	100.0%																																																																													
구분		1-2일	3-4일	5일	5일경과	계																																																																										
'10년 상반기	건수	-	5	-	-	5																																																																										
	비율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0																																																																										

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적																							
		민간항만시설공사 시행승낙신청 20일 이내 처리실적 : 100.0% 목표대비 5.0%↑ <민간항만시설공사 시행승낙신청> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="5">'10년 상반기</th></tr><tr><th colspan="2">목 표</th><th colspan="3">실 적</th></tr><tr><td colspan="2">20일 이내 처리율</td><td colspan="2">95.0%</td><td colspan="3">100.0%</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기					목 표		실 적			20일 이내 처리율		95.0%		100.0%						
		구 분			'10년 상반기																				
				목 표		실 적																			
		20일 이내 처리율		95.0%		100.0%																			
		<세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1-5일</th><th>6-10일</th><th>11-15일</th><th>15-20일</th><th>20일경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td></td><td>2</td><td></td><td>1</td><td></td><td>3</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>0.0</td><td>66.7</td><td>0.0</td><td>33.3</td><td>0.0</td><td>100.0</td></tr></table>	구분		1-5일	6-10일	11-15일	15-20일	20일경과	계	'10년 상반기	건수		2		1		3	비율(%)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	100.0
		구분		1-5일	6-10일	11-15일	15-20일	20일경과	계																
		'10년 상반기	건수		2		1		3																
			비율(%)	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	100.0																
		항만시설공사 실시계획 변경(승인) 20일 이내 처리실적 : 87.5% 목표대비 7.5%↓ <항만시설공사 실시계획 변경(승인)> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="5">'10년 상반기</th></tr><tr><th colspan="2">목 표</th><th colspan="3">실 적</th></tr><tr><td colspan="2">20일 이내 처리율</td><td colspan="2">95.0%</td><td colspan="3">87.5%</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기					목 표		실 적			20일 이내 처리율		95.0%		87.5%						
		구 분			'10년 상반기																				
목 표				실 적																					
20일 이내 처리율		95.0%		87.5%																					
<세부 처리내역> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>1-5일</th><th>6-10일</th><th>11-15일</th><th>15-20일</th><th>20일경과</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'10년 상반기</td><td>건수</td><td>3</td><td>2</td><td>2</td><td>-</td><td>1</td><td>8</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>37.5</td><td>25.0</td><td>25.0</td><td>0.0</td><td>12.5</td><td>100.0</td></tr></table>	구분		1-5일	6-10일	11-15일	15-20일	20일경과	계	'10년 상반기	건수	3	2	2	-	1	8	비율(%)	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	100.0		
구분		1-5일	6-10일	11-15일	15-20일	20일경과	계																		
'10년 상반기	건수	3	2	2	-	1	8																		
	비율(%)	37.5	25.0	25.0	0.0	12.5	100.0																		
II. 안정적인 항만운영	1. 항만서비스 중단 일수 ¹⁾	항만서비스 중단 일수 : 없음 설 명절 연휴기간 중에는 하역 서비스 미제공 <하역 서비스 중단 일수> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>중단(일)</th><th>비고</th></tr><tr><td colspan="2">액체화물</td><td>-</td><td>정상운영</td></tr><tr><td colspan="2">컨테이너</td><td>1</td><td>2.14 휴무</td></tr><tr><td colspan="2">일반화물</td><td>3</td><td>2.13~2.15 휴무</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기		중단(일)	비고	액체화물		-	정상운영	컨테이너		1	2.14 휴무	일반화물		3	2.13~2.15 휴무					
		구 분			'10년 상반기																				
				중단(일)	비고																				
		액체화물		-	정상운영																				
컨테이너		1	2.14 휴무																						
일반화물		3	2.13~2.15 휴무																						
2. 항만체선율 저감	항만체선율 : 5.56% 목표대비 0.96%↓																								

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적																																												
		<table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>체선율</td><td>4.6%</td><td>5.56</td></tr></table> <체선 현황> <table><tr><th colspan="2">구분</th><th>일반선</th><th>컨테이너</th><th>전체</th></tr><tr><td rowspan="3">'10년 상반기</td><td>입항척수</td><td>5,003</td><td>811</td><td>5,814</td></tr><tr><td>체선척수</td><td>306</td><td>17</td><td>323</td></tr><tr><td>체선율(%)</td><td>6.12</td><td>2.1</td><td>5.56</td></tr></table> ※ 실물경기 회복에 따른 일반화물의 수요증가로 인해 일반화물선의 체선율이 심화되고 있음	구 분	'10년 상반기		목 표	실적	체선율	4.6%	5.56	구분		일반선	컨테이너	전체	'10년 상반기	입항척수	5,003	811	5,814	체선척수	306	17	323	체선율(%)	6.12	2.1	5.56																		
		구 분		'10년 상반기																																										
			목 표	실적																																										
		체선율	4.6%	5.56																																										
		구분		일반선	컨테이너	전체																																								
		'10년 상반기	입항척수	5,003	811	5,814																																								
			체선척수	306	17	323																																								
			체선율(%)	6.12	2.1	5.56																																								
		Ⅲ. 최적의 항만시설 조성	1. 항만시설 유지보수 공정률	● 항만시설 유지보수 공정률 : 100.0% - 목표대비 5.0%↑ <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>유지보수 공정률</td><td>95%</td><td>100.0%</td></tr></table> <유지보수 공정률 현황> <table><tr><th rowspan="2">사 업 명</th><th colspan="3">'10년 상반기 공정(%)</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th><th>대비</th></tr><tr><td rowspan="2">울산항 항만시설물 안전진단 및 보수·보강</td><td>35</td><td>35</td><td>100</td></tr><tr><td>15</td><td>15</td><td>100</td></tr><tr><td>울산항 조도보강공사</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>염포부두 진입도로 보수공사</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>매암부두 사후환경영향조사(2차)</td><td>54</td><td>54</td><td>100</td></tr><tr><td>긴급 유지 보수공사</td><td>40.1</td><td>40.1</td><td>100</td></tr><tr><td>합 계</td><td></td><td></td><td>100</td></tr></table>	구 분	'10년 상반기		목 표	실적	유지보수 공정률	95%	100.0%	사 업 명	'10년 상반기 공정(%)			목표	실적	대비	울산항 항만시설물 안전진단 및 보수·보강	35	35	100	15	15	100	울산항 조도보강공사	-	-	-	염포부두 진입도로 보수공사	-	-	-	매암부두 사후환경영향조사(2차)	54	54	100	긴급 유지 보수공사	40.1	40.1	100	합 계			100
				구 분		'10년 상반기																																								
목 표	실적																																													
유지보수 공정률	95%			100.0%																																										
사 업 명	'10년 상반기 공정(%)																																													
	목표			실적	대비																																									
울산항 항만시설물 안전진단 및 보수·보강	35			35	100																																									
	15			15	100																																									
울산항 조도보강공사	-			-	-																																									
염포부두 진입도로 보수공사	-			-	-																																									
매암부두 사후환경영향조사(2차)	54	54	100																																											
긴급 유지 보수공사	40.1	40.1	100																																											
합 계			100																																											
2. 분기별 항만시설 점검		● 분기별 항만시설 점검 : 2회 - 1, 2분기 각 1회 항만시설 안전점검 <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'10년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>분기별 항만시설 점검</td><td>2회</td><td>2회</td></tr></table> <항만시설 점검 현황> <table><tr><th>구분</th><th>점검시설</th><th>점검기간</th><th>비고</th></tr><tr><td>해빙기 대비 안전점검</td><td>석탄부두 등 35개소</td><td>3.2~3.19</td><td>보수·보강 필요:14개소 장기관측 필요:9개소</td></tr><tr><td>우수기 대비 안전점검</td><td>석탄부두 등 37개소</td><td>5.3~5.20</td><td>보수·보강 필요:16개소 장기관측 필요:8개소</td></tr></table>	구 분	'10년 상반기		목 표	실적	분기별 항만시설 점검	2회	2회	구분	점검시설	점검기간	비고	해빙기 대비 안전점검	석탄부두 등 35개소	3.2~3.19	보수·보강 필요:14개소 장기관측 필요:9개소	우수기 대비 안전점검	석탄부두 등 37개소	5.3~5.20	보수·보강 필요:16개소 장기관측 필요:8개소																								
		구 분		'10년 상반기																																										
			목 표	실적																																										
		분기별 항만시설 점검	2회	2회																																										
		구분	점검시설	점검기간	비고																																									
		해빙기 대비 안전점검	석탄부두 등 35개소	3.2~3.19	보수·보강 필요:14개소 장기관측 필요:9개소																																									
		우수기 대비 안전점검	석탄부두 등 37개소	5.3~5.20	보수·보강 필요:16개소 장기관측 필요:8개소																																									

관 리 항 목	이 행 기 준	추진 실적		
Ⅳ. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	<경영공시 현황>		
		구분		공시내용
		'10년 상반기	'10년 1분기 통합공시	33개 항목 정기공시(4.16)
			'10년 2분기 통합공시	5개 항목 정기공시(7.23)
		※ '09년 벌점 내역 정부에서 미통보		
Ⅴ. 서비스 평가	1. 고객 만족도 조사	※ '10년 하반기 고객만족도 정부 통합조사 시행		
	2. 고객현장 이행실태 점검	● '10년 상반기 고객현장 이행실태 점검 및 공지 ※ '10년 하반기 고객현장 이행실태 및 공지는 '11년 1월 중에 시행		
Ⅵ. 잘못된 서비스 개선	1. 불친절 직원 교육 실시	● 불친절 직원 교육사례 : 없음		
	2. 잘못된 서비스로 인한 고객보상	● 잘못된 서비스로 인한 고객보상 : 없음		

III. 추진실적 평가

□ 고객현장 이행 달성률 : 97.77%

- 상반기 중 고객현장 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