

'11년 상반기 고객현장 이행실적 점검



2011. 8. 2

I. 고객현장 이행실적 요약

관리항목	이행기준	목표	실적	달성률
I. 빠르고 정확한 민원처리	1. 상담 및 문의(3일 이내 처리)	95%	100%	100%
	2. 진정 및 건의사항(7일 이내 처리)	100%	100%	100%
	3. 정보공개청구(10일 이내 처리)	100%	100%	100%
II. 안정적인 항만운영	1. 항만서비스 중단 일수 ¹⁾	5일 이내	0일	100%
	2. 항만체선율 저감	5% 이하	5.58%	89.6%
III. 최적의 항만시설 조성	1. 항만시설 유지보수 공정률	100%	100%	100%
	2. 반기별 항만시설 점검	연 2회	전반기 1회	100%
IV. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	벌점 3점 이하 ²⁾	0점	100%
V. 서비스 평가	1. 고객 만족도 조사	85점	시행	
	2. 고객현장 이행실태 점검	연 2회	전반기 1회	100%
VI. 잘못된 서비스 개선	1. 불친절 직원 교육 실시	2건 이하	0건	100%
	2. 잘못된 서비스로 인한 고객보상	10건 이하	0건	100%
평균				

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 3일 이내 처리실적 : 100.0% - 목표대비 5.0%↑ <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>100.0.0%</td></tr></table> <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>'11년</td><td>건수</td><td>1</td><td>-</td><td>3</td><td>-</td><td>4</td></tr><tr><td>상반기</td><td>비율(%)</td><td>25.0</td><td>-</td><td>75.0</td><td>-</td><td>100.0</td></tr></table>	구 분		'10년 상반기		목표	실적	3일 이내 처리율		95.0%	100.0.0%	구분		1일 이내	2일	3일	3일 경과	계	'11년	건수	1	-	3	-	4	상반기	비율(%)	25.0	-	75.0	-	100.0						
	구 분				'10년 상반기																																		
			목표	실적																																			
	3일 이내 처리율		95.0%	100.0.0%																																			
	구분		1일 이내	2일	3일	3일 경과	계																																
	'11년	건수	1	-	3	-	4																																
	상반기	비율(%)	25.0	-	75.0	-	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> <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>'10년</td><td>건수</td><td>-</td><td>-</td><td>1</td><td>-</td><td>2</td><td>-</td><td>3</td></tr><tr><td>상반기</td><td>비율(%)</td><td>0.0</td><td>0.0</td><td>33.3</td><td>0.0</td><td>66.7</td><td>0.0</td><td>100.0</td></tr></table> <민원 내역> ※ 1. 건의(항만시설사용료 납부방법 조정) 1건 2. 건의(기상악화 시 사용료 면제방법 개선) 1건 3. 건의(항만운영 관련 규정의 영문화) 1건	구 분		'10년 상반기		목표	실적	7일 이내 처리율		95.0%	100.0%	구분		당일	1일	2-3일	4-5일	6-7일	7일경과	계	'10년	건수	-	-	1	-	2	-	3	상반기	비율(%)	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	100.0
	구 분				'10년 상반기																																		
			목표	실적																																			
7일 이내 처리율		95.0%	100.0%																																				
구분		당일	1일	2-3일	4-5일	6-7일	7일경과	계																															
'10년	건수	-	-	1	-	2	-	3																															
상반기	비율(%)	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	100.0																															
3. 정보공개청구 (10일 이내 처리)	● 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>'10년</td><td>건수</td><td>-</td><td>10</td><td>-</td><td>-</td><td>10</td></tr><tr><td>상반기</td><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	구 분		'10년 상반기		목표	실적	10일 이내 처리율		95.0%	100.0%	구분		1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계	'10년	건수	-	10	-	-	10	상반기	비율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	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	건수	-	10	-	-	10																																	
상반기	비율(%)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0																																	

관 리 항 목	이 행 기 준	추 진 실 적																																												
II. 안정적인 항만운영	1. 항만서비스 중단 일수 ¹⁾	● 항만서비스 중단 일수 : 없음 - 설 명절 기간 중, 일부 하역 서비스 미 제공 <하역 서비스 중단 일수> <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'11년 상반기</th></tr><tr><th>중단(일)</th><th>비고</th></tr><tr><td>액체화물</td><td>-</td><td>정상운영</td></tr><tr><td>컨테이너</td><td>1</td><td>2.3 명절휴무</td></tr><tr><td>일반화물</td><td>3</td><td>2.1~2.5 명절휴무</td></tr></table>	구 분	'11년 상반기		중단(일)	비고	액체화물	-	정상운영	컨테이너	1	2.3 명절휴무	일반화물	3	2.1~2.5 명절휴무																														
	구 분	'11년 상반기																																												
		중단(일)	비고																																											
	액체화물	-	정상운영																																											
	컨테이너	1	2.3 명절휴무																																											
	일반화물	3	2.1~2.5 명절휴무																																											
	2. 항만체선율 저감	● 항만체선율 : 5.58% - 목표대비 0.58%↓ <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'11년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>체선율</td><td>5.0%</td><td>5.58</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">'11년 상반기</td><td>입항척수</td><td>5,307</td><td>891</td><td>6,198</td></tr><tr><td>체선척수</td><td>342</td><td>4</td><td>346</td></tr><tr><td>체선율(%)</td><td>6.44</td><td>0.45</td><td>5.58</td></tr></table> ※ 실물경기 회복에 따른 일반화물의 수요증가로 인해 일반화물선의 체선율이 감소되지 않고 있음	구 분	'11년 상반기		목 표	실적	체선율	5.0%	5.58	구분		일반선	컨테이너	전체	'11년 상반기	입항척수	5,307	891	6,198	체선척수	342	4	346	체선율(%)	6.44	0.45	5.58																		
	구 분	'11년 상반기																																												
		목 표	실적																																											
	체선율	5.0%	5.58																																											
구분		일반선	컨테이너	전체																																										
'11년 상반기	입항척수	5,307	891	6,198																																										
	체선척수	342	4	346																																										
	체선율(%)	6.44	0.45	5.58																																										
III. 최적의 항만시설 조성	1. 항만시설 유지보수 공정률	● 항만시설 유지보수 공정률 : 100.0% - 목표대비 달성 <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'11년 상반기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>유지보수 공정률</td><td>100%</td><td>100.0%</td></tr></table> <유지보수 공정률 현황> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">사 업 명</th><th colspan="3">'11년 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>보수보강공사</td><td>20</td><td>23</td><td>115</td></tr><tr><td>정밀점검용역</td><td>46</td><td>46</td><td>100</td></tr><tr><td colspan="2">울산항 조도보강공사</td><td>5</td><td>5</td><td>100</td></tr><tr><td rowspan="2">사후환경영향조사</td><td>소형선부두(3차)</td><td>50.5</td><td>50.5</td><td>100</td></tr><tr><td>영포부두(2차)</td><td>22.4</td><td>22.4</td><td>100</td></tr><tr><td>영포부두 3번선석</td><td>토질조사용역</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr></table>	구 분	'11년 상반기		목 표	실적	유지보수 공정률	100%	100.0%	사 업 명		'11년 상반기 공정(%)			목표	실적	대비	울산항 항만시설물 안전진단 및 보수 보강	보수보강공사	20	23	115	정밀점검용역	46	46	100	울산항 조도보강공사		5	5	100	사후환경영향조사	소형선부두(3차)	50.5	50.5	100	영포부두(2차)	22.4	22.4	100	영포부두 3번선석	토질조사용역	100	100	100
	구 분	'11년 상반기																																												
		목 표	실적																																											
	유지보수 공정률	100%	100.0%																																											
	사 업 명		'11년 상반기 공정(%)																																											
			목표	실적	대비																																									
	울산항 항만시설물 안전진단 및 보수 보강	보수보강공사	20	23	115																																									
		정밀점검용역	46	46	100																																									
	울산항 조도보강공사		5	5	100																																									
	사후환경영향조사	소형선부두(3차)	50.5	50.5	100																																									
영포부두(2차)		22.4	22.4	100																																										
영포부두 3번선석	토질조사용역	100	100	100																																										

관 리 항 목	이 행 기 준	추진 실적					
		배후부지 정비	실시설계용역	-	-	-	
			배후부지 정비	-	-	-	
		야간 입출항 제한 완화 항만시설 개선	방파제 및 안벽 인식등 설치공사	30	30	100	
			수심측량용역	-	-	-	
		기타 유지보수공사		35.4	35.4	100	
		합 계				100	
		2. 분기별 항만시설 점검	● 반기별 항만시설 점검 : 1회 - 상반기 1회 항만시설 안전점검				
	구 분		'11년 상반기				
			목 표	실적			
	반기별 항만시설 점검		1회	1회			
	<항만시설 점검 현황>						
	IV. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	구분	점검시설	점검기간	비고	
'11년도 상반기 항만시설물 정기점검			석탄부두 등 33개소	2.21~3.4	보수·보강 필요:17개소 양호한 시설:16개소		
<경영공시 현황>							
		구분		공시내용			
		'11년 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	※ '11년 상반기 자체 고객만족도 조사 시행 (결과는 8월 중순 발표)				
		2. 고객현장 이행실태 점검	● '11년 상반기 고객현장 이행실태 점검 및 공시 ※ '11년 하반기 고객현장 이행실태 점검 및 공시는 '12년 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 이행실적

- 상반기 중 고객현장 및 핵심서비스 이행표준 등을 개정하고 고객 서비스 제고를 위한 업무 토대를 마련함
- 항만운영 부문의 체선율을 제외한 모든 관리항목에서 양호한 실적을 보이고 있으며, 8. 1부터 시행된 야간출항 전면 허용으로 하반기에는 체선율 감소가 예상됨
- 거의 모든 관리항목에서 100%의 달성율을 기록함에 따라, '12년에는 고객현장 이행실적 점검을 위한 관리항목을 확대하거나 조정할 필요성이 있음