

'12년 상반기 고객현장 이행실적 점검



2012. 7. 18

I. 고객현장 이행실적 요약

관리항목	이행기준	목표	실적	달성률	관리부서
I. 빠르고 정확한 민원처리	1. 상담 및 문의(3일 이내 처리)	95%	77.8%	77.8%	전사
	2. 진정 및 건의사항(7일 이내 처리)	100%	100%	100%	
	3. 정보공개청구(10일 이내 처리)	100%	-	-	경영지원
II. 안정적인 항만운영	1. 항만서비스 중단 일수 ¹⁾	5일 이내	0일	100%	항만운영
	2. 항만체선을 저감	5% 이하	4.56%	100%	항만운영
III. 최적의 항만시설 조성	1. 항만시설 유지보수 공정률	100%	100%	100%	항만건설
	2. 반기별 항만시설 점검	연 2회	상반기 1회	100%	항만건설
IV. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	벌점 3점 이하 ²⁾	0점	100%	전략기획
V. 서비스 평가	1. 고객 만족도 조사	87점	-	-	전략기획
	2. 고객현장 이행실태 점검	연 2회	상반기 1회	100%	전략기획
VI. 잘못된 서비스 개선	1. 불친절 직원 교육 실시	2건 이하	0건	100%	감사
	2. 잘못된 서비스로 인한 고객보상	10건 이하	0건	100%	감사

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 : 77.8% - 목표대비 17.2%↓ <단순 상담 및 문의 처리현황> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'12년</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">3일 이내 처리율</td><td>95.0%</td><td>77.8%</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 rowspan="2">'12년</td><td>건수</td><td>4</td><td>3</td><td>-</td><td>2</td><td>9</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>44.5</td><td>33.3</td><td>-</td><td>22.2</td><td>100</td></tr></table>	구 분		'12년		목표	실적	3일 이내 처리율		95.0%	77.8%	구분		1일 이내	2일	3일	3일 경과	계	'12년	건수	4	3	-	2	9	비율(%)	44.5	33.3	-	22.2	100						
	구 분				'12년																																	
			목표	실적																																		
	3일 이내 처리율		95.0%	77.8%																																		
	구분		1일 이내	2일	3일	3일 경과	계																															
	'12년	건수	4	3	-	2	9																															
		비율(%)	44.5	33.3	-	22.2	100																															
	2. 진정 및 건의사항 (7일 이내 처리)	● 진정 및 건의사항 7일 이내 처리실적 : 100% - 목표대비 달성 <진정 및 건의 처리현황> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'12년</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">7일 이내 처리율</td><td>100.0%</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 rowspan="2">'12년</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>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>100.0</td><td>-</td><td>100.0</td></tr></table> <민원 내역> ※ 건의(항만내 벌레퇴치기 설치 건의) 1건 접수	구 분		'12년		목표	실적	7일 이내 처리율		100.0%	100.0%	구분		당일	1일	2-3일	4-5일	6-7일	7일경과	계	'12년	건수	-	-	-	-	1	-	1	비율(%)	-	-	-	-	100.0	-	100.0
	구 분				'12년																																	
			목표	실적																																		
7일 이내 처리율		100.0%	100.0%																																			
구분		당일	1일	2-3일	4-5일	6-7일	7일경과	계																														
'12년	건수	-	-	-	-	1	-	1																														
	비율(%)	-	-	-	-	100.0	-	100.0																														
3. 정보공개청구 (10일 이내 처리)	● 정보공개청구 10일 이내 처리실적 : 정보공개청구 없음 <정보공개청구 처리현황> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'12년</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td colspan="2">10일 이내 처리율</td><td>100.0%</td><td>-</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">'12년</td><td>건수</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>0</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>0</td></tr></table> ※ 정보공개 결정 통지 이후의 처리기간만 산출	구 분		'12년		목표	실적	10일 이내 처리율		100.0%	-	구분		1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계	'12년	건수	-	-	-	-	0	비율(%)	-	-	-	-	0							
구 분				'12년																																		
		목표	실적																																			
10일 이내 처리율		100.0%	-																																			
구분		1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계																																
'12년	건수	-	-	-	-	0																																
	비율(%)	-	-	-	-	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, 추석 명절 기간 중, 일부 하역 서비스 미 제공 <하역 서비스 중단 일수> <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'11년</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>1.23 명절휴무</td></tr><tr><td>일반화물</td><td>3</td><td>1.22~24 명절연휴휴무</td></tr></table>	구 분	'11년		중단(일)	비고	액체화물	-	정상운영	컨테이너	1	1.23 명절휴무	일반화물	3	1.22~24 명절연휴휴무																													
	구 분	'11년																																											
중단(일)		비고																																											
액체화물	-	정상운영																																											
컨테이너	1	1.23 명절휴무																																											
일반화물	3	1.22~24 명절연휴휴무																																											
	2. 항만체선율 저감	● 항만체선율 : 4.56% - 목표대비 <u>달성</u> <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'12년</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>체선율</td><td>4.56%</td><td>4.56%</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">'12년</td><td>입항척수</td><td>4303</td><td>759</td><td>5062</td></tr><tr><td>체선척수</td><td>229</td><td>2</td><td>231</td></tr><tr><td>체선율(%)</td><td><u>5.32</u></td><td><u>0.26</u></td><td><u>4.56</u></td></tr></table>	구 분	'12년		목 표	실적	체선율	4.56%	4.56%	구분		일반선	컨테이너	전체	'12년	입항척수	4303	759	5062	체선척수	229	2	231	체선율(%)	<u>5.32</u>	<u>0.26</u>	<u>4.56</u>																	
구 분	'12년																																												
	목 표	실적																																											
체선율	4.56%	4.56%																																											
구분		일반선	컨테이너	전체																																									
'12년	입항척수	4303	759	5062																																									
	체선척수	229	2	231																																									
	체선율(%)	<u>5.32</u>	<u>0.26</u>	<u>4.56</u>																																									
III. 최적의 항만시설 조성	1. 항만시설 유지보수 공정률	● 항만시설 유지보수 공정률 : 100% - 목표대비 <u>달성</u> <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'12년</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>유지보수 공정률</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table> <유지보수 공정률 현황> <table><tr><th colspan="2" rowspan="2">사 업 명</th><th colspan="3">'12년 상반기 공정(%)</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th><th>대비</th></tr><tr><td rowspan="2">울산항 항만시 설물 안전진단 및 보수보강</td><td>보수보강공사</td><td>13</td><td>24</td><td>184</td></tr><tr><td>정밀점검 및 내진성능평가용역</td><td>7.3</td><td>7.3</td><td>100</td></tr><tr><td rowspan="2">신 항 1-2 단 계 와 중앙방파제 연결교량 LED 조명등 설치</td><td>실시설계용역</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>LED 설치공사</td><td>50</td><td>50</td><td>100</td></tr><tr><td rowspan="2">울산항 유지준설 공사</td><td>실시설계용역</td><td>100</td><td>100</td><td>100</td></tr><tr><td>준설공사</td><td>5</td><td>5</td><td>100</td></tr></table>	구 분	'12년		목 표	실적	유지보수 공정률	100%	100%	사 업 명		'12년 상반기 공정(%)			목표	실적	대비	울산항 항만시 설물 안전진단 및 보수보강	보수보강공사	13	24	184	정밀점검 및 내진성능평가용역	7.3	7.3	100	신 항 1-2 단 계 와 중앙방파제 연결교량 LED 조명등 설치	실시설계용역	100	100	100	LED 설치공사	50	50	100	울산항 유지준설 공사	실시설계용역	100	100	100	준설공사	5	5	100
		구 분		'12년																																									
목 표	실적																																												
유지보수 공정률	100%	100%																																											
사 업 명		'12년 상반기 공정(%)																																											
		목표	실적	대비																																									
울산항 항만시 설물 안전진단 및 보수보강	보수보강공사	13	24	184																																									
	정밀점검 및 내진성능평가용역	7.3	7.3	100																																									
신 항 1-2 단 계 와 중앙방파제 연결교량 LED 조명등 설치	실시설계용역	100	100	100																																									
	LED 설치공사	50	50	100																																									
울산항 유지준설 공사	실시설계용역	100	100	100																																									
	준설공사	5	5	100																																									

관 리 항 목	이 행 기 준	추진 실적																									
		<table><tr><th rowspan="2">사업명</th><th colspan="3">'12년 상반기 공정(%)</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th><th>대비</th></tr><tr><td>본항부두 출입구 부두 출입문 설치</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>사후환경영향조사(영포부두)</td><td>22</td><td>22</td><td>100</td></tr><tr><td>기타 유지보수공사</td><td>4</td><td>4</td><td>100</td></tr><tr><td>합계</td><td></td><td></td><td>100</td></tr></table>			사업명	'12년 상반기 공정(%)			목표	실적	대비	본항부두 출입구 부두 출입문 설치	-	-	-	사후환경영향조사(영포부두)	22	22	100	기타 유지보수공사	4	4	100	합계			100
	사업명	'12년 상반기 공정(%)																									
		목표	실적	대비																							
	본항부두 출입구 부두 출입문 설치	-	-	-																							
	사후환경영향조사(영포부두)	22	22	100																							
기타 유지보수공사	4	4	100																								
합계			100																								
2. 분기별 항만시설 점검		● 반기별 항만시설 점검 : 1회 - 목표대비 <u>달성</u>																									
		<table><tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="2">'12년 상반기</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td>반기별 항만시설 점검</td><td>1회</td><td>1회</td></tr></table>			구분	'12년 상반기		목표	실적	반기별 항만시설 점검	1회	1회															
	구분	'12년 상반기																									
		목표	실적																								
	반기별 항만시설 점검	1회	1회																								
	<항만시설 점검 현황>																										
	<table><tr><th>구분</th><th>점검시설</th><th>점검기간</th><th>비고</th></tr><tr><td>'12년도 상반기 항만시설물 정기점검</td><td>석탄부두 등 50개소(건축, 항선 포함)</td><td>3.5~3.16</td><td>보수·보강 필요:15개소 양호한 시설:35개소</td></tr></table>			구분	점검시설	점검기간	비고	'12년도 상반기 항만시설물 정기점검	석탄부두 등 50개소(건축, 항선 포함)	3.5~3.16	보수·보강 필요:15개소 양호한 시설:35개소																
구분	점검시설	점검기간	비고																								
'12년도 상반기 항만시설물 정기점검	석탄부두 등 50개소(건축, 항선 포함)	3.5~3.16	보수·보강 필요:15개소 양호한 시설:35개소																								
IV. 경영공시	1. 홈페이지 및 알리오를 통한 공시	<경영공시 현황>																									
		<table><tr><th colspan="2">구분</th><th>공시내용</th></tr><tr><td rowspan="2">'12년 상반기</td><td>'12년 1분기 통합공시</td><td>20개 항목 정기공시(4.6 점검)</td></tr><tr><td>'12년 2분기 통합공시</td><td>7개 항목 정기공시(7.4 점검)</td></tr></table>			구분		공시내용	'12년 상반기	'12년 1분기 통합공시	20개 항목 정기공시(4.6 점검)	'12년 2분기 통합공시	7개 항목 정기공시(7.4 점검)															
		구분		공시내용																							
		'12년 상반기	'12년 1분기 통합공시	20개 항목 정기공시(4.6 점검)																							
'12년 2분기 통합공시	7개 항목 정기공시(7.4 점검)																										
※ 벌점 통보 내역 없음																											
V. 서비스 평가	1. 고객 만족도 조사	● '12년 공공기관 통합 고객만족도 : 하반기 실시																									
	2. 고객현장 이행실태 점검	● '12년 상반기 고객현장 이행실태 점검 및 공지																									
VI. 잘못된 서비스 개선	1. 불친절 직원 교육 실시	● 불친절 직원 교육사례 : 없음																									
	2. 잘못된 서비스로 인한 고객보상	● 잘못된 서비스로 인한 고객 보상 : 없음																									

Ⅲ. 추진실적 평가

- 민원업무 처리 중 상담 및 문의 등의 온라인 민원에 대한 처리 신속성이 목표에 비해 많이 미흡함
 - 홈페이지 담당자가 업무 담당자 지정시 주관부서에 함께 공지하여 크로스 체크 가능하도록 추진
- 일부 민원의 경우 민원사무기록부상에 기록 이행이 철저히 유지되고 있지 않는 것으로 보여 이에 대한 개선이 필요함