

‘17년 3/4분기 고객현장 이행실적 점검



2017

I. 고객현장 이행실적 요약

관리항목	관리지표	목표 (기준)	실적	달성률	관리부서
I. 적극성	1. 항만채선율 ¹⁾	2.15%	2.41%	89.2%	항만운영 안전
	2. 민원처리결과	처리기한 내	-	100%	경영지원
	3. 민원처리결과 만족도(분기별)	75점	91.3점	122%	경영지원 고객지원
	4. 정보공개청구 처리율 (10일 이내 처리)	처리기한 내	-	100%	경영지원
II. 전문성	1. 고객만족도(PCSI) 점수(연1회)	92점	90.1점	97.9%	고객지원
	2. 서비스품질지수(SQI)*	90%	93%	103%	고객지원
III. 신뢰성	1. VOC처리율	85%	추후작성	추후작성	전사
	2. 항만시설 유지보수 공정률 ²⁾	100%	-	100%	항만건설
	3. 항만서비스 중단 일수 ³⁾	연 5일 이내	-	100%	항만운영 안전
IV. 사회적 책임성	1. 해상안전지수(누계) ⁴⁾	연간11건 이하	5건	100%	항만운영 안전
	2. 육상안전지수(누계) ⁴⁾	연간11건 이하	11건	100%	

주1) 목표치 : 최근 2개년('15년~'16년) 실적 평균을 적용

※향후 추진계획 실적 변동에 따라 목표치 변동 가능

주2) 예산금액 50백만원 이상, 이용자 체감도가 큰 부두시설(계선주, 차막이, 펜더 등)
유지보수공사에 한함

주3) 항만서비스 중단 일수에는 설·추석 명절 및 천재지변으로 인한 일수를 제외

주4) 최근 5개년('12년~'16년) 실적 평균을 목표치로 설정

* 서비스품질지수(SQI)는 '17년 민원실 시범 시행 중

II. 세부 이행실적

관 리 항 목	관 리 지 표	추 진 실 적																											
1. 적극성	1. 항만체선율	◎ 항만체선율 : 2.41% (목표 2.15%) - 목표대비 : 89.2% <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'17년 3분기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실 적</th></tr><tr><td>체선율</td><td>2.15%</td><td>2.41%</td></tr></table> 〈체선 현황〉 <table><tr><th>구분</th><th>일반선</th><th>컨테이너</th><th>전체</th></tr><tr><td rowspan="3">'17년 3분기</td><td>입항척수</td><td></td><td>9,156</td></tr><tr><td>체선척수</td><td></td><td>221</td></tr><tr><td>체선율(%)</td><td></td><td>2.41</td></tr></table>	구 분	'17년 3분기		목 표	실 적	체선율	2.15%	2.41%	구분	일반선	컨테이너	전체	'17년 3분기	입항척수		9,156	체선척수		221	체선율(%)		2.41					
	구 분	'17년 3분기																											
		목 표	실 적																										
	체선율	2.15%	2.41%																										
	구분	일반선	컨테이너	전체																									
	'17년 3분기	입항척수		9,156																									
		체선척수		221																									
		체선율(%)		2.41																									
	2. 민원처리결과	◎ 민원처리실적 : 27,675건 (목표: 처리기한 내 처리) 〈민원 처리현황〉 <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="3">'17년 3분기</th></tr><tr><th>접수</th><th>처리실적(건)</th><th>처리율(%)</th></tr><tr><td>민원처리 건수</td><td>27,675</td><td>27,675</td><td>100.0</td></tr></table> 〈세부 처리내역〉 <table><tr><th>구분</th><th>항만시설 사용신청</th><th>제증명</th><th>기타</th><th>계</th></tr><tr><td rowspan="2">'17년 3분기</td><td>건수</td><td>100</td><td>391</td><td>27,184</td><td>27,675</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>0.36</td><td>1.41</td><td>98.23</td><td>100.0</td></tr></table> * 항만시설사용신청 민원 : 일반, 계속, 전용 * 선석이용시스템을 통한 선석신청의 경우 기타항목에 산입	구 분	'17년 3분기			접수	처리실적(건)	처리율(%)	민원처리 건수	27,675	27,675	100.0	구분	항만시설 사용신청	제증명	기타	계	'17년 3분기	건수	100	391	27,184	27,675	비율(%)	0.36	1.41	98.23	100.0
	구 분	'17년 3분기																											
접수		처리실적(건)	처리율(%)																										
민원처리 건수	27,675	27,675	100.0																										
구분	항만시설 사용신청	제증명	기타	계																									
'17년 3분기	건수	100	391	27,184	27,675																								
	비율(%)	0.36	1.41	98.23	100.0																								
3. 민원처리만족도	◎ 민원처리 만족도 : 91.3점(목표: 75점)																												
4. 정보공개청구 처리율	◎ 정보공개청구 기한(10일) 내 처리율 : 100% 〈정보공개청구 처리현황〉 <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'17년 3분기</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th></tr><tr><td>10일 이내 처리율(%)</td><td>100.0</td><td>100.0</td></tr></table> 〈세부 처리내역〉 <table><tr><th>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">'17년 3분기</td><td>건수</td><td>12</td><td>1</td><td>-</td><td>-</td><td>13</td></tr><tr><td>비율(%)</td><td>92.31</td><td>7.69</td><td>-</td><td>-</td><td>100.0</td></tr></table> ※ 실소요일 기준이며, 정보공개민원 처리기한은 10일	구 분	'17년 3분기		목표	실적	10일 이내 처리율(%)	100.0	100.0	구분	1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계	'17년 3분기	건수	12	1	-	-	13	비율(%)	92.31	7.69	-	-	100.0	
구 분	'17년 3분기																												
	목표	실적																											
10일 이내 처리율(%)	100.0	100.0																											
구분	1-5일	6-10일	11-20일	20일경과	계																								
'17년 3분기	건수	12	1	-	-	13																							
	비율(%)	92.31	7.69	-	-	100.0																							

관 리 항 목	관 리 지 표	추 진 실 적																																											
II. 전문성	1.고객만족도 PCSI 점수	◎ ‘16년도 고객만족도 점수 : 90.1점																																											
	2. 서비스품질지수	◎ 서비스품질지수(SQI) : 93% (목표: 90%) - 목표대비 <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">‘17년 3분기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적(평균)</th></tr><tr><td>서비스품질지수</td><td>90%</td><td>93%</td></tr></table> 〈세부내역〉 <table><tr><th>구분</th><th>항목</th><th>점수(평균)</th></tr><tr><td rowspan="3">‘17년 3분기</td><td>본원적 서비스</td><td>94</td></tr><tr><td>부가적 서비스</td><td>93</td></tr><tr><td>고객Care</td><td>92</td></tr></table>	구 분	‘17년 3분기		목 표	실적(평균)	서비스품질지수	90%	93%	구분	항목	점수(평균)	‘17년 3분기	본원적 서비스	94	부가적 서비스	93	고객Care	92																									
구 분	‘17년 3분기																																												
	목 표	실적(평균)																																											
서비스품질지수	90%	93%																																											
구분	항목	점수(평균)																																											
‘17년 3분기	본원적 서비스	94																																											
	부가적 서비스	93																																											
	고객Care	92																																											
III. 신뢰성	1. VOC처리율	◎ VOC 처리율 : - (목표: 85%) - 목표대비 - * 해당 분기 조치완료예정 간에 한함. (4분기 일괄작성예정) <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">‘17년 3분기</th></tr><tr><th>목 표</th><th>실적</th></tr><tr><td>VOC처리율</td><td>85%</td><td></td></tr></table> 〈VOC처리율 현황〉 <table><tr><th>부서</th><th>대상내역</th><th>목표</th><th>실적</th><th>대비</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	구 분	‘17년 3분기		목 표	실적	VOC처리율	85%		부서	대상내역	목표	실적	대비																														
	구 분	‘17년 3분기																																											
목 표		실적																																											
VOC처리율	85%																																												
부서	대상내역	목표	실적	대비																																									
2. 항만시설 유지보수 공정률	◎ 항만시설 유지보수 공정률 : 100% (목표: 100%) ※ 예산금액 50백만원 이상의 항만시설(계선주, 준설, 펜더등) 유지보수 공사에 한하며 추진계획 대비 실적 기입 - 목표대비 100% <table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">‘17년 3분기</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 rowspan="2">사 업 명</th><th colspan="3">‘17년 3/4 분기공정(%)</th></tr><tr><th>목표</th><th>실적</th><th>대비</th></tr><tr><td>2017년 울산항 전기시설 유지보수 공사</td><td>88</td><td>88</td><td>100</td></tr></table>	구 분	‘17년 3분기		목 표	실적	유지보수 공정률	100%	100%	사 업 명	‘17년 3/4 분기공정(%)			목표	실적	대비	2017년 울산항 전기시설 유지보수 공사	88	88	100																									
구 분	‘17년 3분기																																												
	목 표	실적																																											
유지보수 공정률	100%	100%																																											
사 업 명	‘17년 3/4 분기공정(%)																																												
	목표	실적	대비																																										
2017년 울산항 전기시설 유지보수 공사	88	88	100																																										

관 리 항 목	관 리 지 표	추진 실적																	
		울산항 항만시설물 보수보강공사	61	65	100														
		울산본항 공용도로 및 6부두 야적장 포장보수공사	100	100	100														
		울산항 남화부두 태풍피해복구공사	100	100	100														
		울산항 남화물양장 태풍피해복구공사	100	100	100														
		울산항 6부두 조명타워 보강공사	21	21	100														
		합 계			100														
	3. 항만서비스 중단일수	● 항만서비스 중단 일수(분기) : 0일 (목표: 연 5일 이내) - 명절(설,추석 등), 국가공휴일 기간 제외 <항만 서비스 중단 일수>																	
		<table><tr><th rowspan="2">구 분</th><th colspan="2">'17년 3분기</th></tr><tr><th>중단(일)</th><th>비고</th></tr><tr><td>액체화물</td><td>-</td><td></td></tr><tr><td>컨테이너</td><td></td><td></td></tr><tr><td>일반화물</td><td></td><td></td></tr></table>				구 분	'17년 3분기		중단(일)	비고	액체화물	-		컨테이너			일반화물		
		구 분	'17년 3분기																
			중단(일)	비고															
		액체화물	-																
		컨테이너																	
일반화물																			
IV. 사회적 책임성	1. 해상안전지수	● 해상안전지수 : 5건 (목표: 연 11건 이하)																	
		<table><tr><th>'17년</th><th>1분기</th><th>2분기</th><th>3분기</th><th>4분기</th></tr><tr><td>사고건수 (해상)</td><td>0</td><td>5</td><td>0</td><td></td></tr></table>				'17년	1분기	2분기	3분기	4분기	사고건수 (해상)	0	5	0					
	'17년	1분기	2분기	3분기	4분기														
	사고건수 (해상)	0	5	0															
2. 육상안전지수	● 육상안전지수 : 11건 (목표: 연 11건 이하)																		
	<table><tr><th>'17년</th><th>1분기</th><th>2분기</th><th>3분기</th><th>4분기</th></tr><tr><td>사고건수 (육상)</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td><td></td></tr></table>				'17년	1분기	2분기	3분기	4분기	사고건수 (육상)	4	4	3						
'17년	1분기	2분기	3분기	4분기															
사고건수 (육상)	4	4	3																

□ 산정 기준(상세)

관리항목	관리 지표	내용	점검주기
I. 적극성	1. 항만체선율	• 최근 2개년('15~'16년) 항만체선율 평균값(2.15%)적용	분기
	2. 민원처리결과	• 경영지원팀 월별 민원처리실적 보고자료 기반 집계	분기
	3. 민원처리결과 만족도(분기별)	• 민원처리결과를 기반으로 민원건별 Sampling 설문조사 진행 • 조사특성상 분기별 이연 * 예) 1분기 조사 결과 2분기 점검 시 기재 • 조사주체 : Port-MIS민원 : 고객지원팀 / 그 외 민원 : 경영지원팀	분기
	4. 정보공개청구 처리율 * 기한(10일) 내 처리	• 정보공개청구 처리실적 기입 (처리기간 10일)	분기
II. 전문성	1. 고객만족도 점수	• 기획재정부 공공기관 고객만족도조사 결과(연)	연
	2. 서비스품질지수(SQI)*	• 고객접점부서 서비스수준 측정 및 결과내역 공시	분기
III. 신뢰성	1. VOC처리율	• 내부성과공통지표(CS활동지수)의 VOC 처리율 항목 참고 • 처리기한이 해당분기인 VOC건을 대상으로 함(사전제출사항)	분기
	2. 항만시설 유지보수 공정률	• 해당 분기 유지보수 처리예정 건에 대한 예상진척도 대비 공정률	분기
	3. 항만서비스 중단 일수	• 설,추석 등 명절 및 국가공휴일 산정 제외	분기
IV. 사회적 책임성	1. 해상안전지수(누계/연)	• 최근 5개년('12~'16) 해상사고* 발생 건수(평균) * 해상사고는 7가지(선박충돌, 좌초, 침몰, 전복, 화재폭발, 인명사상, 해양오염) 중요 안전사고를 대상으로 함. * 해양안전심판원 자료 기준	분기
	2. 육상안전지수(누계/연)	• 최근 5개년('12~'16) 하역안전사고 발생 건수(평균) *산재 처리 재해 건	분기