

- 시민과 소통하는 투명한 인천항! -
2013년 12월 시민 소통지표 성과 공시



2013. 12

인천항만공사

1. 2013년 12월 시민 제안지표 성과

지표명	관련 시민제안 성과지표	주관팀	BSC지표여부
서해 5도 활성화	좌동	물류사업팀	X
비전 및 전략공유 활성화	지역 홍보 활성화	기획조정실	O
내항 재해발생지수	항만 안전도	항만운영팀	O
고객소통지수	좌동	마케팅팀	O

(1) 서해 5도 활성화

- 지표정의 = 서해 5도를 대상으로 한 여행객이 전체 여행객에 차지하는 비중을 통하여 인천항만공사의 서해 5도 활성화 노력을 평가한다.
- 지표산식 = 서해5도 이용객 ÷ 연안여객터미널 이용객

계량 성과	지 표 명	연 간 목 표	월간			누계		
			12월 목표치	12월 실적	득점	누적 목표치	누적 실적	득점
	총점	100	0.625	0.535	57.501	0.495	0.453	66.722
	서해5도 여객	474,793	27,899	27,892	99.867	474,793	482,100	100
	연안여객	1,028,481	49,097	52,176	100	1,028,481	1,063,230	100

※ 산출근거 : 인천연안여객터미널(IPPT) 통계자료

비계량 성과	그간 추진실적 및 향후 계획
<ul style="list-style-type: none"> • 여객터미널 안내센터 내 『110화상수화통역서비스』 장비 설치 (11.14) • 연안여객승선권 무인발권기 설치 (12.25) 	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 행복한 설 귀경길 만들기 계획 수립

(2) 비전 및 전략공유 활성화

- 지표정의 = 비전 및 전략의 공유·전파를 통해 사업추진 동력과 협조를 확대하고, 적극적 소통으로 이슈 현안을 해결하고자한 인천항만공사의 노력과 성과를 평가한다.
- 지표산식 = (보도자료 작성건수*0.5)+(공중파 방송3사 노출건수*0.3)+(중앙언론사 CEO 인터뷰 건수*0.2)

계량 성과	지 표 명	연 간 목 표	월간			누계		
			12월 목표치	12월 실적	달성률	누적 목표치	누적 실적	달성률
	총점	100	9.983	16.300	100	119.805	144.400	100
	보도자료 작성건수	234.150	19.513	24	100	234.150	255	100
	공중파 노출건수	4.200	0.350	9	100	4.200	35	100
	중앙언론사 인터뷰 건수	7.350	0.613	8	100	7.350	32	100

※ 산출근거 : 기획조정실 자체 집계

비계량 성과	그간 추진실적 및 향후 계획
<ul style="list-style-type: none"> • 대 언론 공보활동에서는 연간 컨테이너 물동량 200만TEU 및 연간·국제여객 200만명 달성 등 2014년의 주요 성과 결산과 인천항 발전을 위해 풀어가야 할 이슈현안 정리에 주력 • 기사년 송년사와 갑오년 신년사를 통해 인천항의 비전과 인천항만공사의 신 전략경영체계 도입 및 항만운영 계획 등을 대내외 이해관계자와 공유, 전파하는데 방점 	<ul style="list-style-type: none"> • 그간 추진실적 <ul style="list-style-type: none"> - 주요 계기 시 언론의 집중조명 유도 성공 - 홍보업무의 시스템화 성공 - 중앙지 및 전국단위 방송사 기자단과의 네트워크 구축, 관리 • 향후 계획 <ul style="list-style-type: none"> - 공중파 방송, 중앙지 대상 기획보도 적극 추진 - 언론홍보 소재 및 콘텐츠 다각화 모색 - 대 국민 홍보업무와 유기적 연계, 시너지 도모

(3) 내항 재해발생지수

- 인천항의 안전사고 제로화 달성을 위하여 내항에서 발생하고 있는 사고 현황을 파악하고 사고율을 줄이기 위한 인천항만공사의 노력을 평가한다.
- 지표산식 = (사망자 수*0.5)+(중상자 수*0.3)+(경상자 수*0.2)

계량 성과	지 표 명	연 간 목 표	월간			누계		
			12월 목표치	12월 실적	달성률	누적 목표치	누적 실적	달성률
	총점	100	0.526	0.7	48.909	6.308	5.7	100
	사망자 수	0.735	0.613	0	100	0.735	0	100
	중상자 수	6.101	0.508	1	59.654	6.101	7	93.853
	경상자 수	12.573	1.048	2	31.170	12.573	18	67.310

※ 산출근거 : 항만운영팀 자체 집계

비계량 성과	그간 추진실적 및 향후 계획
<ul style="list-style-type: none"> • 해양안전실천 인천지역본부 실무협의회(12.23) 참석 • 제9차 안전정책조정회의 참석(12.26) 	<ul style="list-style-type: none"> • 그간 추진실적 <ul style="list-style-type: none"> - 노사안전협의회 워크숍(11.7) 및 해양안전실천 결의대회 참석(11.22) - 항만 내 하역안전 및 보안 점검 시행(매주)

(4) 고객 소통지수

- SNS 미디어를 통한 인천항 고객과의 소통 노력 및 성과를 측정한다.
- 지표산식 = IPA가 운영 중인 블로그, 트위터, 페이스북, 미투데이의 (이용자 수)+(게시글 수)+(댓글 수)+(좋아요 등 반응 수)

계량 성과	지 표 명	연 간 목 표	월간			누계		
			12월 목표치	12월 실적	달성률	누적 목표치	누적 실적	달성률
	총점	142,500	11,875	38,381	323%	142,500	334,762	224%
	방문자 수	120,000	10,083	36,387	275%	120,000	302,278	252%
	게시글 수	2,650	220	334	152%	2,650	3,261	122%
	반응 수	18,850	1,570	1,660	106%	18,850	29,223	155%

※ 산출근거 : 마케팅팀 자체 집계

비계량 성과	그간 추진실적 및 향후 계획
<ul style="list-style-type: none"> - '13년 블로그 누적 방문자수 403,639명 기록 (전년 대비 3배 증가) - 명예블로거 콘텐츠 확보(총 138건, 전년대비 2배 증가) - 명예블로거 4기, '정부 3.0 UCC 공모전' 우수상 수상 	<ul style="list-style-type: none"> • 그간 추진실적 <ul style="list-style-type: none"> - '13년 블로그 개편(1분기) 및 SNS 스킨 리뉴얼(4회) - CEO 캐리커처 PI(President Identity) 제작, 보도 자료 60건 활용(*13년 보도자료 236회 발행 중) - 인천항 SNS 소셜웹 설치(6월) 및 뉴스레터 7회, 오픈캐스트 14회 발행 - 기획 콘텐츠 웹툰(10회), 인천항 명인(14회), 인포그래피(8회) 발행 - 블로그 활성화를 위한 신규콘텐츠 6건 제작 및 배포 - 구독자가 직접 콘텐츠 기획에 참여하는 구독자 맞춤형 소통·공감 콘텐츠인 '인천항 엔터테인먼트' 제작 및 발행(3회) - 재능기부 및 사회공헌 활동의 일환으로 SNS 오프라인 이벤트 '사랑의 축구교실' 개최 및 '크리스마스 이벤트' 진행 • 향후 계획 <ul style="list-style-type: none"> - 14년 신규 위탁사 계약, 블로그 개편 및 SNS 스킨 리뉴얼 - 신규 채널 '카카오 스토리' 확보 및 중국 SNS '웨이보' 계정 오픈 검토

2.

2013년 12월 자체 공시지표 성과

지표명	주관팀	측정주기	지표 구분
정보공개 처리기한	경영본부 경영지원팀	분기	계량지표
컨테이너 물동량	운영본부 마케팅팀	월별	계량지표
여객터미널 이용객 수	운영본부 물류사업팀	월별	계량지표
온실가스 배출량 저감	건설본부 항만시설팀	연간	계량지표
갑문 방문객 수	건설본부 갑문운영팀	분기	계량지표

(1) 정보공개 처리기한

- 지표정의 = 정보공개 처리기한 단축으로 고객의 정보공개 만족도 제고 노력을 평가한다.
- 측정주기 = 분기 (정보공개 요청 건당 평균 처리 소요일자 측정)
- 목표 = 6.08일 이내

※ 고객으로부터 정보공개 청구가 있을 경우 관련 법상 10일 이내 처리하도록 되어있음.

※ 지속적으로 증가하고 있는 정보공개 수요에 적극 대응하고 청구인의 정보공개 만족도 제고하기 위해 정보공개 처리기한 단축 필요

○ 성과 (1/4분기)

정보공개 요청건수	건당 평균 처리 소요일	전년도('12년) 평균 건당 처리 소요일	전년대비 단축률	목표대비 단축률
14건	4.50일	9일	200% (4.50일 단축)	135% (1.58일 단축)

○ 성과 (2/4분기)

정보공개 요청건수	건당 평균 처리 소요일	전년도('12년) 평균 건당 처리 소요일	전년대비 단축률	목표대비 단축률
13건	4.46일	3.66일	82% (0.8일 단축)	136% (1.62일 단축)

○ 성과 (3/4분기)

정보공개 요청건수	건당 평균 처리 소요일	전년도('12년) 평균 건당 처리 소요일	전년대비 단축률	목표대비 단축률
10건	6.40일	5.94일	92.26% (0.8일 증가)	94.74% (0.32일 증가)

○ 성과 (4/4분기)

정보공개 요청건수	건당 평균 처리 소요일	전년도('12년) 평균 건당 처리 소요일	전년대비 단축률	목표대비 단축률
39건	3.05일	6.68일	219% (3.63일 단축)	136% (1.62일 단축)

(2) 컨테이너 물동량

- 지표정의 = 인천항의 컨테이너 화물 취급량을 측정한다.
- 측정주기 = 월별
- 연간목표 = 2,125,714 TEU

(단위 : TEU)

구분	월간			누적			
	2012년 12월	2013년 12월	증감률	2012년 1~12월	2013년 1~12월	증감률	목표 달성율
컨테이너 물동량	173,644	192,154	10.66% (18,510 증가)	1,981,855	2,160,797	9.03% (178,942 증가)	93.23%

(3) 여객터미널 이용객

- 지표정의 = 인천항 여객터미널의 고객 만족도 및 운영 효율성을 측정하기 위하여 여객터미널 이용객 수를 평가한다.
- 측정주기 = 월별

(단위 : 명)

구분	연간 목표	월간			누적		
		2012년 12월	2013년 12월	증감률	2012년 1~12월	2013년 1~12월	증감률
국제여객터미널 이용객	1,039,994	85,718	86,141	0.5% (423명 증가)	984,713	918,437	△9.2% (84,601명 감소)
연안여객터미널 이용객	1,034,495	48,671	52,176	7.2% (3,505명 증가)	979,506	1,063,230	8.4% (78,307명 증가)

(4) 온실가스 배출량 저감

- 지표정의 = 인천항 내 건물과 차량을 대상으로 인천항만공사의 연간 온실가스 배출량 감축 및 에너지 절약 노력을 평가한다.
- 측정주기 = 월별
- 연간목표 = 332.01 tCO2 이하로 저감
- 성과

(단위 : tCO2)

구분	연간 목표	월간			누적		
		12월 목표치	12월 실적	저감 달성률	1~12월 목표치	1~12월 실적	저감 달성률
온실가스 감축 및 에너지 절약	332.01	27.67	34.42	80.39%	332.01	330.91	100%

(5) 갑문 방문객 수

- 지표정의 = 갑문 방문객 수 측정을 통한 갑문 홍보활동 및 환경개선 등 인천항의 대내외 이미지 제고 노력을 평가한다.
- 측정주기 = 연간
- 연간목표 = 55,155명
- 성과 (1/4분기)

(단위 : 명)

2012년 1/4분기	2013년 1/4분기	전년대비 증가율	분기별 목표	목표 달성율
982	4,071	314.56% (3,089명 증가)	12,888.75	35.59%

- 성과 (2/4분기)

(단위 : 명)

2/4분기					누적				
2012년	2013년	증가율	목표	달성율	2012년	2013년	증가율	목표	달성율
19,479	26,736	37.26% (7,257명 증가)	12,888.75	207.44%	20,461	30,807	50.56% (10,346명 증가)	25,777.5	119.51%

- 성과 (3/4분기)

(단위 : 명)

2/4분기					누적				
2012년	2013년	증가율	목표	달성율	2012년	2013년	증가율	목표	달성율
9,694	7,581	△21.80% (2,113명 감소)	12,888.75	58.82%	30,155	38,388	27.30% (8,233명 증가)	38,666.25	99.28%

- 성과 (4/4분기)

(단위 : 명)

2/4분기					누적				
2012년	2013년	증가율	목표	달성율	2012년	2013년	증가율	목표	달성율
42,582	48,267	13.35% (5,685명 증가)	12,888.75	374.49%	72,737	86,655	19.13% (13,918명 증가)	51,555	168.08%