

제147회 시의회 임시회
환경수자원위원회(2004.3.8)



2004 서울 상수도

주요 현안 업무 보고



서울특별시
상수도사업본부

보 고 순 서

1. 민간위탁업무 추진현황.....	1
□ 검침업무 추진현황 및 실적	
□ 만기계량기 교체업무 위탁 확대	
□ 오니처리장 운영	
2. 상수도 사고로 인한 손해배상 업무개선	7
3. 수도시설 기술진단팀 구성·운영	9

민간위탁업무 추진현황

1 검침업무 추진현황 및 실적

업무의 효율성을 제고하고 행정비용을 절감하는 상수도 경영합리화 방안의 일환으로 검침업무를 2001.7.22부터 민간업체에 위탁하여 처리하고 있음

□ 민간위탁 현황

- 위탁대상 : 11개 수도사업소(위탁수전수 : 1,833천전)
- 위탁기간 : 2003.7.22 ~ 2006.7.21(3년간)
- 위탁업무
 - 수도계량기 검침 및 단순민원 처리
 - 수도요금 고지서(독촉장), 정수처분예고서, 안내문 송달
- 위탁업체 : 선토공영(주)외 3개업체

구 분	선토공영(주)	태희종합 건설(주)	창협건설 (주)	창원토탈 시스템(주)
사업소	중부, 동부, 은평, 강서 영등포, 남부, 강남, 강동	성 북	북 부	서 부

- 일반경쟁 : 10개 수도사업소(서부 제외)
- 수의계약 : 서부수도사업소(2001.7.22 ~ 2006.7.21)
 - ※ 검침공무원 14명이 참여하여 법인 설립(고용 승계)
- 검침인력 : 359명
- 위탁비용 : 11,089백만원(2004년도 예산액)

□ 민간위탁 추진실적

○ 검침업무(2003년도)

(단위 : 천건)

계	검 침	고지서송달	안내문	정수처분 예 고 서
23,284	10,902	11,757	573	52

※ 검침원 1인당 1일 평균처리 : 검침 181건, 고지서송달 633건

○ 검침원 교육 : 위탁후 2년간 총 929회 연인원 31,205명

□ 민간위탁추진 효과분석(2001.7.22 ~ 2003.7.21, 2년간)

○ 비용절감 : 2년간 9,669백만원 절감

(위탁전 34,630백만원 → 위탁후 24,961백만원)

○ 검침인력 : 28.5% 감소(위탁전 502명 → 위탁후 359명)

○ 인정조정 : 연평균 39.8% 감소(378,683건 → 227,888건)

○ 고지서 재발급 : 연평균 20.7% 감소(31,098건 → 24,663건)

○ 옥내누수감면신청 : 연평균 15.3% 증가(32,854건 → 37,892건)

※ 증가사유 : 검침시 사용량 격증사유 및 옥내누수의 철저 확인

○ 요금민원(이의신청,진정) : 전년대비 39.5%감소(294건 → 178건)

□ 향후계획

○ 위탁업체 검침원에 대한 업무 및 친절교육 지속적 실시

- 업무처리능력 제고 및 수도행정서비스 만족도 향상

○ 위탁업무에 대한 정기적 평가로 미비점 보완

가정용 자가검침제도 도입

□ 추진목표

- 수용가가 직접 검침한 사용량을 인터넷 등을 통하여 기록하고 그에 의거 요금을 조정 고지함으로써 방문검침에 따른 시민불편을 해소하고, 검침업무의 효율화 도모

□ 추진내용

- 대 상 : 가정용 수용가중 신청세대
- 내 용 : 자가검침후 인터넷 등을 통한 검침결과 통보
(인터넷, 핸드폰, 일반전화)
 - 고 객 등 록 : 상수도홈페이지에 직접접속 등록 또는 서면 신청
 - 요금조정고지 : 자가검침 내용에 따라 요금조정 고지
 - 참여세대 요금감면 : 1회 500원
 - 연 1회 확인검침으로 요금 정산
- 추진경위
 - 2003. 10. 14. : 자가검침시스템 구축용역 계약
 - 용역기간 : 2003.10.14. ~ 2004.3.30.
 - 계 약 자 : 솔루텍(주), 모바일웨이브(주)
 - 2003. 12. 30. : 조례 개정(자가검침세대 감면 근거)

□ 향후계획

- 2004. 3. 10부터 신청접수
- 시행결과 분석후 타 업종에 확대 시행 추진

2 만기계량기 교체업무 위탁 확대

현재 기능직원 및 일용인부로 시행하고 있는 단순 · 반복적인 만기 수도 계량기 교체업무를 민간에 위탁하여, 업무의 효율성을 도모하고 조직을 경량화 함으로써 경영개선을 추진하고자 함

□ 현 황

○ 연도별 교체대상

(단위 : 전)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	비 고
시 전체	140,460	179,900	271,500	236,800	

※ 근 거 : 계량에 관한 법률 제12조 (검정유효기간)

- 소형계량기(50mm이하) 8년, 대형계량기(75mm이상) 6년

○ 2003년 만기교체 운용

- 운용방법 : 직영교체 (10개사업소), 민간위탁 시범운영 (1개사업소)
- 투입인원 : 92명 (기능직 71명, 일용인부 16명, 위탁인부 5명)
- 교체실적 : 118,261건

□ 민간위탁 시범운영 추진

○ 운영개요

- 운영기관 : 북부수도사업소
- 위탁업체 : 창협건설(주) - 검침업무와 통합발주
- 위탁기간 : 2003. 7. 22 ~ 2006. 7. 21 (3년간)
- 위탁용역비 : 446백만원 (6,789원/전, 위탁수량 65,700전)

○ 추진실적

- 추진기간 : 2003. 7. 22 ~ 12. 31
- 교체실적 : 11,351건
- 1인당 교체능력 : 17전/일 (기능직원 : 15전/일)

○ 추진효과

- 예산절감 : 약 115백만원/년
 - 1전 교체비용 : 기능직 12,040원, 민간위탁 6,789원
- 만기교체율 향상 : 98.7% (2002년 : 92.4%)
- 월동기 계량기 동파 다량발생시 교체민원 처리능력 제고
 - 동파발생 접수분의 51%(2,115건)를 수탁업체에서 처리

□ 향후계획 : 민간위탁 추진 확대

- 위탁대상 : 5개사업소 (기존 10개 사업소 중)
- 시행시기 : 2004. 7월부터
- 기대효과
 - 기능직 교체인력 감축 : 약 18명 ~ 20명
 - 교체비용 절감 : 연 4억원

3 오니처리장 운영

정수장 시설물 중 개별운영이 가능한 분야에 대한 유지관리용역을 시범 사업으로 실시하여 전문화를 유도하고 조직경량화를 통한 경영개선 도모

대 상 : 암사정수사업소(1개소) ‘배출수처리시설 운영관리’

- 용역내용 : 배출수처리시설 운영
- 대상시설 : 농축조 8지, 배슬러지지 8지, 탈수기 10대 등
- 근무인원 : 6명(일반직 2, 기능직 4)
 ※ 암사정수사업소 총원 : 93명

추진현황

- '03. 5. 23 : 세부시행방침 수립
- '03. 7. 24 : 용역개시
 - 계약자 : 수자원기술(주) 최종영
 - 계약기간 : 2003. 7. 24 ~ 2005. 7. 23(2년간)
 - 계약금액 : 357백만원

기대효과

- 예산절감 : 89백만원 (단위 : 백만원)

구 분	자체운영	용역시	절감액	대비	비고
계	446	357	89	80%	2년간
인건비	406	317	89	78%	
재료비	40	40	-	-	여과포

- 인력감축 : 6명(5명 재배치, 1명 타 업무와 겸임)
 ※ 용역업체 현 근무인원 : 4명

향후계획

- 시범사업결과 분석 후 타 정수장 확대시행 여부검토

상수도 사고로 인한 손해배상업무 개선

상수도 시설물로 인하여 타인의 신체나 재물을 훼손시켜 법률상 책임이 발생하는 경우 손해보험사가 신속하게 처리함으로써 상수도행정의 효율성을 증대하고 예산을 절감하고자 함

- 현 손해배상업무 수행 : 사업소 직원
- 2003년도 피해배상 현황

구 분	발생 건수	피해 배상금액(백만원)			
		계	배상 금액	소 송 수행료	손해사정인 수수료
계	56	425	396	13	16
누수로 인한 침수	53	421	392	13	16
맨홀뚜껑에 의한 차량사고	3	4	4	-	-

※ 2004년도 피해배상 예산 : 650백만원

문제점

- 돌발 누수 등 상수도 사고에 대한 손해배상 민원의 점진적 증가

2001년 ⇒ 2002년 ⇒ 2003년
 (41건, 130백만원) (47건, 120백만원) (56건, 425백만원)

- 사업소 직원들의 손해배상업무에 대한 전문성 부족

- 배상액의 결정 및 행정처리에 많은 시간 소요 (신속한 서비스에 어려움)

□ 개 선 — 손해배상보험 가입

○ 가입대상

- 서울시에서 관리하고 있는 상수도관(송수관, 배수관, 급수관) 및 각종 변류

• 관로연장 : 17,338km • 각종변류 : 166,862개

○ 보험가입 일시 : 2004. 02. 07

○ 보상한도

- 대 인 : 1인당 2억원(1사고당 5억원)
- 대 물 : 1사고당 5천만원
- 자기부담 : 1사고당 10만원

○ 보험 가입금액 : 59,000천원

○ 손해보험가입대상 회사 : 한국지방재정공제회

□ 기대효과

- 전문기관에 의한 처리로 배상기간의 단축(신속한 대민서비스)
- 손해보험회사의 소송대행으로 소송업무 감소 및 예산절감 효과

수도시설 기술진단팀 구성 · 운영

수도법 제55조의 2에 의거 매 5년마다 실시하는 수도시설 기술진단을 자체기술 진단팀을 구성·운영함으로써 직원들의 기술력 향상 및 예산 절감을 하고자 함

□ 기술진단 근거

- 법적근거 : 수도법 제55조의 2(수도시설에 대한 기술진단 등)
- 진단주기 : 매 5년마다 실시
- 기술진단 내용
 - 수도시설의 공정별 기능별 기능진단
 - 구체적 시설 및 수질관리 개선계획 제시 등
- ※ 용역시행 현황
 - 2002년 : 구의#3, 보광, 영등포#1, 2
 - 현 재 : 영등포#3, 풍납 취수장

□ 2004년 기술진단 대상

- 취 수 장 : 4개소(구의, 암사, 자양, 강북취수장)
- 정 수 장 : 5개소(광암, 구의#4, 암사, 뚝도, 강북정수장)
- 도수관로 : 32.6km

□ 자체 기술진단팀 구성

- 구성일시 : 2004. 1. 15.
- 구성인력 : 팀장 1명(5급), 팀원 6명(토목, 전기, 기계, 화공)
 - ※ 정수사업소별 4명씩 지원팀 구성
- 진단장비 : 305백만원(추적자 시험장비 외 7종)
- 운영기간 : 2004. 1월 ~ 12월
- 소요예산 : 255백만원(부분진단용역, 기술자문운영비 등)
 - ※ 외부 전문가 도움이 필요한 사항은 부분용역 및 자문위원회 구성 운영

□ 진단팀 운영

- 대상시설의 기초자료 수집 및 분석 중
- 국내 정수장 견학 : 4개소(울산 천상정수장 외 3개소)
- 진단팀 교육 : 한국 수자원공사 위탁교육 예정(2004. 4. 19 ~ 4. 30)
- 2004. 4. 1부터 현장방문 진단

※ 진단결과 : 수도시설에 대한 연차별 종합 정비계획 수립 및 시행

□ 기대효과

- 수도시설 정밀진단을 통해 직원 기술능력 향상
- 자체 기술진단으로 예산절감(약 40억원)

※ 진단팀 운영 효과 분석후 상시 운영 여부 검토

□ 수도법 제55조의 2(수도시설에 대한 기술진단 등)

- ① 수도사업자는 수도시설의 관리상태를 점검하기 위하여 5년마다 당해 수도 시설에 대한 기술진단을 실시하여야 한다.
- ② 수도사업자는 제1항의 규정에 의한 기술진단에 관한 업무를 환경부령이 정하는 자로 하여금 대행하게 할 수 있다.
- ③ 수도사업자가 제1항의 규정에 의한 기술진단 결과 당해 수도시설의 관리상태가 불량하다고 판단되는 경우에는 개선계획을 수립하여 시행하고 그 결과를 인가관청에 통보하여야 한다.

[본조신설 1997.8.28]