

2022년도 행정사무감사

주요업무 추진실적 보고

2022. 11. 7.

서울특별시
동부수도사업소

I. 일반 현황

지역 특성

- ◆ 공급체계가 안정적으로 구축되어 있어 급수상태 비교적 양호
- ◆ 대형 도·송수도관 매설이 많은 지역으로 누수예방 순찰활동 강화 요구

조직 및 인력

- 조직 : 5과 12팀
- 인력 : 정원 139명 / 현원 141명

(’22.9.30.기준)

구분	계	일반직	관리운영직	연구직	전문경력관	임기제
정원	139	120	18	-	-	1
현원	141	113	22	-	-	6
과부족	2	△7	4	-	-	5

※ 직원 외 인력 : 45명(공무직 9명, 촉탁직 2명, 기간제노동자 34명)

급수 현황

- 관할구역 : 4개구 62개동(성동17, 광진15, 중랑16, 동대문14)
- 급수인구 : 660천세대 / 1,344천명
- 공급량 : 일평균 399천톤

급수 시설

배관연장	배수지	아리수올림터	증압장	밸브	급수전
2,134km	8개소	4개소	12개소	31,077개소	318,646전

예산 현황(포괄예산 제외)

(단위 : 백만원)

세입			세출			
계	사용료 수익	급수공사 수익 등	계	투자사업비	경상사업비	행정운영비
103,722	93,676	10,046	10,420	1,286	8,293	841

II. 정책 방향

언제 어디서나
안심하고 마시는 아리수 공급

깨끗하고
안전한
급수환경
조성

꼼꼼하고
과학적인
수질
관리

상수도
지속가능
경영
지원

아리수
인식개선
및
신뢰제고

● 상수도관 정비

● 상수도 시설물 정비 및 관리

● 중·소규모아파트 직결급수 추진

● 소블록 배급수관망 개선

● 배수관 소블록 물세척 추진

● 아리수 품질확인제 추진

● 배급수계통 수질검사 추진

● 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

● 저수조 위생관리 강화

● 유수율 향상

● 세입증대 강화

● 수도계량기 교체 정비

● 상수도 GIS 데이터 정확도 개선

● 아리수 토탈서비스 추진

● 친절·신속·정확한 아리수 행정 서비스 제공

● 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

● 상수도 누수대응 능력 향상

Ⅲ. 성과 지표

분야	지표명	단위	2021	2022	
급환조	수경성	상수도관정비	km	8.5	13.7
		불용관정비	건	300	354
		노후밸브정비	건	194	486
		기유전지설관비리	건	3	3
		중·소규모아파트수 직결급수	단지	9	7
		소블록배급수관망선 개	개소	10	13
		배수관소블록척 물세척	개소	47	64
수관	질리	아리수품질확인제	개소	21,000	13,700
		주택내녹에취약한 급수관교체지원	가구	2,000	3,288
		저수조위생관리화 강	개소	232	236
경지	영원	유수율향상	%	96.33	96.22
		수도요금징수율	%	97.17	97.28
		만기, 고장, 폐전 수도계량기 교체	건	36,332	35,154
		상수도 GIS데이터 정확도 개선	km	55.8	47
인식개선 및 신뢰제고		아리수 토탈 서비스 만족도	%	미확정	미확정
		상수도 누수 대응 능력 향상	건	1,307	1,308

Ⅳ. 주요업무 추진실적

① 깨끗하고 안전한 급수환경 조성

- 1-1. 상수도관 정비
- 1-2. 상수도 시설물 정비 및 관리
- 1-3. 중·소규모아파트 직결급수 추진
- 1-4. 소블록 배급수관망 개선
- 1-5. 배수관 소블록 물세척 추진

② 꼼꼼하고 과학적인 수질 관리

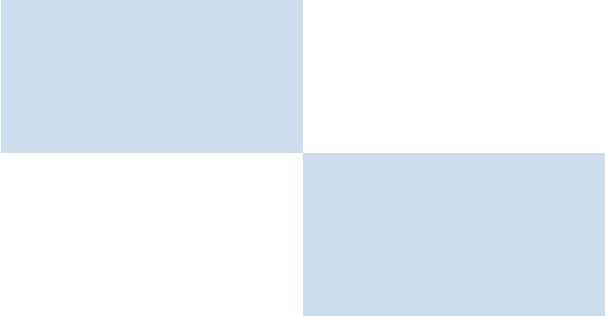
- 2-1. 아리수 품질확인제 추진
- 2-2. 배급수계통 수질검사 추진
- 2-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원
- 2-4. 저수조 위생관리 강화

③ 상수도 지속가능 경영 지원

- 3-1. 유수율 향상
- 3-2. 세입증대 강화
- 3-3. 수도계량기 교체 정비
- 3-4. 상수도 GIS 데이터 정확도 개선

④ 아리수 인식 개선 및 신뢰 제고

- 4-1. 아리수 토탈서비스 추진
- 4-2. 친절·신속·정확한 민원서비스 제공
- 4-3. 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보
- 4-4. 상수도관 누수 대응능력 향상



1. 깨끗하고 안전한 급수환경 조성

1-1. 상수도관 정비

1-2. 상수도 시설물 정비 및 관리

1-3. 중·소규모아파트 직결급수 추진

1-4. 소블록 배급수관망 개선

1-5. 배수관 소블록 물세척 추진

1-1 상수도관 정비

급수운영과장 : 유동수 ☎3146-2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 김미승 ☎2750

깨끗하고 안전한 수돗물 공급과 누수발생 예방을 위하여 장기사용 상수도관을 정비하고, 비상시에도 중단 없는 급수공급 추진을 위하여 중블록 무단수 급수체계 구축

□ 추진방향

- 장기사용 상수도관('84년~'85년 매설)을 '24년까지 연차별 정비하여 지속 가능한 배·급수망 관리체계 구축으로 깨끗하고 안전한 아리수 공급
- 상수도관망 최적화, 무단수 공급체계 구축을 위하여 중블록 상수도관망 순환배관망 및 주요관로 복선화로 안정적인 급수환경 조성

□ 추진계획

- 장기사용 상수도관(송·배급수관) 정비 : 12.2km, 12,881백만원(4건)
- 중블록 급수체계 구축 : 1.54km, 4,254백만원(3건)

(단위 : km, 백만원)

구 분	계	장기사용 배급수관	중블록 무단수 급수체계 구축
목 표	13.74	12.2	1.54
사업비	17,135	12,881	4,254

○ 발주사업 추진 일정

조사설계	⇒	설계심사	⇒	계약심사	⇒	공사발주	⇒	계약 및 착공	⇒	준 공
('21.12.)		('22. 1.)		('22. 2.)		('22. 2.)		('22. 3.)		('22.11.)

○ 중점 추진사항

- 누수다발 및 수질취약 관로(녹물, 이물질 등) 우선 정비
- 사전 준비작업(교통관리대책 및 안전시설 설치, 단수홍보 등) 및 철저한 현장 관리를 통하여 안전사고 예방 및 시민불편 최소화
- 공사 지역별 특정 환경을 고려한 잠재적 민원 사전 예측 및 해결방안 마련

2022년 추진현황('22. 9. 30.기준)

장기사용 배급수관 정비공사

연번	공 사 명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	실적	
		구경(mm)	연장(m)			m	%
계		80~300	12,200	12,881	2022.3~11.	6,607	54.2%
1	성수고등학교 주변 외 4개소	100~300	1,300	1,400	2022.3~11.	820	63%
2	신자초등학교 주변 외 3개소	150	1,340	1,350	2022.3~11.	800	60%
3	장평초등학교 주변 외 1개소	80~300	1,374	1,410	2022.3~11.	771	55%
4	신목초등학교 주변 외 3개소	100~200	1,291	1,400	2022.3~11.	656	51%
5	연 간 단 가 공 사	80~300	6,895	7,321	2022.3~11.	3,560	51%

중블록 무단수 급수체계

연번	공 사 명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	실적	
		구경(mm)	연장(m)			m	%
계		400~500	1,540	4,254	2022.3~11.	1,356	88%
1	아 차 산 2 중 블록	500	1,400	3,696	2022.3~11.	1,216	86.8
2	용 마 3 중 블록	400	140	438	2022.3~11.	140	100
3	공릉 5 중블록 (유량계 설치)	유량계 설치 2개소		120	2022.3~11.	-	-

부진사유

- 하절기 우천 및 공휴일 등 실 공사일 부족으로 공사 지연
 - 2022년 6~8월 서울지역 강수일은 45일로 작년('21년 34일)보다 11일 많았으며, 주말 및 공휴일을 제외하면 실 공사가능일이 부족하여 공정률이 저조하였음.
- 시장 및 상가 밀집지역 등 현장여건 어려움으로 공사 진행 저조
 - 버스노선 변경 협의 및 상가 밀집지역 공사 협조 요청 등으로 공사 지연
- 지장물 및 GIS도면 현황과 실제 공사 현장이 상이함에 따라 설계 계획 변경에 따른 공사 지연

향후계획

- 수질취약 관로 중심으로 우선 정비하여 급수불편 민원 해소
- 시민 및 근로자 안전사고 예방을 위해 충분한 안전시설 설치 및 철저한 현장관리로 안전한 공사현장 확립
- 금년 잦은 비로 공정율이 다소 부진하나, 철저한 공정관리를 통해 안전하고 신속하게 공사를 추진하여 연내 사업목표 달성

1-2 상수도 시설물 정비 및 관리

시설관리과장 : 이태형 ☎3146-2790 시설관리팀장: 유광창 ☎2801 담당 : 이태화 ☎2798

상수도 시설물에 대한 체계적인 정비·관리로 안전사고 사전예방 및 안정적인 급수체계 유지

추진방향

- 『시설물의 안전 및 유지관리에 관한 특별법』에 규정된 정밀안전진단 및 점검
- 배수지 항 청소 및 내용연수 경과 밸브 정비로 안정적인 급수체계 구축
- 상수도시설물에 대한 철저한 순찰점검으로 위험요소 사전 예방

시설물 현황

관로 (km)	밸브류 (개)	배수지 (개소)	아리수올림터·증압장(개소)	조압수조 (개소)	노출관로		유량계 (개)	CCTV (대)	전기방식 시설(개소)
					개소	연장(km)			
2,146	31,117	8	16	1	2	1.8	65	36	65

추진실적('22. 9. 30. 기준)

- 배수지 항 청소 실시(사업비 499백만원)
 - 대상 : 대현산(배)외 7개소(면적 450,877㎡), 연 2회 실시
 - 추진실적 : 대현산(배)외 7개소(면적 225,438㎡), 상반기 1회 실시
- 노후 및 고장밸브 시설 정비(사업비 3,828백만원)
 - 대상 : 노후밸브 교체 486개소
 - 추진실적 : 199개소(41%), 구경 D=80~300mm
- 안전진단 및 정밀점검 시행(사업비 1,231백만원)
 - 대상 : 대현산배수지 등 6개소 [금호, 용마, 용마(소)배수지, 대현산, 용마올림터], 상수도맨홀
 - 추진실적 : 현장점검 진행 및 자료검토 중
- 기전설비 유지보수(사업비 509백만원)

대상	추진 실적	사업비 (백만원)	집행액 (백만원)	추진율
노후화된 모터펌프 개량	청량리증압장 모터펌프 및 부속설비 교체	386	89	23%
유량계 설치	유량계 교체 7대	123	117	95%

향후계획

- 금년 6~9월 전년대비 강우일수 증가 및 2차 예산추가배정으로 노후밸브 교체 실적이 다소 저조한 상태이나, 10~11월 중 100% 목표 달성에 차질이 없도록 추진
- 기전설비 유지보수 사업 10월말 완료(노후 모터펌프 개량사업 추진율 90%)

1-3 중·소규모 아파트 직결급수 추진

급수운영과장 : 유동수 ☎3146-2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 최진혁 ☎2742

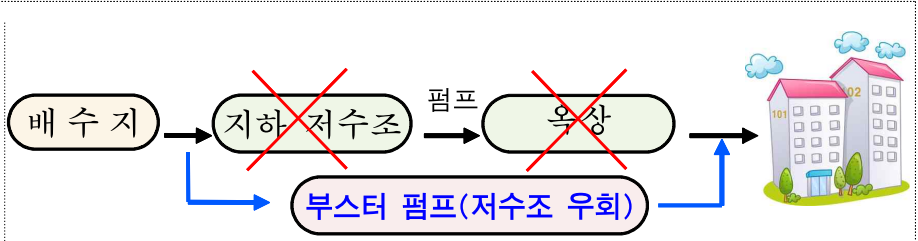
중·소규모아파트 급수방식을 저수조 급수방식에서 가압직결급수 방식으로 개선하여 수도꼭지까지 깨끗한 아리수를 공급함으로써 음용를 향상에 기여

□ 사업개요

- 사업내용 : 저수조 급수방식에서 가압직결 급수방식으로 개선

〈직결급수 개요〉

- ※ 가압직결급수 적용기준
- ① 배수관 수압 2.0kg/cm² 이상
 - ② 급수관 유속 2.0m/s 이하 (단, 가압급수구역 제외)
 - ③ 배·급수관 구경 2단계 이상
 - ④ 아파트 규모 : 20층 이하, 400세대 이하



○ 사업대상

- 기존아파트(6~20층, 400세대 이하) 및 신규 아파트
 - ▶ 동부 관내 : 173개 단지(광진구 31, 동대문구 45, 성동구 48, 중랑구 49)

○ 추진방법

- 노후 옥내급수관 정비와 병행 시행 및 내식성 옥내배관의 경우 직결급수 전환 적극 홍보
- 신규 아파트 사업시행인가를 위한 급수협의 시 직결급수 조건부여

□ 추진목표 및 실적

- 추진목표 : 7개 단지(기존 아파트 가압직결 급수방식 전환, 사업소 자체 목표)
- 추진실적 : 3개소('22. 9. 30. 기준)

아파트명	주소	층수	세대수	완료일
현대리버빌	광진구 광장동 135-1	10	38	'22. 7월
진넥스빌	광진구 자양동 588-20	11	19	'22. 9월
광진파크프라이빗	광진구 구의동 670	7	58	'22. 9월

□ 향후계획

- 기존 아파트 직결급수 전환 적극 홍보하여 목표 달성

1-4 소블록 배급수관망 개선

급수운영과장 : 유동수 ☎3146-2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 김미승 ☎2750

단일배관 이중화 및 단절구간 순환관망을 형성하여 단수 또는 정체 없이 건강하고 맛있는 아리수 공급

□ 사업개요

- 사업기간 : '14년 ~ '23년
- 사업규모 : 139개소, 3.83km(사업비 2,552백만원)
- 사업목적
 - 단일배관 이중화로 무단수 급수체계 구축
 - 단절 구간을 순환관망으로 형성하여 깨끗한 아리수 공급

□ '22년 추진계획 및 실적

- 대 상 : 단절관 정비 13개소 [D = 40~150mm, L = 456m (사업비 483백만원)]
- 추진기간 : '22. 3월 ~ 11월(9개월)
- 추진실적('22. 9. 30. 기준)

(단위 : 개소)

구 분	소 계	광진구	성동구	동대문구	중랑구	비고
추진목표	13	-	4	1	8	
정비실적	8	-	3	1	4	
달 성 률	61%	-	75%	100%	50%	

□ 부진사유

- 사유지 도로에 상수도관 매설시 토지사용승낙서 등 토지주 협의 필요
- 재개발, 재건축 현장에 매설된 관로의 경우 사업주체가 시행하므로 정비 지연
- 도로굴착 및 교통대책 등 유관기관 협의 필요로 정비 지연

□ 향후계획

- 정비대상에 대한 작업지시로 연내 목표 달성

정비대상	공사개요	진행현황	추진일정
5건	단절관 순환배관 부설 D=40~150mm, L=82m	도로굴착허가 및 작업지시	'22. 10~11.30. : 단절관 정비완료

1-5 배수관 소블록 물세척 추진

급수운영과장 : 유동수 ☎3146-2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 강무진 ☎2741

수돗물 공급 과정에서 자연 발생하는 수도관 내부 슬라임(slime)을 물 세척 (Flushing) 작업 후 퇴수 시설을 통해 배출함으로써 고품질 아리수 공급

□ 사업개요

- 사업대상 : 238개 소블록('20년 ~ '24년)
- 연차별 추진계획

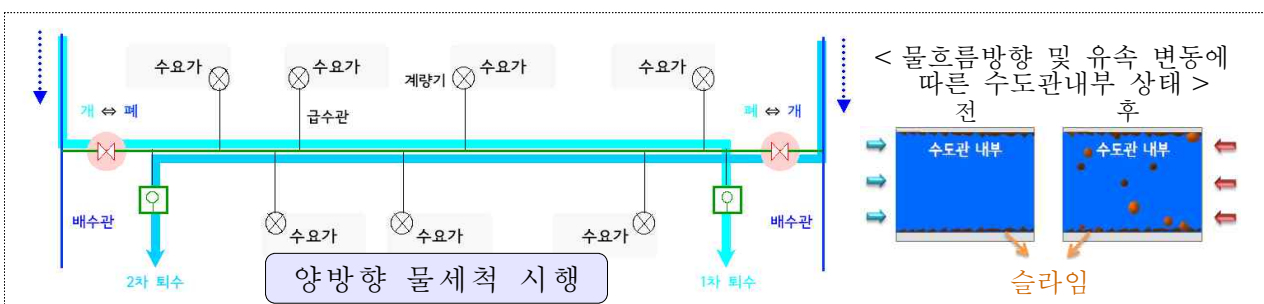
(단위 : 개소, 백만원)

구 분	계	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년
소블록	238	47	50	64	39	38
사업비	3,115	370	390	1,010	675	670

※ 사업소 전체 소블록(238개소)에 대하여 5년 주기로 세척 시행

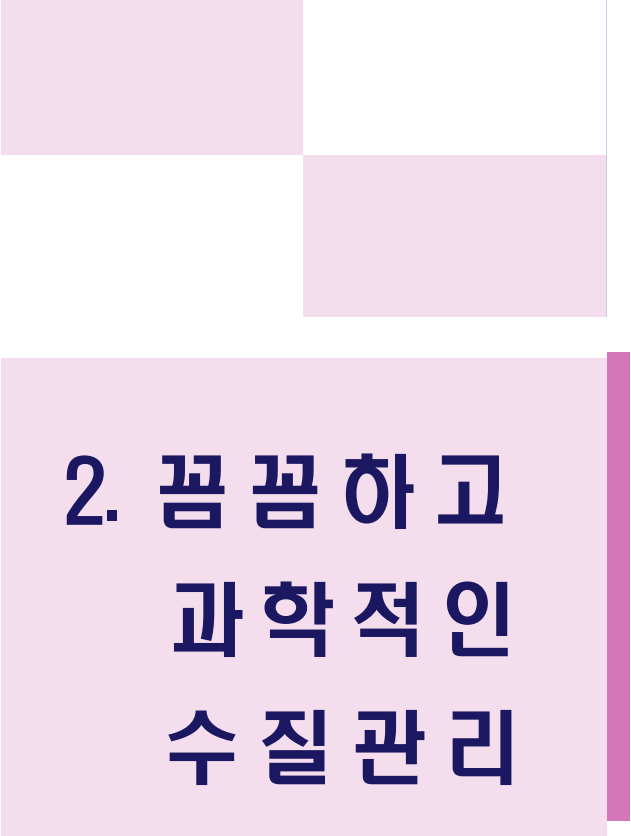
□ 2022년 실적

- 대 상 : 64개 소블록, D = 80~350mm, L = 295km
- 실 적 : 50개소(78%), L = 117km('22. 9. 30. 기준)
- 추진방법 : 기간제 근로자를 활용하여 실시
 - 운영기간 : '22. 4 ~ 11월(8개월)
 - 운영방법 : 16명(4명×4개조)
 - 내 용 : 소블록 단위 시멘트라이닝 주철관 물때 제거



□ 향후계획

- 미 실시 소블록 14개소 11월 30일까지 세척 완료
 - 아차산02-42(광진구), 대현산11-6(성동구), 용마04-09(동대문구) 등 14개소



2. 꼼꼼하고 과학적인 수질관리

2-1. 아리수 품질확인제 추진

2-2. 배급수계통 수질검사 추진

2-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

2-4. 저수조 위생관리 강화

2-1 | 아리수 품질확인제 추진

행정지원과장 : 김호남 ☎3146-2610 수질팀장: 이윤용 ☎2652 담당 : 이명진 ☎2656

찾아가는 수질검사 서비스를 통해 아리수 안전성과 우수성을 홍보하여 신뢰도 및 음용률 향상에 기여

□ 추진개요

- 기 간 : '22. 3. ~ '22. 10.(8개월)
- 인 원 : 17명(직원 7명, 기간제 근로자 10명)
- 대 상 : 음수대, 소블록, 노후주택, 검사신청가구 등
- 검사항목 : 14항목(1차 7항목, 2차 7항목)
※ 1차 검사항목 부적합 시 2차 검사 실시

□ 추진실적

○ 연도별 추진현황

연 도 별	계	2019년	2020년	2021년
추진 목표 (건)	77,870	29,500	27,370	21,000
추진 실적 (건)	85,217	32,825	28,722	23,670

○ 2022년 추진실적

(’22. 9. 30. 기준, 단위 : 건, %)

목표건수 (전체)	추진실적				추진율
	전체	음수대	희망가구	소블록 단위 등	
13,700	14,138	10,794	336	3,008	103.2

□ 향후계획

- 시민들이 안심하고 마실 수 있도록 철저한 수질관리 지속 실시

2-2

배급수계통 수질검사 추진

행정지원과장 : 김호남 ☎3146-2610 수질팀장: 이운용 ☎2652 담당 : 이명진 ☎2656

정수장에서 생산된 고품질 아리수 수질을 가정의 수도꼭지까지 전방위적인 수질검사로 신뢰도 향상 및 음용률 제고

□ 추진개요

구 분	검사대상	검사주기
수질감시시스템 운영(SWN)	70개 지점(73대)	경보 발령 즉시
법정수도꼭지 수질검사	69개소	1회/월(일반, 노후지역)
		2회/월(중점지역)
법정급수설비 수질검사	28개소(62개 지점)	1회/2년
배수지 수질검사	8개소	1회/분기
	30개 항	1회/반기(항 청소 후)
관말지점 수질검사	10개소	1회/주
잔류염소 모니터링지점 수질검사	9개소	1회/주
상수도 통수전 수질검사	D=100mm, L=100m이상	수 시
시민신청 수질검사	신청가구	수 시

□ 추진실적

○ 수질자동감시시스템(SWN) 24시간 실시간 운영

24시간 실시간 운영

- ▶ 설치현황 : 70개 지점 73대(대현산배수지 외)
- ▶ 측정항목 : 5항목(탁도, 잔류염소, pH, 전기전도도, 수온)
- ▶ 감시방법 : 야간·휴일-당직실, 주간-수질팀

○ 배·급수 과정별 수질검사(법정 수도꼭지 등) : 4,825건

□ 향후계획

- 시민들이 안심하고 마실 수 있도록 철저한 수질관리 지속 실시
- 법정수도꼭지, 수계관말, 통수전 수질검사
- 시민신청 수질검사
- 배수지 소형생물 거름망 설치 및 검사

2-3

주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

현장민원과장 : 윤완호 ☎3146-2450 현장민원팀장: 민주홍 ☎2451 담당 : 신현순 ☎2470

주택 내 녹에 취약한 급수관 교체를 희망하는 가구에 대해 공사비를 지원하여 깨끗하고 안전한 아리수를 마실 수 있도록 급수환경 개선

□ 사업개요

- 지원 대상 : '94. 4월 이전 건축물 중 옥내급수관이 아연도 강관으로 녹물이 출수되는 주택
- 주택유형별 지원기준(표준지원공사비)

주택유형		지원 한도액	
단독주택		건물 당 최소 130만원 ~ 최대 150만원	
다가구주택		건물 당 최소 200만원 ~ 최대 500만원	
공동주택	세대급수관	교체	세대 당 최소 75만원 ~ 최대 80만원
		갱생	세대 당 최소 50만원 ~ 최대 60만원
	공용급수관		· 냉수관: 세대 당 최대 40만원 · 온수관: 세대 당 최대 20만원(중앙·지역난방)

□ 추진실적

- 교체실적 : 1,080가구(목표(3,288가구)대비 33% 교체)

- 세대급수관 : 414가구, 공용급수관 : 666가구

- ※ 추진누계 : 60,622가구 / 23,139백만원 ('07. 6. 21 ~ '22. 9. 30)

- 예산 집행 현황

(`22.9.30. 기준, 단위 : 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
노후 옥내급수관 교체	1,713	425	1,288	24.8%

- 부진사유 : 재개발 기준 완화에 대한 기대감으로 입주민 간 내부 갈등 발생

- 상수도 노후배관 · 설비 교체 시 재건축을 위한 정밀안전진단평가 감점 우려 등

□ 향후계획

- 공용급수관 대상 아파트 직접 방문 홍보 강화

- 시민 건강과 직결되는 수돗물 내부 급수관의 중요성 대대적 홍보

- 현장 밀착형 홍보 및 적극적 사업 추진으로 목표 달성

2-4 저수조 위생관리 강화

시설관리과장 : 이태형 ☎3146-2790 시설운영팀장:김대용 ☎2791 담당 : 전인규 ☎2793

저수조 위생관리 불량으로 인한 수돗물 오염방지를 위하여 연중 위생조치 실태점검을 실시함으로써 저수조 위생관리에 만전을 기하고자 함.

□ 사업개요

○ 저수조 현황 : 1,714개소(대형 1,587개소, 소형 127개소)

구 분	합계	대형저수조				소형 저수조
		아파트	연면적 5천㎡이상 건축물	연면적 2천㎡~5천㎡ 건축물	학교	
계	1,714	590	517	393	87	127
동대문구	569	164	188	147	27	43
중랑구	347	148	72	76	21	30
광진구	322	126	75	81	17	23
성동구	476	152	182	89	22	31

○ 저수조 청소 및 위생조치

- 청소(반기별 1회 이상, 년2회), 수질검사(1년 이내 1회 이상), 위생 점검(매월1회 이상)

□ ' 22년 저수조 청소 등 위생조치 실태점검

○ 대 상 : 236개소(대형 223개소, 소형 13개소)

○ 기 간 : '22. 3. ~ '22. 12. 30.

○ 추진내용


- 대상 저수조 점검 실시 : 저수조 현황, 청소상태, 관리상태, 위생점검 실시여부 및 수도시설관리자교육 이수여부 등

○ 추진실적 : 165개소(대형 152개소, 소형 13개소, 목표대비 70%)

합계	대형저수조		소형저수조 (일반건물)
	아파트 (용역, 자체시행)	일반건물	
165	127	25	13

□ 향후계획

○ 저수조관리 홍보 및 지속적인 독려를 통해 12월말 까지 목표달성



3. 상 수 도 지속가능 경영지원

3-1. 우수율 향상

3-2. 세입증대 강화

3-3. 수도계량기 교체 정비

3-4. 상수도 GIS 데이터 정확도 개선

3-1 유수율 향상

요금과장: 김광식 ☎3146-2680 요금관리2팀장: 윤준수 ☎2694 담당: 윤준수 ☎2694

아리수의 공급량 및 조정량을 효율적으로 관리하여 유수율 목표달성 및 상수도 경영 합리화 도모

추진목표

○ 연도별 유수율 추진 현황

【목표】	2019년 (97.43%)	0.17% 증	2020년 (97.60%)	1.27% 감	2021년 (96.33%)	0.11% 감	2022년 (96.22%)
【실적】	97.60%	➡	97.77%	➡	95.03%	➡	95.83%

※ 대현산수계 공급량 산출방식 변경에 따른 2021년 유수율 하락 및 2022년 목표 하향 조정

추진계획 및 실적

○ 유수율 향상 단위사업 추진(목표/실적)

누수탐지(건)	배관망 정비(m)	기존관철거(m)	불용관 정비(건)
285/227 (79.65%)	12,200/5,680 (46.56%)	9,150/4,253 (46.48%)	354/347 (98.02%)

○ 누수 발생 최소화

- 3회 이상 누수다발관로, 단일배관·수계전환 불가지역 등 중점 관리

○ 유수율 저조 중블록 해소

- 중블록 경계밸브, 퇴수밸브 등 점검 실시
- 가압급수구역 유수율 편차 해소 추진
 - ▶ 유수율편차 큰 가압급수구역 증압 밸브점검, 유량계보정, 급수구역 조정 실시
- 재개발·재건축지역 상수도 시설물 관리
 - ▶ 관리처분인가 5개 지역, 착공중인 11개 지역 등 중점 관리

○ 누락 없는 정확한 요금조정

- 검침일정 준수, 정확한 검침, 인정조정 최소화, 요금심사 적기 확행 등

○ 조례위반 단속 강화

- 재개발·재건축 지역 및 신축공사 현장 등 취약지역 특별관리

향후계획

○ 유수율 목표 달성을 위하여 공급량 분석 및 조정량 증대 적극 추진

3-2 세입증대 강화

요금과장 : 김광식 ☎3146-2680 요금관리1팀장 : 김현주 ☎2710 담당 : 최경숙 ☎2685

요금부과 심사강화 및 고지서 송달 철저히 납기 내 징수율을 제고하고
적극적 체납징수 활동으로 세입증대 도모

추진개요

- 정확한 검침 및 현장 확인 강화로 심사 철저
- 현 년도 납기 내 납부 강화 및 고액, 상습 체납의 집중 관리

추진목표 및 실적

- 추진목표 : 징수액 103,722백만원, 징수율 97.28%
- 추진실적

('22. 8. 31. 현재기준, 단위 : 백만원)

구 분	징수목표액	조 정 액 (A)	징 수 액 (B)	징 수 율(%) (A/B)
총 계	103,722	67,206	64,935	96.62
현 년 도	102,047	65,328	63,522	97.24
과 년 도	1,675	1,878	1,413	75.24

향후계획

- 10~12월 체납정리 특별기간을 운영하여 상습 체납자 행정처분 실시
 - 정수처분 및 재산압류 적극 실시
- 고액 체납자, 6회 이상 및 20만원 이상 체납자 중점 관리를 통한 연내 목표 달성
 - 고액 장기체납자 중 욕탕용 집중 관리
 - 건물관리인, 고액 수용가 고지서 부과대상자 직접 송달 확인

3-3

수도계량기 교체 정비

현장민원과장 : 윤완호 ☎3146-2450 현장민원팀장: 민주홍 ☎2451 담당 : 김준식 ☎2461

검정유효기간이 도래한 만기 계량기 및 폐전, 동파, 고장계량기를 신속히 교체하여 누수 및 요금누락을 사전 예방하고, 계량기 급수불편 민원을 최소화함

사업개요

- 수전현황 : 318,646전('22. 9. 30. 기준)
- 만기, 폐전, 동파 수도계량기 교체 : 서울시설공단
 - ※ 대행위탁(서울시설공단) : '21. 7. 14. ~ '26. 7. 20.(5년)
- 고장 수도계량기 교체 : 사업소 자체 처리
- 수도계량기 교체에 따른 변경 내역 전산 처리(아리수인포시스템)

추진실적

- 추진목표 : 35,154개
- 추진실적('22. 9. 30. 기준)

구 분	계	만기	고장	폐전	비고
교체실적	26,026	21,460	3,852	714	목표대비 (74.0%)

향후계획

- 서울시설공단 대행위탁 업무(만기, 폐전, 동파) 목표 달성을 위한 유기적 협조체계 구축과 지속적인 실적관리 강화
- 신속하고 정확한 계량기 교체업무(고장 계량기 등) 수행으로 민원 사전 예방
- 적극적인 동파 예방 사전 홍보로 시민 불편 최소화

3-4

상수도 GIS 데이터 정확도 개선

급수운영과장 : 유동수 ☎3146-2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 이선옥 ☎2862

상수도 GIS데이터의 체계적인 수정·보완으로 상수도 업무수행 시 정확한 정보를 제공하고 업무의 효율성 제고

추진방향

- 각종 공사 및 현장조사 결과 확인된 자료를 신속·정확하게 수정
- 단위공사 시행 시 관로노출상태에서 측량 실시하여 GIS DB 정확도 개선

추진계획

○ 절대측량을 통한 정확도 개선사업

- 신설관 : 구경50mm이상, 연장10m이상 공사구간 실시간 측량
- 기존관 : 250mm미만 상수도시설물 탐사 및 측량

구 분	합계(km)	신설관(km)						기존관(km)
		소 계	연간단가	배급수관	송배수관	중블록구축	원인자이설	기존상수도시설물 (250mm 이하)
추진계획	47	26	14.1	7.4	-	1.5	3	11

○ 각종 공사 및 현장조사 결과 확인된 자료를 신속·정확하게 수정

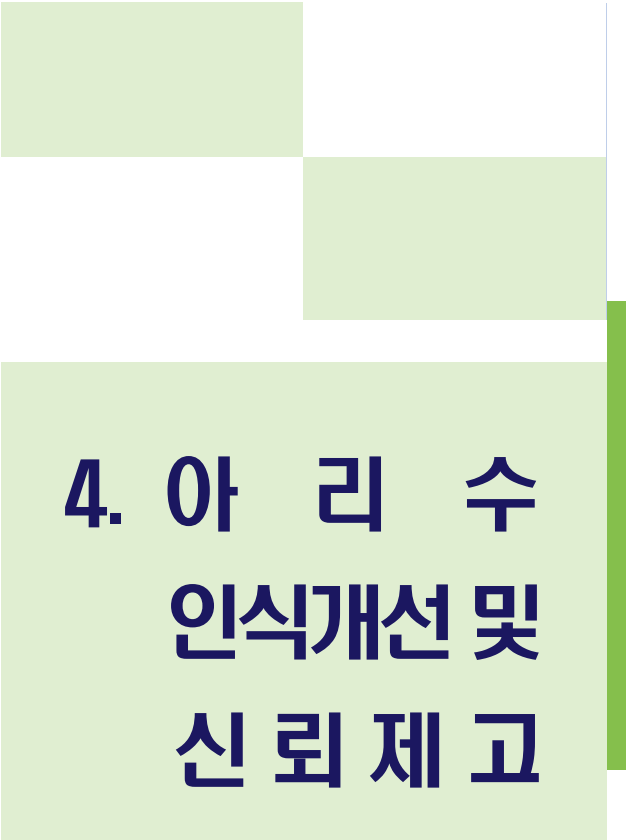
- 대 상 : 50mm이하 급수관 신설 및 개량, 시설물 및 소화전 설치공사 등
- 방 법 : 시설자료 및 현장조사서를 수합하여 신속정확한 GIS DB 구축

GIS 입력현황('22. 9. 30. 기준)

구 분	합계(km)	신설관(km)						기존관(km)
		소 계	연간단가	배급수관	송배수관	중블록구축	원인자이설	기존상수도시설물 (250mm 이하)
추진실적	32.2	10.7	3.6	3.7	-	1.3	2.1	21.5

향후계획

- 상수관로 정비공사 완료 즉시 GIS 측량자료 입력하여 목표 달성



4. 아 리 수 인식개선 및 신뢰 제 고

4-1. 아리수 토탈서비스 추진

4-2. 친절 · 신속 · 정확한 민원서비스 제공

4-3. 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

4-4. 상수도관 누수 대응능력 향상

4-1 | 아리수 토탈서비스 추진

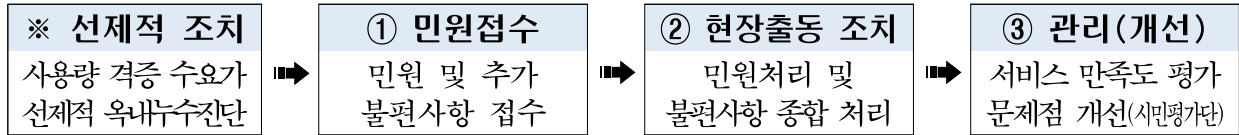
현장민원과장 : 윤완호 ☎3146-2450 현장민원팀장 : 민주홍 ☎2451 담당 : 민주홍 ☎2451

상수도 관련 민원을 선제적·종합적으로 처리하여 시민불편을 최소화하고 서비스 만족도 향상을 통해 수돗물에 대한 신뢰도 제고

□ 추진방향

- 상수도 관련 불편민원을 선제적·종합적 처리
- 친절하고 신속·정확한 내실 있는 서비스로 만족도 향상
- 직원 민원처리 역량강화 및 시민을 최우선으로 하는 마인드 정립

< 추진 절차 >



□ 추진실적

- 4대 시민불편 민원 처리 : 4,294건('22. 9. 30. 기준)
 - 시민신청 처리 2,600건(60.5%) / 직원 선제적 처리 1,694건(39.5%)
 - ※ 직원 선제적 처리 : 급수불편해소(673건), 옥내누수진단(373건), 수질검사(233건), 누수요금감면(415건)

※ 4대 시민불편 민원 : 급수불편해소, 옥내누수진단, 수질검사, 누수요금감면
- 시민에게 불편을 초래하여 반드시 현장출동이 수반되는 4대 불편민원 선정 관리

- 선제적·종합적 민원처리로 시민불편 해소
 - 사용량 격증(직전검침 대비 40%) 수용가에 대한 선제적 옥내누수진단 및 연계 누수감액 조치
 - 선제적 조치 후 연계되는 소·불출수, 수질검사 및 옥내급수관 개량공사비지원 등 안내
- 시민 배려 서비스 제공
 - 방문자, 목적, 시간 등을 사전 문자 안내, 명함 교부
 - 외부인 실내 출입 불쾌감 예방 위생 용품(덧신, 양말 등) 착용
 - 토탈서비스 직원 민원 응대 실무 교육 : 7회(3월~ 9월)

□ 향후계획

- 추진사항 월별 분석하여 민원 감축 및 서비스 개선

4-2 **친절 · 신속 · 정확한 민원서비스 제공**

행정지원과장 : 김호남 ☎3146-2610 민원총괄팀장: 김동규 ☎2626 담당 : 박준석 ☎2634

상수도 분야 유기한 민원의 법정 처리기간 준수 및 전화, 방문 민원에 대한 완벽한 서비스 제공으로 시민 감동행정 실현

사업개요

- 상수도 민원사무 3개 분야 35종 법정처리기간 준수 및 공정 처리
- 신속하고 친절 한 민원처리로 시민에게 감동을 주는 행정서비스 구현

추진실적

- 민원유형별 민원처리 실적

(’22. 9. 30. 기준, 단위 : 건)

총 계	요금관련민원	공사관련민원	수질검사	호소성민원	기 타
52,411	44,146	7,786	426	53	0

- 접수유형별 민원처리 실적

(’22. 9. 30. 기준, 단위 : 건)

총 계	전 화	다산콜센터	팩 스	방 문	인터넷	기 타
52,411	35,630	9,606	82	42	3,017	4,034

※ 기 타 : 동 주민센터, 모바일, 우편접수 민원 등

향후계획

- 민원 친절응대 서비스 강화 및 민원처리 전문 교육 시행
 - 외부강사, 온라인 교육 등 실시를 통한 시민감동서비스 마인드 제고
 - 상담 전문화를 위한 민원응대 매뉴얼 숙지
- 집중근무일(납부마감일, 매주 월요일 등)지정운영 등으로 응대율 강화
- 상수도 요금 인상 등 요금개편 사항에 대한 민원응대 강화
- 민원접수 처리과정 실시간 모니터링 및 책임제 운영
 - 부서별 민원 총괄담당 지정 · 운영으로 지연처리 예방

4-3

시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

행정지원과장 : 김호남 ☎3146-2610 행정관리팀장: 김태희 ☎2611 담당 : 이형주 ☎2836

소셜미디어 활용 등 적극적인 소통·공감 홍보 추진으로 시민에게 수돗물의 가치와 아리수 음용의 이로움 인식 제고

□ 사업개요

- 코로나19에 따른 비대면·비접촉 방식의 홍보 수단 적극 활용
- 지역주민에게 친근하게 다가갈 수 있는 지역밀착형 아리수 홍보

□ 추진실적('22. 9. 30. 기준)

- 매스미디어 활용한 아리수 인식개선 홍보
 - 지역언론 신문, 유관기관 홈페이지 등에 상수도 사업 홍보 30회
- 지역 주민 대상 지역밀착형 아리수 음용 홍보
 - 구정 소식지에 '아리수 광고' 게재 5회

< 주요홍보 활동 >

 <p>지역신문 광고</p>	 <p>구정 소식지 및 배너 광고</p>	
--	---	---

□ 향후계획

- 기존 홍보 지속 추진(지역신문, 유관기관 홈페이지 등 활용 홍보)
- 온·오프라인 매체 활용한 지역밀착 아리수 홍보 추진

4-4 상수도관 누수 대응능력 향상

시설관리과장 : 이태형 ☎2790 시설운영팀장: 김대용 ☎2791 담당 : 박종대 ☎2812

상수도 시설물의 체계적인 정비로 누수발생을 최소화하여 예산절감 및 시민생활 안정 도모

□ 추진목표 : 1,308건

- 누수발생 최소화 : 누수발생 건수 감소 추진('21년 대비 3.4%↓)

2019년	감	2020년	증	2021년	감	2022년
1,414건	4.7%	1,348건	0.4%	1,354건	3.4%	1,308건

□ 추진실적('22. 9. 30. 기준)

- 누수복구 현황

구 분	계	성동구	광진구	동대문구	종량구
목 표(건)	1,308	272	315	361	360
건 수(건)	1,043(79.7%)	185(68.0)	263(83.5)	276(76.5)	319(88.6)

- 예산집행 현황

('22.9.30. 기준, 단위 : 백만원)

사 업 명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
상수도관 누수복구	5,732	5,395	337	94.1%

- 누수다발관로 등 취약관로 및 소블특별 상수도관 누수탐지 : 227건 적출
- 대형 상수도관 순찰 점검 : D700~2600mm, L=81.7km(누수없음)
- 재개발·재건축현장 점검 : 21개 현장 분기별 점검(누수없음)

□ 향후계획

- 누수취약관로(37개소) 및 대형 송수관 곡관부(18개소) 순찰 점검
 - 누수취약관로 : 최근 10년간 누수발생 3회 이상의 80mm이상 관로
- 누수탐지 정확도 향상으로 누수방지를 통한 예산절감
- 재개발·재건축 지역 분기별 점검으로 선제적인 누수방지
- 노후된 송·배수관 연차별 정비로 누수발생 최소화

V. 현 안 업 무

1 겨울철 안전 급수대책 추진

급수운영과장 : 유동수 ☎2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 강무진 ☎2741
현장민원과장 : 윤완호 ☎2450 현장민원팀장: 민주홍 ☎2451 담당 : 김준식 ☎2461

취약지역 사전점검을 통한 동파예방과 유사시 신속한 복구체계를 통한 대응 조치로 시민불편 최소화 및 시민안전 급수에 만전을 기함

추진방향

- 취약 시설물 집중 점검 및 동파예방 홍보활동 강화로 동파 사전예방
- 「겨울철 급수대책 상황실」 운영으로 비상급수 및 긴급복구체계 구축
- 24시간 신속한 복구체계 유지를 위한 인력 및 장비 확보

추진기간 : '22. 11. 15. ~ '23. 3. 15.(4개월 간)

동파·동결 현황

- 연도별 동파·동결 발생 현황(최근 5년간)

(단위 : 건)

구 분		'21/22년	'20/21년	'19/20년	'18/19년	'17/18년
동파 건수		432	1,327	43	112	1,663
동결 건수		-	16	-	-	85
기온 상태	최저기온	-15.5	-18.6°C	-11.8°C	-14.4°C	-17.8°C
	-10°C이하	11일	13일	3일	9일	21일

- 동파 유형·원인별 비교 분석('21/'22년)

(단위 : 건)

합 계	유 형 별						원 인 별		
	아파트	연립	단독	상가	공사장	공원 및 기타	보온미비	장기공가	노출 등
432 (100%)	135 (31.3%)	53 (12.3)	14 (3.2%)	110 (25.5%)	110 (25.5%)	10 (2.2%)	406 (94.0%)	6 (1.4%)	20 (4.6%)

□ 동파 예방활동 및 홍보활동 추진

- 복도식 벽체형 계량기함 보온 강화
 - PE보온재 설치(845개소), 계량기 자체 보온재 설치(845개소)
- 맨홀형 계량기 보호통 보온 강화
 - 보호통 보온재 교체(525개소), 보호통 뚜껑 정비(782개소)
- 복도식 벽체형 계량기함 보온덮개 배부(17,415매)



벽체형 설치 전 벽체형 설치 후 맨홀형 설치 전 맨홀형 설치 후

- 동파취약 건물 설치용 동파안전계량기 확보 설치(1,100개소)
- 동파예방을 위한 적극적인 홍보
 - 홍보 안내문 제작 배포 50,000매, 포스터 2,000매
 - 구청 소식지(홈페이지) 게재 및 청사 LED 전광판 자막 홍보
 - 기온 급강하 시(최저기온 -10℃ 미만 예보) 동파경보 안내문자 발송
(대상 : 아파트 관리소장, 소규모 공사현장)

□ 동파·동결 발생 시 신속한 복구체계 유지

- 겨울철 급수대책 상황실 운영
 - 근무조직 : 3개반 24시간 상황별 근무(총괄반, 상황처리반, 계량기교체반)
 - ※ 복구인력 : 계량기교체 15명(공단9, 직원6), 동결복구 60명(직원42, 업체18), 누수복구 11명(직원2, 업체9)
 - 운영방법 : 기상 변화에 따른 단계별 근무조 편성에 의한 상시 근무체계 유지
 - ※ 1, 2단계는 당직근무자 상황근무, 3, 4단계는 24시간 2교대로 상황실 비상근무

구 분	관 심 (1단계)	주 의 (2단계)	경 계 (3단계)	심 각 (4단계)
기 후 조 건	-5℃ 이상	-5℃~10℃ 이상	-10℃~15℃ 이상	-15℃ 미만
상황실 근무인원	3명(당직자)	3명(당직자)	7명	10명
교체원 대기인원	4명	4명	10명	10명

- 동절기간 신속한 급수 협력체계 구축
 - 긴급 동원업체 : 10개 업체(급수공사6, 누수복구1, 시설물3)
 - 복구장비 확보 : 굴삭기 등 4종(굴삭기 8대, 착암기 7대, 양수펌프 14대, 해빙기 23대)
 - 일반 동결은 즉시 해빙, 옥내배관은 장비대여 및 지역 설비업체 활용토록 안내