

시 민

★주무관	현장민원과장	강남수도사업소장
이관주	천성훈	02/13 정경호
협 조	시설관리과장	송근호
	급수운영과장	최임봉
	요금과장	오현
	행정지원과장	김형기

문서번호	현장민원과-2000
결재일자	2015.2.13.
공개여부	대시민공개
방침번호	



# 2015년 아리수토탈서비스 자체 추진계획

2015. 2

**강남수도사업소**

# 목 차

I . 추진배경	/1
II . 민원현황 및 2014년 추진 성과	/2
III . 2015년 추진목표	/4
IV . 세부 추진계획	/5
■ ① 선제적 처리로 시민신청 4대 불편민원 35%감축	/5
■ ② 정성과 배려가 깃든 서비스 실천	/6
■ ③ 친절 및 현장전문인 양성 교육 추진	/9
■ ④ 인력 및 장비 확충	/10
■ ⑤ 서비스 평가 및 환류	/11
■ ⑥ 다양한 홍보 추진	/11
V . 향후 추진 일정	/12
VI . 행정사항	/12
<b>첨부</b>	<b>/13</b>
■ 시민불편 4대 민원처리 매뉴얼	/14
■ 고객지원시스템 민원 종류별 현황	/17

# 2015년 아리수토탈서비스 자체 추진계획

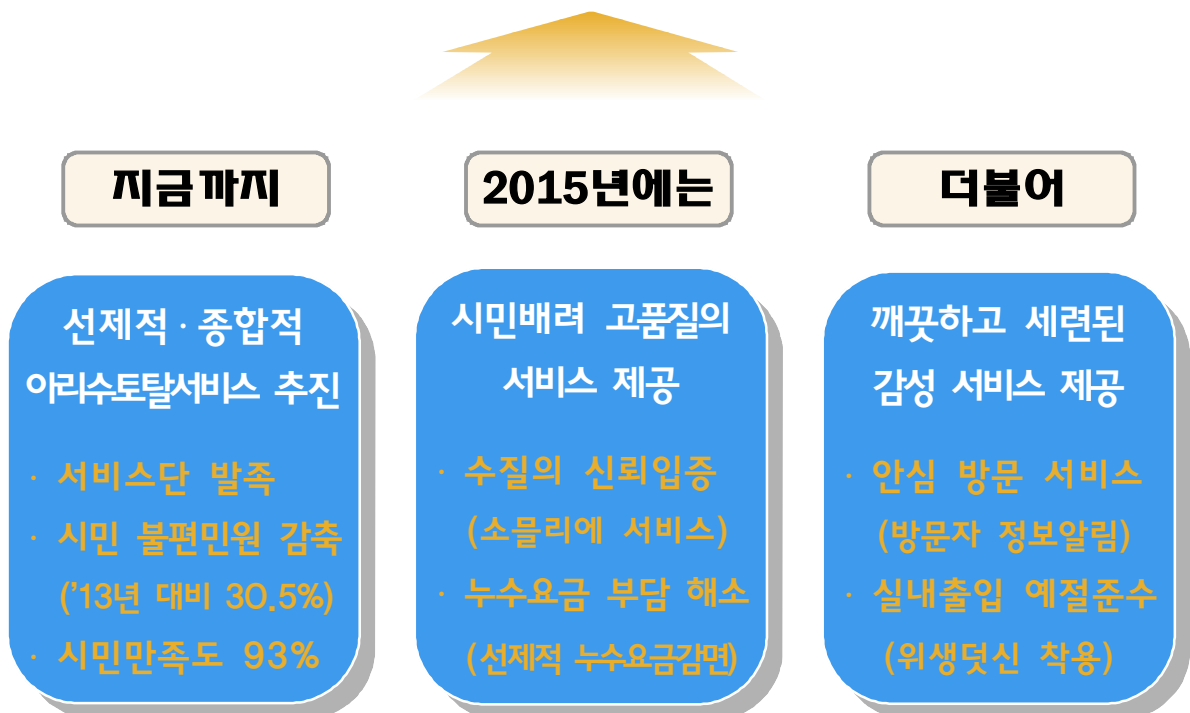
상수도 관련 민원을 선제적이고 종합적으로 처리하여 시민불편의 최소화하고 수돗물에 대한 신뢰도를 향상시키고자 함.

※ 아리수토탈서비스 출범 : '14. 3.12(구성인원 15명)

## I 추진배경

- 아리수 고도정수처리를 통한 깨끗한 수돗물 생산과 함께 '14년부터 상수도 민원의 선제적이고 종합적인 처리를 위한 아리수토탈서비스를 시행하여 시민으로부터 좋은 반응을 얻고 있으나,
- 시민에게 불편을 주는 세밀한 부분까지도 시민의 입장에서 개선하여 세련된 서비스를 제공함으로써 상수도행정에 대한 신뢰와 만족도 향상

**시 민 불 편 민 원 해 소 로  
상 수 도 행 정 신뢰도 향상**



## II 민원현황 및 2014년 추진성과

### □ 주요 민원현황 - 고객지원시스템

- 민원건수 : '12년 42천건→'13년 48천건→'14년 44천건(전년대비 4천건 8.3% 감소)  
(단위 : 건)

구분	합계	요금민원(72.4%)							급수공사 민원(27.6%)								
		소계	명의 변경	자동 납부	요금 감면	세대 분할	급수 폐지	기타	소계	옥내 누수탐지	옥외 누수탐지	급수 불편	계량기 교체 등	수질 검사	급수 공사	옥내 배관	기타
'14년	43,545	31,543	10,961	13,593	2,877	284	506	3,322	12,002	1,986	1,377	1,154	284	733	1,129	5,262	77

- 대부분은 공부상 확인·처리 가능한 행정처리성 민원이며,
- 시민에게 불편을 초래하는 현장 출장 민원은 옥내누수탐지, 급수불편, 계량기교체, 수질검사 등 4,147건(9.5%) 발생

### < 2014년 추진성과 >

#### □ 4대 시민 신청 불편민원 : 30.5% 감축

- '13년 3,350건 → '14년 2,329건(감 1,021건) (단위 : 건)

민원명	2013년 (A)	2014년			증감건수 (B-A)	증감비율 (B-A)/A
		소계	시민신청 (B)	선제적처리 실적(직원)		
계	3,350	3,422	2,329	1,093	감 1,021	감 30.5%
옥내누수탐지	1,774	1,603	845	758	감 929	감 52.4%
급수 불편	1,005	993	694	299	감 311	감 30.9%
계량기 교체	252	181	173	8	감 79	감 31.3%
수질 검사	319	645	617	28	증 298	증 93.4%

※ 수질검사민원은 아리수품질확인제 신청안내 보도['14.3.23] 후 시민관심으로 증가

#### □ 누수요금감면 등 파생민원 처리 : 1,936건

- 누수요금감면 1,097건, 옥내급수관상담 800건, 기타 39건

※ 기타 : 자동납부해지, 과오납금반환청구, 급수설비폐지 등

## < 2014년 추진성과 >

### 시민평가단 만족도 평가 : 93.7% 만족

- 매우만족(66.6%), 만족(27.1%), 보통(4.8%), 불만(1.1%), 매우불만(0.4%)
  - 평가방법 : 시민평가단이 미스터리 쇼퍼방식으로 568건의 민원을 신청후 민원응대방법, 방문약속시간 준수 여부 등 6개항목에 대해 평가

### 아리수토탈서비스 전문성 강화 전용 교육장 개관 : '14. 8.27

- ◆ 위 치 : 구의아리수정수센터 관리 본관 1층 (276m<sup>2</sup>)
- ◆ 대 상 : 수도사업소 민원담당(요금, 누수탐지, 옥내급수관상당 등)
- ◆ 내 용 : 현장 노하우전수 중점 요금민원, 누수탐지 등 이론 및 방법
- ※ 추진실적 : 총 9회 18명 교육(8월~10월)

### 시민반응 및 건의

#### 『아리수토탈서비스 제공에 만족하고 신뢰감이 든다!』

- ✓ “신청도 하지 않았는데 누수 사실을 확인하고 직접 수리까지 해줘 고맙다”
- ✓ “직원들이 장시간 동안 내부 배관을 정밀 점검해 근본적으로 요금과다 문제를 해결해줘서 수도사업소에 신뢰감이 든다”
- ✓ “화장실 배관 누수를 수리해줬을 뿐만 아니라 누수감액과 노후 옥내급수관 교체를 안내해줘 고맙다” 등

#### 시민건의 - 개선사항

- ✓ 선제적 처리를 위한 방문협의 전화를 보이스피싱 등으로 오인
- ✓ 주부만 있는 시간에 남자 직원만의 방문으로 당황 및 사생활 노출 부담
- ✓ 민원처리 직원 방문시 단정한 복장 착용과 실내출입시 발냄새 예방책 건의

### 시장님 생각

#### 원순씨의 생각기분 ‘좋은 보도자료’ (‘14. 7. 18)

최근 상수도 시행하고 있는 시민들이 먼저 민원을 제기해 오기 전에 우리 스스로 과도 하게 수도요금이 많이 나오는 경우 직접 찾아가서 원인을 조사해보고 시정해 주는 모습은 참으로 적극적인 행정의 노력이며, 이것이야말로 행정의 혁신임.

### Ⅲ 2015년 추진목표

#### □ 4대 시민신청 불편민원 감축

- 4대 불편민원 : 옥내누수탐지, 누수요금감면, 급수불편해소, 수질검사
  - ※ 4대 불편민원 조정 : 계량기교체('14년) → 누수요금감면('15년)
  - 사유 : 누수요금감면은 옥내누수탐지와 연계된 민원으로 시민신청이 많음
  - ※ 선정사유 : 시민에게 불편을 초래하여 반드시 현장 출동 처리가 수반되는 민원
- 연도별 감축목표 (기준 : '13년 7,469건)

년 도	2014년(실적)	2015년	2016년	2017년	2018년
목 표	30.5% ↓	35% ↓	40% ↓	45% ↓	50% ↓

#### 시민불편 민원감축 방안

- 민원발생이 예상되는 잠재적 민원에 대하여 선제적 대응
  - 사용량 격증가구에 대한 옥내누수탐지 등
- 시민불편 민원에 대하여 종합적 서비스 제공
  - 옥내누수탐지후 누수확인시 누수요금 감면 등
  - 소·불출수 등 급수불편시 옥내배관개량공사비 지원 등 안내

#### □ 토달서비스에 대한 시민평가단 만족도 향상

- 연도별 목표

년 도	2014년(실적)	2015년	2016년	2017년	2018년
목 표	93.7%	95%	96%	97%	98%

※ 시민평가단 구성 : 주부 1,000 여명('15년 예정)

#### 서비스 만족도 향상 방안

- 아리수 소믈리에 동반 아리수의 맛 검증 서비스 제공
  - ※ 아리수 소믈리에란? : 아리수 맛·냄새 감별사
- 스마트폰 아리수 앱 설치 및 실시간 수질확인 방법 안내
- 방문 문화예절 준수(유니폼 착용, 명함제시, 실내출입시 위생덧신 착용)

## IV

## 세부 추진계획

### < 추진방향 >

- 선제적 민원처리로 시민불편 4대 민원 지속적 감축
- 민원처리의 내실을 기하고 세련화하여 시민만족도 향상
- 직원들의 민원처리 역량강화 및 시민 최우선 마인드 함양

### 1 선제적 처리로 시민신청 4대 불편민원 35%감축('13년 대비)

#### □ 추진목표

(단위 : 건)

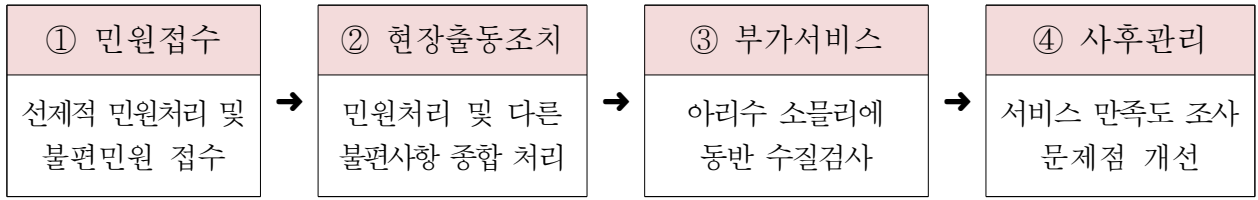
구 분	'13년 접수	'15년 목표
계	7,469	4,855
옥내누수탐지	2,219	1,442
누수요금감면	3,507	2,280
급수불편해소	1,351	878
수질검사민원	392	255



#### □ 추진방법

- 사용량 격증(전월대비 40%) 수용가에 대한 선제적 조치
  - 아리수 인포시스템 상 전월검침 대비 40%이상 격증수전 자료 분류
  - 격증 원인불명 수용가에 대한 방문 협의 옥내누수탐지 실시
  - 누수발견시 누수요금감면에 대하여 안내 후 별도의 감면 신청없이 고객지원시스템에 연계 누수요금감면(선제적 조치)
- 파생민원의 종합처리
  - 선제적 조치 후 파생되는 급수불편, 수질검사 등 처리
  - 옥내급수관개량공사비지원 및 구경확대 등 안내

## □ 추진절차



① 다산콜센터, 전화, 타부서 등 고객지원시스템을 통한 신청(접수)

※ 접수시 방문일 협의 및 민원내용 청취

- 민원 해소를 위한 방문일 협의
- 4대민원 외 기타 불편사항(직결급수, 옥내급수관교체 등)이 있는지 여부 문의

② 신고민원 원인점검 및 처리

- 수요가 방문 후 신고 민원 내용 확인 및 처리(해결)

※ 기타 불편사항 민원접수 후 관련부서 통보

- 즉시 처리 불가 민원은 접수 후 관련 부서(담당)에게 이첩

③ 부가서비스 제공

- 아리수 소물리에 동반 수질검사 및 실시간 수질확인 방법 안내

④ 시민서비스 만족도 조사 결과 피드백

- 시민평가단 활용 아리수토탈서비스 만족도 조사 및 문제점 개선

## 2 정성과 배려가 깃든 서비스 실현

### □ 기본방향

- 시민의 입장에서 세밀한 부분까지도 배려하는 서비스 제공
- 민원처리 직원의 깨끗한 이미지로 아리수인식 개선

### □ 추진계획

① 아리수 소물리에(여성) 동반 수질검사 등 부가서비스 추진

- 추진방안

- 아리수품질확인제 수질검사원을 소물리에 검사원으로 전문화



## 소물리에 검사원 교육(본부)

- ◆ 대상 : 아리수품질확인제 요원(여성) 12명
- ◆ 일시 : 4월중(2일간 6회)
- ◆ 내용 : 수질검사 방법 및 맛·냄새 인지 방법 등
- ※ 교육 후 아리수 소물리에(물 맛감별 전문가) 자격증 교부

### - 추진내용

- 수질검사외에 물 냄새, 맛 등에 대한 검증 설명(수질검사 성적서 발부)
  - ※ 수질검사 항목 : 탁도, pH, 잔류염소, 철, 구리 + 냄새, 맛
- 스마트폰 아리수 앱 설치 및 실시간 수질확인 방법 안내
- 남, 여직원 합동방문으로 주부들의 남자직원만의 방문 불안감 해소



<소물리에 가정방문>



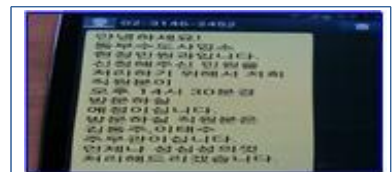
<스마트폰 아리수 앱>



<남·여직원 합동방문>

## ② 방문시간 사전조율 및 민원처리 실명제 강화

- 민원처리를 위한 방문시간을 사전에 약속하고 방문자 이름 안내
- 방문시 명함제공 및 방문목적 설명
- 민원처리결과의 문자서비스로 상수도 행정 신뢰제고



<방문시간 안내 서비스>



<담당자 정보제공>

### ③ 아리수토탈서비스 매뉴얼 제작 활용

- 내 용 : 토탈서비스 민원 업무별 처리절차 및 전화방문, 장비점검, 복장확인 등 서비스 응대 예절수록
- 구 성 : 업무별 개요, 처리방법 등(수첩형식으로 제작)

#### 상황별 서비스 응대 요령

- 방문준비 : 고객방문 약속 확인 및 준비(방문전화, 장비점검, 복장확인)
- 방문인사 : 정중한 인사, 방문목적 설명, 고객에게 관심표명
- 민원처리 : 고객요구사항 파악, 고객입장에서 민원처리
- 결과설명 : 점검결과 내용을 쉽게 설명, 미결사항 후속조치 안내
- 마무리 인사 : 추가 문의사항 확인 및 인사

### ④ 시민이 만족하는 깨끗한 서비스 제공

#### 단정한 유니폼 착용

- 대 상 : 수질검사요원 및 현장 민원처리 직원
- 내 용 : 계절별 유니폼(근무복) 착용  
※ 조끼(봄,여름,가을), 점퍼(겨울)



#### 실내 출입시 일회용 위생 덧신 착용

- 계속해서 현장을 다니는 직원들이 실내 출입시 발냄새 및 발자국 등 불쾌감 예방을 위해 위생 덧신을 착용함으로써 감동서비스 실천
- 실내 출입이 필요한 민원 : 6,106건('14년)



〈위생 덧신 착용〉

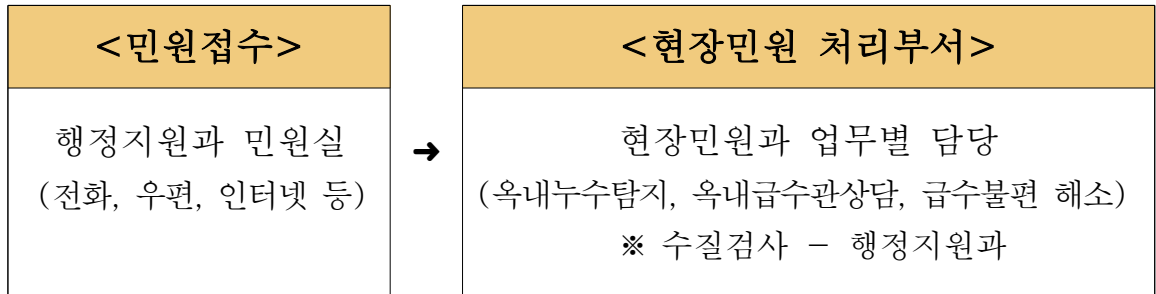
(단위 : 건)

계	옥내누수탐지	수질검사	옥내급수관상당	급수불편
6,106	1,986	733	2,233	1,154

- 소요예산 : 1,917천원(1개당 300원 × 15명 × 213일 × 1일 2개)

⑤ 신속한 민원처리 체계 확립

- 민원접수 즉시 현장에서 이동하는 민원처리 직원에게 연결  
(민원인 주소, 성명, 연락처, 민원내용을 전화 또는 문자 연락)



- 민원처리개선 소통 간담회 운영(접수부서와 처리부서간 칸막이 제거)
  - 민원처리 과정에서 겪은 사례 및 개선사항 발굴 공유
  - 월 1~2회 사업소 실정에 맞게 자유롭게 토론하는 형식으로 운영

**3** 친절 및 현장전문인 양성 교육추진

**기본방향**

- 서비스 마인드 정립 : 민원 접근방법 및 처리 능력 향상을 통해 「시민 최우선 마인드로의 변화」 도모
- 종합적 역량 향상 : 현장 전문인 양성을 통해 토탈서비스 기능 강화

**추진계획**

① 사업소 순회 친절교육 : '15. 3월

- 대 상 : 본부, 연구원, 수도사업소, 정수센터
- 내 용 : 전화수화, 언어사용, 복장착용 요령 등
- 강 사 : CS 전문강사



## ② 현장 전문인 양성교육

- 대 상 : 민원담당(요금, 누수탐지, 급수불편, 수질 등)
- 내 용 : 현장과 유사한 체험시설에서 민원처리 방법 이론 및 노하우 등 교육
- 일 정 : 총 10회 18명 교육(3월~11월)



※ 교육장 개관('14.8.27 구의정수센터내)

## 4 인력 및 장비 확충

### □ 기본방향

- 충실한 내용의 서비스제공에 필요한 인력보강
- 노후 장비의 교체 등 확충 활용으로 서비스품질 향상

### □ 추진계획

#### ① 현장 민원처리 인력부족 보완을 위한 기간제근로자 채용

- 채용기간 : '15. 4월 ~ 11월(8개월)
- 채용인원 : 2명('14년 1명 → '15년 2명)
- 채용방법 : 공개모집
- 소요예산 : 32,039천원(보험부담금 3,176천원 포함)

#### ② 옥내 누수탐지장비 확충으로 서비스품질 제고

- 확충현황('14.5월) : 음청식 탐지기 1대, 단순 청음봉 2대 구매
- 소요예산 : 7,273천원



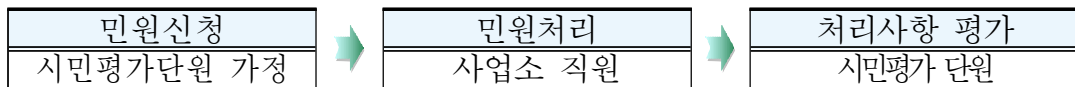
※ 탐지장비 : 청음식 탐지기 4대, 전자식 청음봉 2대, 단순 청음봉 4대

## 5 서비스 평가 및 환류

### □ 평가 개요

#### 시민평가

- 참여시민 : 수돗물 시민평가단원
- 평가방법 : 미스터리 쇼퍼 방식 활용('15년 5,7,9,11월 / 연간 4회)
  - 시민평가단원이 사업소별 10건의 민원을 신청 후 처리하는 과정 평가
- 평가항목 : 6개 항목
  - ① 민원접수시 응대방법                      ② 방문 약속시간 준수여부
  - ③ 민원해결 만족 정도                      ④ 이해하기 쉽게 설명 여부
  - ⑤ 질문에 대한 대응적절 여부            ⑥ 다른 불편사항 처리 여부
  - ※ 매우만족, 만족, 보통, 불만, 매우불만 등 5분위 척도로 평가
- 평가절차



※ 잘한 점 및 부족한 점 등 분석, 피드백을 통해 개선 반영

#### 자세평가

- 평가주기 : 월 1회 평가분석(연말 종합평가)
- 평가내용 : 민원 감축실적, 민원처리기간 준수여부, 우수사례, 시민평가단의 만족도 조사

### □ 평가결과 활용 : 우수기관 인센티브 지급 및 개선 요구사항 반영

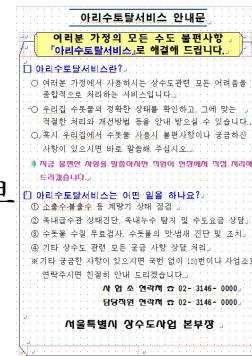
## 6 다양한 홍보 추진

### □ 기본방향

- 고도정수처리된 아리수의 우수성 홍보
- 선제적·종합적인 아리수토탈서비스 내용 홍보

## □ 추진방안

- 유관기관 연계 및 지역행사 활용 홍보 : 연중
  - 유관기관(구청·주민센터) 연계홍보
    - ※ 구청 홈페이지, 소식지 등 활용 안내문 게재
  - 지역행사, 아리수 현장 홍보시 홍보물품 배부
  - 소요예산 : 2,000천원
    - 홍보물품 1,500천원 / 인쇄비 500천원



## V 향후 추진일정

- 2015년 아리수토달서비스 추진계획 수립 : 2월
- 아리수토달서비스 현장 전문인 교육 : 3월 ~ 10월
- 기간제근로자 채용 운영 : 3월 ~ 11월
- 시민평가단 만족도 조사 : 5월 ~ 11월
- 우수기관 평가 : 12월

## VI 행정사항

### □ 업무별 주관부서 지정 추진

연번	업 무 내 용	시행시기	주관부서	협조부서
1	사업총괄	연중	총무과	현장민원과
2	위생 텃신 구매	3월	수도사업소	행정지원과
3	명함제작	2월	수도사업소	각 과
4	매뉴얼제작	2월	총무과	현장민원과
5	아리수품질확인제 인력 지원	4월~11월	수질과	행정지원과
6	소플리에 교육	4월	수질과	행정지원과
7	직원 친절 교육	3월	인력운용과	행정지원과
8	현장전문인 교육	3~10월	인력운용과	행정지원과
9	기간제근로자 채용	3월	수도사업소	현장민원과
10	홍보 추진	3월~	홍보마케팅과	행정지원과 현장민원과
11	시민평가단 만족도 조사	5월~	홍보마케팅과	

## □ 수도사업소 업무협조 사항

- 총괄부서 : 현장민원과-아리수토탈서비스 전담직원 1인 선정

### ※ 전담직원 업무

- 아리수토탈서비스 민원처리 실적 및 분석(총괄관리)
- 현장에서 처리하지 못한 추가 민원 해당부서(담당자) 연계
- 아리수 인포시스템 상 점검 대비 40%이상 격증 수전 관리

- 자체계획 수립 제출 : 2015. 2.13까지(수도사업소 → 총무과)

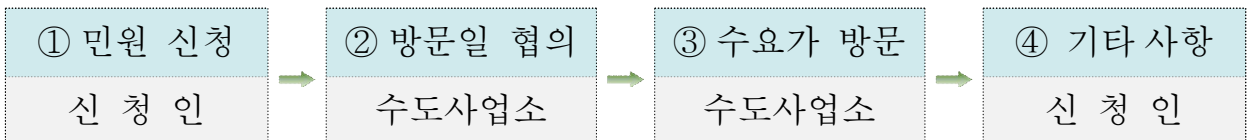
- ※ 첨부 : 1. 시민불편 4대 민원처리 매뉴얼 및 사업소별 목표  
2. 고객지원시스템 민원 종류별 현황

(첨부 1)

# 시민불편 4대 민원처리 매뉴얼

## I 민원처리 주요 절차

### □ 민원 처리절차 주요절차



- ① 다산콜센터, 전화, 타부서 등 고객지원시스템을 통한 신청(접수)
- ② 접수시 방문일 협의 및 민원내용 청취
  - 민원 해소를 위한 방문일 협의
  - 4대민원(옥내누수 탐지, 누수요금 감면, 급수불편 해소, 수질검사 등) 외 기타 불편사항(급수공사신청, 직결급수, 옥내급수관교체 등)이 있는지 여부 문의
- ③ 신고민원 원인점검 및 처리
  - 수요가 방문 후 신고 민원 내용 확인 및 처리(해결)
- ④ 기타 불편사항 민원접수 후 관련부서 통보
  - 즉시 처리 불가 민원은 접수 후 관련 부서(담당)에게 이첩

## II 민원유형별 연왕

### 옥내누수 탐지

#### □ 민원 개요

- 민원 내용 : 전년, 전월 대비 요금과다로 인한 옥내누수탐지 필요
  - ※ 옥내에서 물을 사용하지 않음에도 불구하고 계량기 별침 회전-옥내누수
- 발생 원인 : 화장실 변기 누수, 옥내배관 파손, 계량기 고장 등



## □ 처리 내용

- 고무패킹 파손시 : 화장실 변기 등(교체방법 안내), 수도계량기(즉시 패킹교체)
- 설비 고장 및 옥내배관 누수시 : 탐지 내용 안내 후 즉시 수리토록 설명
  - ※ 설비 : 저수조(물탱크), 수도꼭지, 보일러 등 급수를 위하여 필요한 시설
- 소믈리에 동반 수질검사 시행 및 냄새, 맛 등에 대한 설명
- 누수발견시 민원인에게 옥내누수 요금 감면 제도 설명
  - 민원인에게 별도 요금감면신청 절차 없이 응대직원이 감면 조치(선제적 처리)
- 옥내급수관 교체 공사비 지원사업 설명 및 공사방법(교체, 갱생) 등 안내

## 누수요금 감면

### □ 민원 개요

- 민원 내용 : 옥내누수가 발생하여 전년 및 전월 대비 사용량이 격증한 수용가에서 수도요금감면 요구
- 발생 원인 : 화장실 변기 누수, 옥내배관 노후 및 파손, 저수조 고장 등
  - 민원 유형(2014년 본부 전체) (단위 : 건)

합 계	고무패킹 파손(화장실)	옥내배관 노후	저수조 고장	배관동파 및 기타
35,395	17,339(49%)	16,663(47%)	322(0.9%)	1,071(3.1%)

### □ 처리 내용

- 누수 입증 증빙서류(공사 영수증, 사진 등) 및 요금감면신청서 검토
- 서류 검토 및 현장조사 확인
  - 아리수인포시스템을 통한 전년, 전월 대비 사용량 확인 → 사용량 분석
  - 누수 입증 증빙서류 확인 → 영수증 확인 및 공사 사진 검토 → 감면처리
  - ※ 옥내누수 탐지 중 누수 발견시 민원인 별도 요금감면신청 절차 없이 담당직원 보고  
서로 감면 조치(선제적 처리)
  - 2회 이상 반복적 누수감액 신청 → 누수 수리후 누수감면 신청토록 유도

감면 내용	⇒	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 상수도요금 : 정상사용량(누수직전 4개월 평균) 산출 요금+누수량의 1/2 → 누수량에 대한 요금은 정상사용량의 최종단계 요율 적용</li> <li>- 하수도요금 : 정상사용량(누수직전 4개월 평균)으로 산출 요금 부과 → 누수량은 조정량에서 제외</li> <li>- 물이용 부담금 : 상수도 누수요금 적용방식의 정상사용량+누수량의 1/2</li> </ul>
----------	---	---

※ 내부배관이 노후된 경우 옥내급수관 교체 공사비 지원 안내

## 급수불편 해소

### □ 민원 개요

- 민원 내용 : 소출수, 불출수, 수압저하 등 각종 불편 사항
- 발생 원인
  - 건물 내부 각종 공사 시행 및 옥상물탱크 사용
  - 가정인입관 구경과 옥내 내부 배관의 구경이 거주 세대수에 비해 작은 경우
  - 아연도강관 등 내부에 녹이 발생하여 관경이 협소해진 경우
  - 건물 지대가 높아 주변 지역의 수압이 모두 약한 경우

### □ 처리 내용

- 수도계량기 밸브 개폐 여부 점검 및 직결급수 전환 가능시 공사시행
- 수도계량기 거름망(스트레이너)에 이물질 제거
- 옥내급수관 교체 공사비 지원 안내(지원대상, 지원절차, 지원금액 등)
- 인입관 구경이 협소하고 노후된 경우 구경확대 또는 개량공사 신청토록 안내

## 수질검사 민원

### □ 민원 개요

- 민원 내용 : 수도물에서 녹물·흙탕물 등 이물질이 출수되거나, 이상한 냄새·맛이 느껴질 경우 민원인이 직접 수질검사 요청
- 발생 원인 : 각종 상수도공사, 옥내배관노후, 한강상수원 조류주의보 등

### □ 처리 내용

- 검사항목 : 5항목(탁도, PH, 유리잔류염소, 철, 구리) 시행
- 적 합 : 수질검사 성적서 발부, 수질상태 설명 및 안전성 홍보
- 부 적 합 : 옥내·공용 배관 및 저수조(물탱크) 검사시 이상이 있을 경우
  - 옥내급수관 교체 공사비 지원안내 및 물탱크 청소(연 2회) 안내
- 수질에 이상이 있을 경우 : 주변 상수도배관 확인 및 퇴수작업 시행

(첨부 2)

## '13~' 14년 고객지원시스템 민원 종류별 현황

(단위 : 건)

구분	민원내용	2013년 접수 및 처리 (A)	2014년 접수 및 처리 (B)	증 감 (B-A)	비고
	<b>총 계</b>	<b>48,341</b>	<b>43,545</b>	<b>-4,796</b>	
	<b>소 계</b>	<b>17,449</b>	<b>11,224</b>	<b>-6,225</b>	
공 사 민 원	1. 옥내누수 탐지	2,219	1,986	-233	
	2. 급수불편해소	1,351	1,154	-197	
	3. 수도계량기 교체	1,432	247	-1,185	
	4. 급수공사신청	1,237	1,129	-108	
	5. 수도계량기 및 상수도관 이설	52	56	+4	
	6. 옥외누수	1,393	1,377	-16	
	7. 굴착복구공사	11	10	-1	
	8. 돌발사고피해배상	1	1	0	
	9. 직결급수	6	2	-4	
	10. 옥내급수관상담	3,409	2,233	-1,176	
	11. 옥내급수관공사비지원신청	3,159	1,518	-1,641	
	12. 옥내급수관공사비지급요청	3,179	1,511	-1,668	
	<b>소 계</b>	<b>30,420</b>	<b>31,543</b>	<b>+1,123</b>	
요 금 민 원	13. 상하수도누수요금적용신청	3,507	2,877	-630	
	14. 급수업종변경	0	6	+6	
	15. 소유자(사용자)명의변경	10,390	10,961	+571	
	16. 신규 소유자(사용자)사용요금분리신고	3	1	-2	
	17. 자동납부신규/변경/해지	12,696	13,593	+897	
	18. 세대분할신고(가정용주택)	182	160	-22	
	19. 세대분할신고(기숙사,사회복지시수용시설)	0	0	0	
	20. 세대분할신고(주거 점포겸용주택)	132	121	-11	
	21. 세대분할신고(고시원)	5	3	-2	
	22. 과오납금반환청구	972	875	-97	
	23. 사설소화전연습사용신청	0	0	0	
	24. 급수설비폐지신청	365	506	+141	
	25. 급수중지신고	100	144	+44	
	26. 급수중지해제신청	42	84	+42	
	27. 정수처분해제신청	31	22	-9	
	28. 수도계량기검정신청	86	116	+30	
	29. 검침일,납부일 안내서비스신청	11	25	+14	
	30. 수도요금청구주소변경	867	862	-5	
	31. 전자고지신규/변경/해지	999	1,146	+147	
	32. 검침결과안내서비스신청	21	29	+8	
	33. 상하수도요금 이의신청	9	10	+1	
	34. 시각장애인에 대한 수도요금 안내서비스 신청	2	2	0	
수질민원	35. 수질검사신청	392	733	+341	
	<b>소 계</b>	<b>65</b>	<b>14</b>	<b>-51</b>	
기 타 민 원	36. 공사용역물품실적증명	5	1	-4	
	37. 수도요금납부증명	60	13	-47	
	38. 질의, 건의 등	15	31	+16	