

2016년도 행정사무감사

주요업무 추진실적 보고

2016. 11.

서울특별시
강동수도사업소

I 일반 현황

지역특성

- 대부분 신시가지로 아파트 밀집지역이나 일부 노후 주택 혼재
- 정수센터(암사,광암) 인접지역으로 급수여건이 비교적 양호함
- 재건축 등에 따른 인구변동, 다량급수처 증가 등 급수환경 변화

□ 조직 및 인력

- 조 직 : 5과 4팀
- 인 력 : 정원 115명/현원112명(과부족 3명)

구 분	계	일반직	관리운영직	연구직	전문경력관	임기제
정 원	115	88	26	-	-	1
현 원	112	80	26	-	-	6
과부족	-3	-8	-	-	-	+5

□ 급수 현황

- 관할구역 : 2개구 45개동(송파구 27, 강동구 18)
- 급수인구 : 434천 세대 / 1,103천명
- 공 급 량 : 일평균 316천 m^3

□ 급수 시설

배관연장	배수지	가압장	증압장	밸브	급수전
1,155km	3개소	2개소	6개소	17,151개	228,941전

□ 예산 현황

(단위 : 백만원)

세 입			세 출			
계	사용료 수익	급수공사 수익 등	계	투자사업비	경상사업비	행정운영비
69,252	59,773	9,479	32,251	12,416	11,617	8,218

II

세입·세출 예산 현황

□ 세입징수 현황 : 69,252백만원

(단위 : 백만원, '16. 09. 30. 현재)

구분	세입과목	징수목표	징수현황(1월~9월)		
			징수결정액	징수액	징수율(%)
계		69,252	57,692	56,090	97.2
현년도	급수 수익	59,611	46,585	45,217	97.1
	변상금위약금	76	145	94	64.8
	수수료외기타	86	6	6	100.0
	급수공사비	7,903	9,382	9,382	100.0
과년도	과년도 미수금	1,576	1,574	1,391	88.4

□ 세출예산 집행 현황 : 32,251백만원

(단위 : 백만원, '16. 10. 30. 현재)

구분	예산과목	세출목표	집행액	집행률(%)	비 고
계		32,251	18,556	57.5	
경상비	소 계	19,821	13,087	66.0	
	경상사업비	11,603	6,569	56.6	
	행정운영경비	8,218	6,518	79.3	
사업비	소 계	12,430	5,469	44.0	
	투자사업비	12,416	5,458	44.0	
	자산취득비	14	11	78.6	

※ 사업소 자체예산 : 7,304백만원, 본부 포괄예산 : 24,947백만원

1 아리수 급수인프라 확충·개선

1. 노후 옥내급수관 개량 지원
2. 노후 상수도관 정비
3. 소블록 배수관 물세척
4. 고층아파트 직결 급수 전환
5. 상수도관 누수복구 대응능력 향상

2 아리수 품질·안전관리 강화

1. 상수도 시설물 안전 관리
2. 기전설비 유지관리 강화
3. 저수조(물탱크) 위생관리 강화
4. 공급 계통별 수질관리 강화

3 효율적인 아리수 경영관리 체계 개선

1. 아리수 유수율 향상
2. 세입 징수 강화
3. 상수도 지리정보시스템 데이터베이스 구축

4 시민 공감 형성과 아리수 신뢰 향상

1. 아리수 신뢰 및 음용향상 홍보 강화
2. 아리수 음수대 음용환경 개선
3. 찾아가는 아리수 품질확인제 운영
4. 친절하고 신속한 민원서비스 제공
5. 찾아가는 아리수 토탈서비스 운영

아리수
확충

급수인프라
· 개선

① 노후 옥내급수관 개량 지원

② 노후 상수도관 정비

③ 소블록 배수관 물세척

④ 고층아파트 직결 급수 전환

⑤ 상수도관 누수복구 대응능력 향상

1 | 노후 옥내급수관 개량 지원

노후된 옥내급수관 교체 개량비 부담으로 녹물출수 등 어려움을 겪고 있는 주택에 대하여 개량 공사비 지원으로 급수환경 개선

사업개요

- 사업목표 : 8,000가구(사업비 : 4,311백만원)
- 지원대상 : 녹슨 아연도 강관 교체 및 갱생 건축물
 - 사회복지시설, 국민 기초수급자 소유주택 등(전액지원)
 - 주택용 건축물로서 면적제한 없이 지원(조례개정 '15.5.14.시행)
- 지원방법 : 옥내배관 노후도 진단 및 상담, 대상가구에 대한 공사비 지원
- 지원절차 : 컨설팅→지원신청→승인→공사완료→현장확인→지원
- 지원규모 : 공사금액의 80%(교체, 갱생)와 표준지원공사비 중 적은금액 지원

주택유형		대상규모	표준 지원공사비	비 고
단 독 주 택		면적제한	110만원+(연면적-50㎡)×7,690원	최대 150만원
다 가 구 주 택			140만원+(연면적-50㎡)×7,690원	최대 250만원
공 동 주 택	교 체	없 음	70만원+(전용면적-33㎡)×1,920원	최대 80만원
	갱 생		50만원+(전용면적-33㎡)×1,920원	최대 60만원

※ 공동주택(아파트, 연립, 다세대) 공용급수관은 세대당 40만원 별도지원

추진실적('16.10.20.현재)

사업목표 및 실적(가구)			예산집행현황(백만원)			
목 표	실 적	달성률(%)	예산액	집행액	잔액	집행률(%)
8,000	6,219	77.7	4,311	1,933	2,378	44.8

향후계획

- 옥내 급수관 지원 주택 설문조사 및 음용홍보(수질검사 요원 방문)
- 승인된 아파트 공용급수관 지원 조기 마무리(3개단지)등 목표달성

2 | 노후 상수도관 정비

상수도관 중 내구연한 경과로 누수·녹물 발생의 원인이 되는 노후관을 교체하여 공급과정의 수질오염을 방지하고 최적의 급수 환경조성

사업개요

- 기 간 : '84년 ~ '18년 (총사업비 3,266억원)
- 정비대상 : 1,156km (1,100km교체완료, 진도율 95.2%)
- 연차별 계획

구 분	정비대상	정비실적 ('84년~'15년)	정비계획	
			'16년	'17년 이후
노후 상수도관 정비(km)	1,156	1,100	12.8	43.2
사업비(억원)	3,266	2,643	127	496

추진실적('16.10.20.현재)

- 송배수관 정비 : 목표 3.2km(사업비 51억원) ⇨ 실적 2.77km(달성률 86.8%)

연번	공 사 명	추진실적		사업비 (백만원)	공정률 (%)
		구경(mm)	연장(m)		
총 계		150~700	2,777	5,100	86.8
1	거여동137-77~135-6간의 2개소	150~400	1,208	1,300	95.6
2	거마가압장~거마배수지간	400	444	700	100.0
3	거마가압장~군부대간	700	670	2,400	60.9
4	천동초교~천호동 51-7호간	500	455	700	100.0

- 배급수관 정비 : 목표 9.6km(사업비 76억원) ⇨ 실적 5.77km(달성률 60.1%)

연번	공 사 명	추진실적		사업비 (백만원)	공정률 (%)
		구경(mm)	연장(m)		
총 계		80~300	5,770	7,684	60.1
1	풍납동 172번지의외 4개소	80~300	1,326	1,650	60.3
2	가락동 154번지의외 3개소	80~300	1,648	1,850	72.9
3	암사동 548~496-26외 8개소	80~300	924	1,416	52.2
4	천호동 409-6~157-3외 7개소	80~300	1,213	1,888	51.4
5	송파·강동구 관내 연간단가공사	80~150	659	880	74.9

향후계획

- 엄정한 공정관리 및 안전조치로 '16.11월 말까지 공사완료 및 준공예정
- 공사기간 중 시민불편 최소화를 위해 공사관계자 간 유기적인 협조체계 유지

3 | 소블록 배수관 물세척

배수관 소블록 세척(Flushing) 사업 추진으로 고도정수처리된 깨끗한
아리수를 가정의 수도꼭지까지 안전하게 공급

사업개요

- 총 소블록 : 159개(송파구 84, 강동구 75)
- 목 표 : 소블록 45개(송파구 22, 강동구 23)
- 내 용 : 소블록 관로 세척, 수질검사(탁도, 잔류염소)
- 연도별 추진계획 (단위: 개소, 백만원)

구 분	계	'16	'17	'18	'19	'20
소 블 록	159	45	30	30	30	24
사 업 비	538	108	110	110	110	100

추진실적('16.10.20.현재)

- 배수관 세척 (단위: 개소)

대상	실적	추진율(%)
45	41	91.1

- 퇴수시설을 이용하여 대상관로를 양방향 세척(관로 수압 이용)
- 압축공기 + 물로 관내부 세척(대상관로 끝쪽에 공기주입장치 설치)

- 예산집행 현황 (단위: 백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
108	65	43	60.2

향후계획

- 잔여(4개) 소블록 11월 중 세척완료
- 세척 전·후 수질검사를 통해 사업효과 분석

4 | 고층아파트 직결 급수 전환

물탱크 급수방식으로 급수 중인 아파트에 대하여 직결급수를 추진하여 깨끗한 아리수를 수도꼭지까지 공급함으로써 음용률 향상에 기여

사업개요

○ 추진목표

총 아파트	대상 아파트	16년 추진목표
399	177	9

○ 아파트 직결급수 적용 기준

- 수압 2.0kg/cm^2 이상, 관유속 2.0m/s 이하, 배·급수관 구경 2단계 이상, 20층 이하, 400세대 이하

○ 추진방법

- 신규아파트는 급수 협의 시 직결급수 조건 부여
- 기존아파트는 저수조 급수방식에서 가압직결 급수방식으로 전환가능한 아파트를 대상으로 홍보

추진실적('16.10.20.현재)

(단위: 개소)

구분	대상	실적	추진율(%)
직결전환(아파트)	9	9	100

※ 노후 옥내급수관 개량 지원사업과 병행 시행

향후계획

- 적용기준에 맞는 신규아파트 단지에 직결급수 조건 부여
- 노후 옥내급수관 교체대상 아파트 직결전환 지속 추진

5 | 상수도관 누수복구 대응능력 향상

상수도관 누수사고를 사전에 예방하고, 누수 발생 시 신속한 대응을 통해 시민불편을 최소화하고 단수없는 아리수 공급으로 시민만족도 향상

추진목표

'15년 740건	⇒	'16년 720건	⇒	'17년 700건
--------------	---	--------------	---	--------------

추진실적 ('16.10.20. 현재)

○ 연도별 누수 복구 현황

(단위 : 건수)

구 분	'16년 10월			'15년			'14년		
	계	지상누수	지하누수	계	지상누수	지하누수	계	지상누수	지하누수
건 수	543	413	130	639	460	179	788	602	186

○ 누수 예방 조치

- 누수탐지 : 139건(다점식 98건, 음청식 41건)
- 순찰점검 : 관로 1,155km, 밸브류 3,409개소(순찰반 편성 2개반 4명)
- 긴급누수복구 실제 가상훈련 : 2회 실시

○ 예산집행 현황

(단위: 백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
1,725	820	905	47.5

향후계획

○ 누수대응능력 향상으로 누수복구 시 시민불편 최소화

- 6시간 이내 누수복구율 향상(현재 99% ⇒ 99.5%로 상향) 추진
- 수계조절을 통해 단수 없이 누수복구 시행 및 단수범위 최소화 조치

○ 상수도관 누수 조기발견 강화

- 누수취약지역 특별관리 : 현수관로 및 지하철 공사장(9호선)
- 유량감시 시스템 활용 및 분석, 누수탐지 강화

아리수
안전관리

품질
강화

① 상수도 시설물 안전 관리

② 기전설비 유지관리 강화

③ 저수조[물탱크] 위생관리 강화

④ 공급 계통별 수질관리 강화

1 | 상수도 시설물 안전관리

상수도 시설물에 대한 체계적인 점검 및 정비와 공사현장의 철저한 안전관리로 안정적인 수도물 공급

□ 시설물 현황

구분	배수지	가압장	상수도관로 (km)	밸브 (개소)	지하철공사 노출관로 (공구/km)	현수관로 (개소/m)	가락공동구 (km)
	3	8	1,155	17,151	7 (4.5km)	1 (21m)	1 (6.59km)
시특법상 종별분류	1종	2종	1종,2종	-	1종	2종	1종

□ 추진실적('16.10.20.현재)

- 시설물의 안전관리에 관한 특별법(시특법)에 따른 관리규정 철저 준수
 - 매월 안전점검의 날(매월 4일) 운영 확행, 전 직원 안전의식 고취
 - 안전점검(정기,수시) : 설날, 해빙기, 풍수해, 추석대비 합동점검 등(10회 46건 지적)
- 오금배수지/가압장 안전점검(정밀점검) 용역 실시
 - 기 간 : 배수지 항 청소 시 병행 시행('16.3.23.~7.21.)
 - 결 과 : 안전등급은 B등급으로 비교적 양호한 상태임
- 각종 시설물 1일 순찰 점검 확행 : 2개조 4명 운영(150회)
- 배수지 항청소 (3개소 중 3개소 완료), 노후밸브 정비(220개소 중 142개 완료)
- 예산 집행 현황

(단위 : 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
소 계	1,278	567	711	
배수지 항청소	104	45	59	44.4
노후밸브 정비	1,160	509	651	43.9
안전점검 용역	14	13	1	92.9

□ 향후계획

- 공사장 안전관리 및 시설물 특별 안전대책 지속 추진(계속)
- 시설물 관리 및 공사관계자 24시간 비상연락망 체계유지

2 | 기전설비 유지관리 강화

상수도 기계·전기설비의 성능을 안전하고 효율적인 최적상태로 유지 관리하여 에너지 절감 및 아리수의 안정적 공급

기전 시설물 현황

(단위 : 개소)

계	중앙제어실	배수지	가압 펌프장	CCTV설비	유량계	전기방식시설
88	1	3	8	16	15	45

추진실적('16.10.20.현재)

○ 가압장·배수지 안전관리

- 안전점검 : 전문업체(매월1회), 자체점검(상시점검 매일, 특별점검 연5회)
- CCTV 감시 및 KT 텔레캡 무인경비 용역시행으로 출입통제

○ 기전분야 유지보수(연간단가계약)

- 오금가압장 1~4호 모터 수리
- 거마가압장 1~4호 모터 수리
- 오금가압장 4호 및 거마가압장 1,2,4호 펌프 수리

○ 기전설비의 안정적인 유지관리

- 유량계 계측성능 적정관리 : 허용오차 $\pm 1.5\%$ 이내
- 전식 방지시설 안전관리 : 방식전위(-850 ~ -2,500mV) 적정 유지

○ 예산 집행 현황

(단위 : 백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
138	105	33	76.1

향후계획

- 가압장·배수지 등 기전설비 안전 성능 점검 및 유지관리 철저
- 12월 가압장 전기설비 안전진단 시행 예정(전기안전공사)

3 | 저수조[물탱크] 위생관리 강화

저수조(물탱크)를 대상으로 주기적인 청소 등 위생관리실태 지도점검을 강화하여 수돗물의 적정 수질 유지

사업개요

○ **추진근거**

- 수도법 시행령 제50조(소독 등 위생조치를 하여야 할 건축물 또는 시설의 종류)
- 수도법 시행규칙 제22조의3(대형건축물 소유자가 하여야 하는 소독 등 위생조치)

○ **추진대상**

(단위 : 단지, 동)

구 분	총 계	대형저수조				소형저수조
		계	아파트	일반건물 (5,000㎡ 이상)	공중위생 관리법	
구 별	1,705	1,410	586	375	449	295
송 파 구	1,011	811	284	220	307	200
강 동 구	694	599	302	155	142	95

○ **추진방법**

- 저수조 청소 연 2회 및 수질검사 연 1회 실시
- 대상건물 소유자에게 청소 및 수질검사 실시 홍보
 - 대상 : 건축물관리자(1,705개단지·동), 청소업체(92개 업체)
 - 청소시행 및 시기분산조정 안내문 발송 : 연 4회(4,6,9,12월)
 - 청소 및 수질검사 유선 독려 : 연 2회(6,12월)

추진실적('16.10.20.현재)

(단위 : 개소)

구 분	대 상	저수조 청소 실적		수질검사
		상반기(1~6월)	하반기(7~12월)	
계	1,705	1,705(100%)	996(58%)	
대 형	1,410	1,410(100%)	846(60%)	846(60%)
소 형	295	295(100%)	150(51%)	제외

향후계획

- 지속적인 홍보 및 안내로 청소 및 수질검사 연내 완료

4 | 공급 계통별 수질관리 강화

수질감시시스템의 365일 24시간 운영 등으로 정수센터에서 수도꼭지까지 안전하고 맛있는 적정 수질의 아리수가 공급될 수 있도록 관리

수질자동감시시스템(Seoul Water Now) 상시 운영

- 설치현황 : 14개소 15대(배수지 3, 가압장 1, 수도꼭지7, 아리수아파트4)
- 감시항목 : 5개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 전기전도도, 수온)
- 경보발령 : 기준 초과 시 문자메시지 자동 전송(과장외 3명)
※ 경보발령기준 : 탁도(0.5NTU이상), 잔류염소(0.1mg/L이하), pH(5.8이하 8.5이상)
- 운영방법 : 수질데이터 실시간 측정 인터넷 및 모바일 등 활용 대시민 공개

기타 수질관리 실적('16.10.20.현재)

- 배수지 · 가압장 정기 수질관리 : 총 3회, 4개소
 - 대상 : 4개소(거마가압장, 거마배수지, 오금배수지, 길동배수지)
 - 측정방법 : 분기 1회, 탁도 등 12항목, 배수지별 잔류염소 목표설정 운영
- 배수지 항 청소 후 통수 전 수질검사 : 총 2회, 3개소
 - 대상 : 3개소(거마배수지, 오금배수지, 길동배수지)
 - 측정방법 : 반기 1회, 탁도 등 7개항목, 수질검사 결과로 통수여부 결정
- 상수도 공사 후 통수 전 수질검사 : 수시, 54건
 - 대상 : 구경 100mm 이상, 단일공사 구간 100m 이상 공사
 - 측정방법 : 수시, 2개항목(잔류염소,탁도), 수질검사 합격 시 통수여부 결정
- 관말 정체지점 수질검사 : 총 10회, 17개소
 - 대상 : 12개소(암사5,광암7) 및 수돗물 배관정체로 인한 수질저하 우려 지점 5개소*
* 고덕지구 재건축에 따른 수질사고 예방을 위해 고덕지구내 관말 정체지점 5개소 추가 지정
 - 측정방법 : 월 1회, 2개 항목(잔류염소,탁도)
- 법정수도꼭지 수질검사 실시 : 52개 지점, 월1회

향후계획

- 공급계통별 지속적인 수질검사 및 유사 시 신속 대응
- 수질감시 시스템 유지 관리 철저

효율적인 아리수
경영관리 체계
개선

① 아리수 유수율 향상

② 세입 징수 강화

③ 상수도 지리정보시스템 데이터베이스 구축

1 | 아리수 유수율 향상

지역별, 관로별 공급량의 체계적인 관리 및 다양한 탐지기법 활용으로 누수를 방지하고, 사용량의 정확한 계측관리로 유수율 향상 도모

연도별 유수율 현황

구 분	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년
목 표(%)	96.08	96.42	96.60	96.72	96.70
실 적(%)	96.65	96.26	96.32	96.76	97.56 ('16.8월말 현재)
달성도(차이)	+0.57	-0.16	-0.28	-0.04	+0.86

추진실적

○ 공급량 감소 분야

- 송·배수관 등 배관 정비공사 : 총 8.55km
 - ▶ 송·배수관 정비 2.77km, 배급수관정비 5.78km, 불용관 정비 287건
- 누수탐지 : 옥외탐지 139건 , 누수방지량 26,430m³
- 공급량 책임 관리제 운영
 - ▶ 수계별, 중블록별로 담당자 지정, 공급량 변동에 따른 일별, 월별 관리
- 특화사업 추진
 - ▶ 유수율 향상을 위한 누수 다발관로 및 취약지역 집중누수 탐사 추진

○ 조정량 증대 분야

- 유수율 향상 T/F팀 운영 및 점검회의 : 월1회 실시
- 누락 없는 정확한 검침, 검침량 심사강화 및 조정량 분석 : 매월
- 다량 사용업소(월300m³이상 사용) 관리 철저 : 연1회 이상 방문
- 인정 조정률 최소화 추진(3회 이상 인정조정 수전정비) : 연2회 실시

향후계획

○ 체계적인 공급량·조정량 관리로 유수율 목표 달성

2 | 세입 징수 강화

정확한 요금부과 및 고지서 송달로 납기내 징수율을 제고하고 요금체납에 대하여 강력한 징수활동으로 징수목표 달성

□ 사업개요

○ 징수목표 : 69,252백만원

○ 추진방법

- 정확한 검침 · 조정과 심사(전산심사, 현장 확인 병행)
- 세입 징수율 제고
 - ▶ 현년도 체납 예방을 위한 납기 내 징수활동 강화
 - ▶ 적극적인 체납징수 활동 전개 및 고액·상습체납자 특별관리

- 체납 특별 정리기간 설정 운영 : 연 4 회(3,6,9,11월)
- 장기·고액 및 옥탕용 체납 수전 특별 관리운영

- ▶ 수도요금외 기타미수금 징수 철저 ⇒ 소관부서 추진 강화
- ▶ 수도요금 부조리 단속 및 예방 ⇒ 은닉세원 발굴
- 담당자별 징수실적 관리 : 매월
- 검침원 직무교육 강화 협조 요청 : 시설관리공단

□ 추진실적('16.9월 현재)

(단위 : 백만원)

구 분	징수목표액	징 수 현 황(1~9월)			비 고
		징수결정액	징수액	징수율	
계	69,252	57,692	56,090	97.2%	
현 년 도	67,676	56,118	54,699	97.5%	3위 (전체 사업소 징수실적)
과 년 도	1,576	1,574	1,391	88.4%	1위 (전체 사업소 징수실적)

□ 향후계획

○ 지속적인 요금징수 활동 강화로 징수목표 달성

3 | 상수도 지리정보시스템 데이터베이스 구축

체계적이고 정확한 지리정보시스템(GIS)구축으로 신속하고 다양한 정보를 제공하여 효율적인 시설물 관리 운영의 기반마련

□ 사업 개요

- 목 표 : 31km(신설 13km, 기존 18km)
- 정비기간 : 2016. 5. 4. ~ 2016. 12. 31.
- 상수도 지리정보시스템(GIS) 데이터 유지관리
 - 상수도 지하 시설물의 탐사, 측량으로 DB자료 관리
 - 기존 데이터베이스 구축자료의 수정, 보완으로 최신자료 유지

□ 추진실적('16.10.20.현재)

구 분	계	신설관			기존관
		연간단가 공사	배급수관 정비공사	송배수관 정비공사	기존 상수도 시설물 80mm~250mm
목 표(km)	31	1.3	8.5	3.2	18
실 적(km)	27.2	1.4	5.0	2.8	18
추진율(%)	87.7	107.7	58.8	87.5	100

※ 배급수관정비공사 신설관 데이터베이스 구축은(추진율 58.8%) 공사 추진실적과 연계

□ 향후 계획

- 배급수관 및 송배수관 정비공사 기존관 측량 적극 추진으로 목표 달성
- 측량 및 시설자료, 시설물 점검 및 보수사항 등 자료누락 예방 및 입력 관리 철저

시민공감
아리수

신뢰향상

형성과

1 아리수 신뢰 및 음용향상 홍보 강화

2 아리수 음수대 음용환경 개선

3 찾아가는 아리수 품질 확인제 운영

4 친절하고 신속한 민원서비스 제공

5 찾아가는 아리수 토탈서비스 운영 24

1 | 아리수 신뢰 및 음용향상 홍보 강화

고도정수 처리된 맛좋은 아리수가 시민들의 의식 속에 깊이 각인될 수 있도록 홍보를 강화하여 아리수에 대한 신뢰 및 음용 향상에 기여

□ 주요내용 및 추진실적

- 시민과 함께하는 아리수 홍보 : 94회 12,744여명
 - 아리수 체험투어 및 수도교실 운영 : 43회 1,244명
 - 환수위 위원과 함께하는 1일 현장 수도사업소 운영 : 4회 4,800명
 - 마을공동체, 이벤트 및 길거리 홍보 : 47회 7,000명
- 각종 미디어 활용 홍보 : 195회
 - 자치구 홈페이지, 강동 홈페이지, 네이버 밴드 활용 홍보 : 152회
 - 지역신문(4곳) 아리수 현장홍보, 기고문 보도 및 광고 : 43회
- 공사장 가림막 활용 아리수 이미지 부착 홍보 : 2개소

공사명	공사현장	홍보기간	설치시기
삼익그린 재건축공사	명일동	2019.06.	2016.04.
송파테라타워2	문정동	2017.03.	2016.04.



- 아리수 사랑 글과 그림 그리기 병행 체험투어 운영
 - 참여인원 : 강일초등학교외 10개 학교 총 339명
 - 내용 및 효과 : 초등학생 대상으로 아리수 체험투어 후 체험후기를 글과 그림 그리기로 표현, 동심의 순수성과 맑은 정서 및 이미지를 아리수 홍보에 활용

○ 예산집행 현황

(단위:백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
24	14	10	58.4

□ 향후계획

- 현장캠페인과 이벤트 홍보 실시 및 다양한 온라인 홍보매체를 활용하여 다각적인 홍보 실시로 아리수 신뢰도 및 음용률 향상

2 | 아리수 음수대 음용환경 개선

학교 내 음수대 설치 및 수질검사 강화로 학생들이 수돗물을 안심하게 마실 수 있는 급수환경 조성

사업개요

- 대 상 : 145개교(초교 64, 중교 43, 고교 34, 특수·기타 4)
- 연차별 설치 현황('06년~'16년)

구 분	계	'16	'15	'06년~'14
설치 음수대(대)	3,494	627	705	2,162
사업비(백만원)	5,567	150	311	5,106

※ 미설치 학교 : 13교(송파구 7, 강동구 6)

○ 추진방법

- 공개경쟁입찰로 본부에서 선정된 업체의 제품 구매 설치
- 저수조 및 비내식성관으로 음용하는 건물은 음수대 전용관로 부설 후 설치
- ※ 내용연수 도래(2008년) 노후 음수대 : 본부에서 교체 추진

추진실적('16.10.20.현재)

- 목 표 : 60개교 602대
- 실 적 : 65개교 627대(추진율 : 104%)

○ 추진일정

- 음수대 고장, 철거, 신설, 추가 수요조사 : '16.4.~5월
- 음수대 옥내배관 공사 발주 및 배관작업 완료 : '16.6.~8월
- 음수대 설치 완료 : '16. 9월

○ 예산집행 현황

(단위 : 백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
150	108	42	72.0

향후계획

- 관리 책임자 지정 등 관리강화 및 주기적인 수질검사 실시

3 | 찾아가는 아리수 품질확인제 운영

급수환경 개선가구 및 학교·임대아파트 등 취약시설 방문 무료 수질검사를 실시하여 아리수 품질확인 및 신뢰도 제고

□ 사업개요

- 기 간 : '16. 3. 1. ~ '16. 10. 31.(8개월)
- 대 상 : 노후 옥내배관 개선가구 및 노후주택·취약계층 이용시설 등
- 연도별 목표 및 예산

구 분	'16년	'15년	'14년	'13년	'12년
추진목표(가구)	30,083	30,083	29,445	29,445	29,445
소요예산(백만원)	227	240	326	265	261

○ 추진방법

- 검사반 편성 : 2인 1조 7개조 14명(기간제 근로자)
- 검사항목 : 12개 항목
 - ▶ 1차(5항목) : 탁도, 잔류염소, pH, 철, 구리
 - ▶ 2차(7항목) : 일반세균, 총대장균군, 대장균, 아연, 망간 등
- 급수환경 개선가구에 대한 빠른 수질검사 실시
- 수질기준 부적합 시설 발굴 및 대책마련

□ 추진실적

○ 추진현황

(단위 : 개소)

목 표	실 적					추진율 (%)
	합계	직결음수대	취약보호시설 (유치원·어린이집)	노후옥내배관 개선가구	노후주택 등	
30,083	32,903	12,376	1,749	2,382	16,396	109.4

○ 예산집행 현황

(단위 : 백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
227	179	48	78.9

□ 향후계획

- 수질저하 시 급수관 개량 지원사업과 연계 및 취약시설 특별관리

4 | 친절하고 신속한 민원서비스 제공

시민과 소통하고 공감하는 친절 마인드로 신속한 민원처리 및 만족도 제고

추진방향

- 친절마인드 확립을 위한 고객만족(CS)교육 및 민원처리 결과 피드백 운영
- 민원접수에서 처리까지 원스톱 처리로 스피드 지수 제고

추진실적('16.10.20.현재)

○ 민원 접수 현황

(단위 : 건)

계	전화민원	고객시스템	내방민원
161,584	112,087	43,372	6,125

○ 유형별 민원처리 현황(고객지원시스템)

(단위 : 건)

계	과징민원	공사민원	수질민원	기타민원
43,372	35,611 (82.1%)	7,317 (16.9%)	368 (0.8%)	76 (0.2%)

※ 접수민원 중 전화 및 내방민원은 처리 완료

향후계획

○ 지속적인 친절마인드 및 전문성 향상

- 자체교육 및 고객만족(CS)전문강사 초빙교육 실시 : 매월

○ 원스톱 민원처리 향상

- 1차 단순민원의 신속대응처리와 민원접수를 동시 수행(콜센터)
- 반복적인 민원 제기가 없도록 최초 민원처리 시 원스톱으로 처리

○ 불만족 민원에 대한 재발 방지책 및 지연처리 예방 강구

- 불만족 민원발생시 해당 부서장이 불만내용 청취 및 해결
- 유기한 민원지연처리 시 해당부서 통보하여 철저한 원인규명 및 소명
- 알리미(타이머)를 설치하여 일정 시간(30분) 간격으로 지연 상황 체크 및 처리 독려 ⇒ 지연처리 제로화

5 | 찾아가는 아리수 토탈서비스 운영

직접 찾아가는 아리수 토탈서비스 운영을 통해 상수도 관련 민원을 선제적·종합적으로 처리하여 시민 만족도 및 신뢰도 향상

□ 추진방향 및 목표

- 친절·신속·정확한 상시 민원처리 시스템 확립
- 시민과 소통하는 최고 품질의 현장 민원 서비스 제공
- 추진목표 : 4대 불편민원 서비스 만족도 95.5% 달성
- ※ 4대 불편민원 : 옥내누수진단, 옥내누수요금감면, 급수불편해소, 수질검사

□ 추진실적('16.10.20.현재)

- 4대 불편민원 서비스만족도 : 97.2%

구분	누계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만
건수	144	112	28	4	0	0
만족도(%)	97.2	77.8	19.4	2.8	0.0	0.0

- 4대 불편민원 처리 현황 (단위 : 건수)

누계	선제적 처리					시민 신청	선제적 처리율
	소계	옥내누수진단	옥내누수요금감면	급수불편해소	수질검사		
5,015	3,366	1,313	1,770	262	21	1,649	67.1%

- 예산집행 현황 (단위 : 백만원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률(%)
19	13.5	5.7	71.1

□ 향후계획

- 복합민원은 관련 담당자가 함께 현장 방문하여 원스톱 처리
- 현장에서 종합서비스를 제공하여 2차 민원 사전 예방 등 만족도 제고