

2016년도 행정사무감사

---

# 주요업무 추진실적 보고

2016. 11. 15.

서울특별시  
동부수도사업소

# I. 일반 현황

## 지역 특성

- ◆ 공급체계가 안정적으로 구축되어 있어 급수상태 비교적 양호
- ◆ 왕십리, 옥수, 금호구역 등 재개발·재건축으로 급수수요 점진적 증가

### 조직 및 인력

- 조직 : 5과 8팀
- 인력

구분	계	일반직	관리운영직	연구직	전문경력관	임기제
정원	147	109	37	-	-	1
현원	138	102	31	-	-	5
과부족	△9	△7	△6	-	-	4

※ 직원의 인력 : 41명(공무직 10명, 축탁직 1명, 기간제 근로자 30명)

### 급수 현황

- 관할구역 : 4개구 62개동(성동17, 광진15, 중랑16, 동대문14)
- 급수인구 : 622천세대 / 1,434천명
- 공급량 : 일평균 497천톤

### 급수 시설

배관연장	배수지	가압장	증압장	밸브류	급수전
2,197km	8개소	4개소	12개소	29,875개소	281,128전

### 예산 현황

(단위 : 백만원)

세입			세출			
계	사용료 수익	급수공사 수익 등	계	투자사업비	경상사업비	행정운영비
96,334	85,956	10,378	49,110	20,007	18,958	10,145

## Ⅱ. 주요업무 추진실적

### 1 건강하고 맛있는 아리수 공급

- 1) 상수도 배관망 정비
- 2) 배수지 시설 등 시설물 최적기능 유지
- 3) 배급수계통 수질검사 추진
- 4) 배수관 소블럭 물세척 추진
- 5) 고층아파트 직결급수 추진

### 2 아리수 신뢰 구축


- 1) 아리수 품질확인제 추진
- 2) 옥내 노후급수관 교체지원
- 3) 학교 음용환경 개선
- 4) 아리수 인식개선 홍보

### 3 경영의 합리화

- 1) 아리수 유수율 제고
- 2) 세입징수 강화

### 4 시민감동의 행정서비스

- 1) 아리수 민원 서비스 제공
- 2) 상수도관 누수 대응능력 향상
- 3) 아리수 토탈서비스 추진



# 1. 건강하고 맛있는 아리수 공급

- 
- 1) 상수도 배관망 정비
  - 2) 배수지 시설 등 시설물 최적기능 유지
  - 3) 배급수계통 수질검사 추진
  - 4) 배수관 소블럭 물세척 추진
  - 5) 고층아파트 직결급수 추진
-

# 1 상수도 배관망 정비

연차별 송배수관 정비계획에 의거 누수·녹물이 예상되는 송배수관을 정비하여 깨끗한 수질유지 및 누수방지를 통한 안정적인 급수체계 구축

## □ 2016년 정비계획

○ 정비목표 : 송·배급수관 14.0km, 불용관 정비 608건

(단위: km, 백만원)

구 분	계	송배수관 정비	노후 배급수관 정비	불용관 정비
목 표	14.0	3.20	10.8	608건
사업비	18,032	8,652	8,665	715

### ○ 추진방향

- 누수가 많은 취약지역, 소출수지역 블록단위 집중 정비
- 비내식성 배급수관은 내식성관으로 교체(분기점 원천철거·폐쇄)



○ 세부공사내역 : 대상 12건(송배수관 6건, 배급수관 6건)

## □ 예산집행 현황('16.10.20. 기준)

(단위 : 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
송배수관정비	7,830	5,655	2,175	72%
배급수관정비	7,437	4,670	2,767	63%
불용관정비	682	527	155	77%

※ 관급자재 배정액 : 송배수관정비(822백만원), 배급수관정비(1,228백만원), 불용관정비(33백만원)

□ 추진실적 : 송·배급수관 12.08km, 불용관 589건('16.10.20. 기준)

① 송배수관 정비공사 : 6 건, L = 2.64 km

연번	공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (m)	진도 (%)
		구경 (mm)	연장 (m)				
계		400~1000	3,200	8,652	'15.9~'16.12	2,640	80
1	중곡동 614-4~235-7호간 송배수관정비공사	1000	500	1,900	'16.3~12.	450	90
2	금호소배수지 배수관 부설공사	400	900	1,300	'16.3~11.	900	100
3	고산자교 주변 송배수관 정비공사	900	200	3,200	'16.3~12.	70	35
4	신내동 387-7~437번지간 송배수관정비공사	500	600	1,000	'16.3~11.	600	100
5	군자교~군자역간 송배수관정비공사(하반기 추가)	500	500	800	'16.8~12.	120	25
6	상봉역~면목역간송배수관 정비공사(사고이월)	700	500	452	'15.9~'16.5	500	100

② 배급수관 정비공사 : 6 건, L = 9.44 km

연번	공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (m)	진도 (%)
		구경 (mm)	연장 (m)				
계		80~300	10,806	8,665	'16.3~12.	9,438	87
1	중곡동611-7~592-3외 6개소 배급수관정비공사	150~300	2,556	1,950	'16.3~11.	2,428	95
2	성수동1가 72-129외 4개소 배급수관정비공사	150~300	2,050	1,828	'16.3~11.	1,720	84
3	상봉동474-9~137-1외 5개소 배급수관정비공사	100~300	1,260	1,060	'16.3~11.	1,186	94
4	시조사삼거리~떡전교사거리외 3개소 배급수관정비공사	200~300	2,015	1,505	'16.3~11.	1,750	86
5	장안동93-27외 4개소 배급수관정비공사	150~300	1,525	1,240	'16.3~11.	1,436	94
6	연간단가계약 공사	80~300	1,400	1,082	'16.3~12.	918	65

③ 불용관 정비공사 : 589건

공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (건)	진도 (%)
	구경(mm)	건				
연간단가계약 공사	13~300	608	715	'16.1~12	589	97

## 2 배수지 시설 등 시설물 최적기능 유지

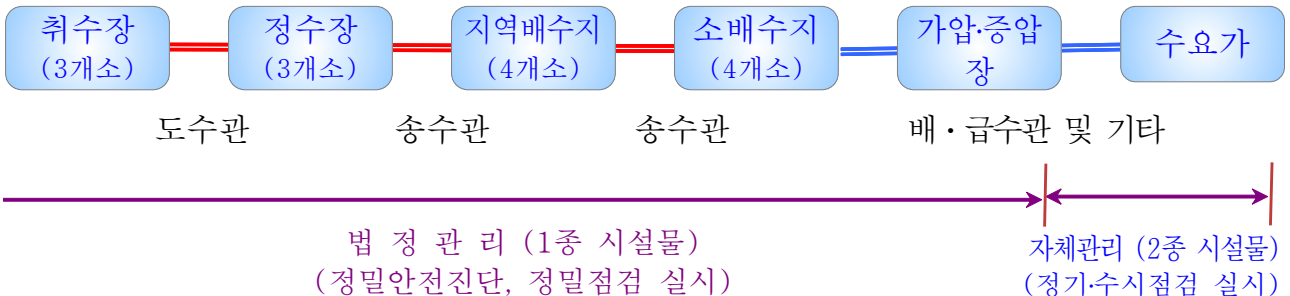
상수도 공급시설에 대한 지속적인 점검 및 정비를 통해 안전한 급수를 위한 최적기능의 급수체계 유지

### □ 시설현황

(단위 : 개소)

배수지	가압·증압장	조압수조	구역유량계	밸브류	관로(km)
8	16	1	15	29,875	2,197

### □ 상수도 시설물 관리계통도



### □ 추진실적

#### ○ 배수지 보수·보강공사

- 대상 : 대현산배수지 내부 구조물 방수, 방식 보수공사
- 추진실적 : 자기질타일 부착 4,964㎡, 균열보수 365㎡, 도막방수 3,750㎡
- 사업비 : 613백만원

#### ○ 배수지 환경정비

- 대상 : 신내배수지 접근차단시설(웬스) 보수 등 시설물 정비
- 추진실적 : 신내배수지 접근차단시설 정비 23건
- 사업비 : 67백만원

○ 배수지 항청소

- 대 상 : 대현산(배) 외 7개소(621,734m<sup>3</sup>, 연2회)
- 추진실적 : 대현산(배) 외 7개소(310,867m<sup>3</sup>, 181백만원) - 상반기 1회
- 사업비 : 423백만원

○ 기전설비 유지보수

- 대 상 : 5건, 614백만원
- 추진실적 : 5건, 457백만원

(단위 : 백만원)

사업명	개요	예산현액	집행액	집행잔액	추진율
계		614	457	157	
용마배수지의 1개소 전동밸브 제어반 개량	· 용마배수지 전동밸브 제어반 개량 16면 · 아차산배수지 전동밸브 제어반 정비 10면	88	73	15	100%
경희증압장의 1개소 감시 제어반 개량	· 경희증압장 원격감시제어반 개량 · 용마(소)배수지 원격밸브 제어반 설치	120	99	21	100%
용마가압장 밸브 제작 구매	· 용마가압장 유압밸브 교체 · 용마가압장 버터플라이 밸브 설치	62	59	3	100%
구역유량계(DB11)외 5개소 유량계 개량	· DB11, DBM22, DBM23 배수지 가압장유량계 3개소 교체	93	83	10	100%
기전시설물 유지관리	· 전기설비 유지보수 · 기계설비 유지보수 · 유량계 유지보수	251	143	108	80%

○ 노후 밸브시설 정비

- 대 상 : 320개소(노후밸브 293개소, 고장밸브 27개소)
- 추진실적 : 191개소(60%), 구경D=80~400mm
- 사업비 : 1,780백만원(사업소 : 1,430백만원, 자재관리센터 : 350백만원)

○ 시설 및 공사현장 순찰·점검

- 추진방향 : 점검반과 순찰반으로 이원화, 상시점검 및 순찰활동 강화
- 점검방법
  - 일상점검 : 상시 순찰·점검반(7개반 15명) 운영, 주 1~2회 반복 순찰
  - 특별점검 : 흑한·해빙기, 명절 연휴, 장마 등 취약시기, 특별점검반 편성



### 3 배급수계통 수질검사 추진

정수장에서 생산된 고품질 아리수 수질을 시민고객의 수도꼭지까지 그대로 유지하여 신뢰도 향상 및 음용률 제고

#### 수질자동감시시스템(Seoul Water Now) : 24시간 실시간 운영

- 설치장소 : 21개소(24대, 대현산배수지 외 20개소)
- 측정항목 : 5개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 전기전도도, 수온)
- 감시방법 : 야간·휴일 - 당직실, 주간 - 수질팀  
(탁도 0.5NTU 초과 등 정보 발령 시 즉시 수질 이상 유무 확인)
- 예산집행 현황 ('16. 10. 20 기준)

예산현액	집행액	집행잔액	비고
63,770천원	44,544천원	19,226천원	추진중

#### 수질검사 추진계획 및 실적

('16. 10. 20 기준)

구분	점검내용	검사내용	검사주기	검사대상	추진실적
시민신청수질검사	수요가 불편사항	5개 항목	수시 (전화, 방문, 상수도 홈페이지 등 신청 시)	신청가구	500건 (부적합1건, 개선 완료-물탱크청거)
법정수도꼭지수질검사	배급수의 안전성 확보	일반: 6개항목 노후: 12개항목	월 1회	66개소	660건 (66개소×10회)
정배수기지수질검사	배수지향 배수지 관리 상태	12개 항목	분기 1회	8개소	24건 (8개소×3회)
잔류염소 모니터링지점수질검사	수계관 말지점 관리	1개 항목	주 1회	9개소	387건 (9개소×43회)
상수도통수전수질검사	공사 전·후 안전성 확보	2개 항목	수시	D=100mm L=100m이상	28회 (28개 지점)
법정급수설비수질검사	공공시설 및 다중이용시설	7개 항목	2년 1회	신청기관	33개소 (65개 지점)

## 4 배수관 소블럭 물세척 추진

수돗물 공급과정에서 자연 발생하는 수도관 내부 슬라임(slime)을 퇴수시설을 이용하여 외부로 배출시키는 물세척(Flushing)을 실시함으로써 고품질의 아리수를 가정의 수도꼭지까지 안전하게 공급

### 사업개요

○ 사업기간 : '12년 ~ '16년(사업비 : 435백만원)

○ 연차별 추진계획

(단위 : 개소, 백만원)

구 분	계	2012	2013	2014	2015	2016
소 블 록	199	30	34	30	45	60
사 업 비	435	75	75	75	102	108

### 추진계획 및 실적

○ 추진방법 : 사업소 자체인력(지역담당자) 및 기간제근로자를 활용하여 실시

○ 대 상 : 60개소, D=50~300mm, L=30,148m

○ 추진실적 : 55개소, L=27,196m (90%)

구 분	계 획	실 적	비 고
소 블 록	47개소 D=80~300mm, L=28,400m	44개소 D=80~300mm, L=25,601m	
취 약 관 로	8개소 D=50~200mm L=1,148m, 52회	8개소 D=50~200mm L=1,148m, 46회	30일(4개소), 60일(4개소) 주기별 세척
공 기 주 입	5개소 D=80~200mm, L=600m	3개소 D=80~200mm, L=447m	

- 운영기간 : '16. 4월 ~ 11월(8개월)

- 기간제근로자 편성 : 1개팀(인원 4명)

### 예산집행 현황

('16. 10. 20 기준, 단위 : 천원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	비 고
배수관 소블록 물세척	108,800	72,136	36,664	추진중

### 향후계획

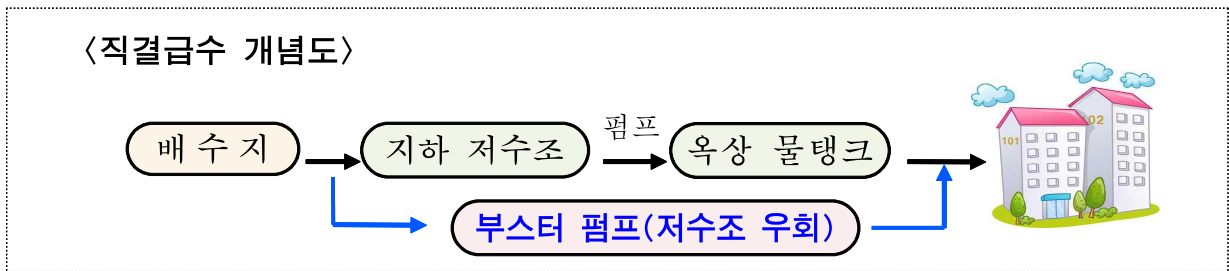
○ 동절기 기간 취약 관로에 대하여는 세척 주기에 맞춰 사업소 자체 인력을 활용하여 주기적 세척 실시

## 5 고층아파트 직결급수 추진

6층 이상의 고층아파트에 저수조를 거치지 않고 깨끗한 수돗물을 수도꼭지까지 안전하게 공급

### □ 사업 개요

- 사업내용 : 저수조 급수방식에서 가압직결 급수방식으로 개선



### ○ 사업대상

- 기존아파트(6~20층, 400세대 이하) : 가압직결 급수방식 전환
- 신규아파트 : 사업시행인가를 위한 급수 협의 시 직결급수 조건부여

### □ 추진 목표 : 9개 단지

### □ 추진 실적 : 9개 단지(100%)

#### ○ 기존 아파트 가압직결 급수방식 전환

- 성동구 성수동 청구강변아파트 등 9개 단지
- ※ '15년 추진실적 : 광진구 자양동 자양현대아파트 등 6개 단지

#### ○ 신규 아파트 건축 허가 시 직결급수 조건부여 협의 진행

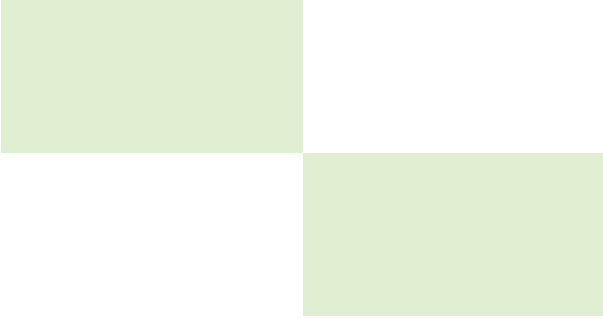
- 중랑구 신내동 신내3지구 등 3개 단지

### □ 향후 계획

#### ○ 고층아파트 직결급수 전환 적극 홍보

- 사업소 직원이 직접 방문하여 직결 전환 사례(장점) 등 홍보

#### ○ 신규 아파트는 건축 허가 급수 협의 시 직결급수 조건을 부여하여 직결 급수 사용토록 협의



## 2. 아리수 신뢰구축

- 
- 1) 아리수 품질확인제 추진
  - 2) 옥내 노후급수관 교체지원
  - 3) 학교 음용환경 개선
  - 4) 아리수 인식개선 홍보
-

## 1 아리수 품질확인제 추진

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

### 추진목표 : 2016년 38,677가구

#### ○ 2016년 추진실적

계	노후주택	음수대	개량가구 등	추진율(%)
43,169	31,454	11,027	688	111.6

#### ○ 연도별 추진현황

연도별	계	2016년	2015년	2014년
추진목표	122,443	38,677	38,677	45,089
추진실적	134,653	43,169	42,420	49,064

#### ○ 예산집행 현황

(’16. 10. 20 기준)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	비고
아리수품질확인제	290,276천원	229,963천원	60,313천원	추진중

### 추진방법

- 기간 및 인원 : 2016.3월~10월(8개월), 25명(직원7, 기간제근로자 18)
- 대상 : 급수환경 개선가구(옥내배관 교체 및 직결급수 전환 가구)  
노후아파트, 다중이용시설, 희망가구  
아리수 음수대(학교·공공기관·공원음수대)
- 검사항목 : 잔류염소, 탁도, pH, 철, 구리, 맛, 냄새
- 검사방법
  - 1차 검사 : 현장에서 7개 항목 실시
  - 2차 검사 : 1차 검사 결과 부적합시 채수하여 7개 항목 추가 검사
- 조치내용
  - 먹는 물 수질 기준 적합시 ⇒ 적합필증 부착
  - 먹는 물 수질 기준 부적합시 ⇒ 원인 조사 통보 후 개선 완료 시까지 관리

### 기대효과

- 시민과 직접 대면을 통한 아리수의 안전성 홍보

## 2 옥내 노후급수관 교체지원

노후급수관교체를 희망하는 가정에 대해 공사비를 지원하여 깨끗하고 안전한 아리수를 마실 수 있도록 급수환경 개선

### □ 추진개요

- 지원대상 : '94. 4월 이전 건축물 중 옥내배관이 아연도강관으로 녹물이 출수되는 주택
- 주택유형별 지원기준(표준지원공사비)

주택유형	규 모	지원 한도액
단 독	연면적 165㎡ 이하(1가구)	건물당 최소 110만원 ~ 최대 150만원
다 가 구	연면적 330㎡이하(2가구이상)	건물당 최소 140만원 ~ 최대 250만원
공 동	전용면적 85㎡ 이하	세대당 최소 70만원 ~ 최대 80만원

※ 공동주택 공용급수관 : 세대당 40만원 별도지원

### □ 2016년 추진목표 및 실적

- 추진목표 : 11,000가구 / 6,487백만원
  - 추진실적 : 5,369가구 / 2,465백만원('16. 10. 20 기준)
- (단위 : 백만원)

구 분	목 표		실 적		향후 추진계획	
	가 구	금 액	가 구	금 액	가 구	금 액
계	11,000	6,487	5,369	2,465	5,631	4,022

※ 추진누계 : 38,809가구 / 12,373백만원('07.6.21 ~ '16.10.20)

### □ 향후계획

- 옥내급수관 교체사업 중점 추진을 위한 T/F 구성·운영
  - 동별 책임목표제 시행으로 2016년 목표 달성을 위해 적극 추진

### 3 학교 음용환경 개선

학교에 설치된 고장 음수대를 교체·정비하고 신규(추가) 설치를 통해 학생들이 거부감 없이 깨끗한 수돗물을 음용할 수 있는 환경 조성

#### □ 사업개요

- 2016년 사업대상 : 관내 초·중·고교, 공공기관 등 음수대 519대

구 분	계	신 규	추 가	고장음수대 교 체	내용연수 도래교체
음 수 대	519대	45대	53대	3대	418대

- 소요예산

(단위 : 천원)

계	음수대 구매 (본부 시행)	배관 공사 (사업소 시행)	비 고
619,287	469,287	150,000	'16.12월 집행완료

#### □ 추진실적 : 음수대 512대(98%)

구 분	음수대 설치		노후 음수대 교체	
	신규설치	추가설치	고장 교체	내용연수경과
512대	38대(16개소)	53대(19개소)	3대(1개소)	418대(36개소)

#### <음수대 설치>



#### □ 향후 계획

- 학교(공공기관)에 설치된 음수대를 관리전환하고 철저한 유지관리 홍보

## 4 아리수 인식개선 홍보

시민참여 프로그램 시행 등 적극적 홍보 활동으로 아리수 인식개선 및 신뢰 제고를 통한 음용률 향상에 기여

### □ 추진실적('16. 10. 31 기준)

#### ○ 학생 대상 아리수 인식개선 홍보

구 분	대 상	추진방법	추진실적
수도교실 운영	어린이집 초·중·고교 등	비교실험 등을 통한 아리수 우수성 홍보	· 어린이집 : 19회(807명) · 초중고교 등 : 2회(54명)
아리수사랑 체험투어	초·중학교	정수센터, 수도박물관 등 체험견학	· 초·중학교 : 15회(507명)

#### ○ 1일 현장 수도사업소 운영

- 시의원 등이 1일 현장사업소장으로 활동, 민원상담 및 아리수 홍보
- 추진실적 : 관내 다중집합장소 등 5회 실시

#### ○ 지역행사와 연계한 아리수 홍보

- 봄, 가을 자치구 각종 축제와 연계한 홍보
- 추진실적 : 자치구 시민의 날 등 행사 12회 실시

#### ○ 매스미디어 활용 아리수 홍보

- 자치구 및 유관기관 홈페이지, 지역언론, SNS 등
- 추진실적 : 자치구 및 유관기관 홈페이지 120회, 지역언론 35회, SNS 520회

### <주요홍보 활동>



수도교실 운영



아리수사랑 체험투어



1일 현장 수도사업소

### □ 향후계획

- 기존 홍보 지속 추진(학생대상 프로그램 및 매스미디어활용 등)
- 현장홍보 및 1일 현장수도사업소 등 시민 밀착형 홍보 확대 실시





### 3. 경영의 합리화

---

1) 아리수 유수율 제고

---

2) 세입장수 강화

---

## 1 아리수 유수율 제고

아리수의 공급량 및 조정량을 효율적으로 관리하여 유수율을 향상시키고 상수도 행정의 경영 합리화에 기여

### 2016년 목표 : 96.75%

#### ○ 공급량 및 조정량 목표

구 분	연 간		월 평 균		일 평 균	
	2016년	2015년	2016년	2015년	2016년	2015년
공 급 량 (천 $m^3$ )	181,242	180,075	15,104	15,006	497	493
조 정 량 (천 $m^3$ )	175,352	172,883	14,613	14,407	480	474

#### ○ 목표 대비 연도별 유수율 현황

【목표】	2013년 (95.70%)	1.1% 증	2014년 (96.80%)	0.99% 증	2015년 (97.79%)	1.04% 감	2016년 (96.75%)
【실적】	96.54%	➡	97.42%	➡	96.01%	➡	<b>96.49%</b> (1~8월 누계)

### 2016년 유수율 현황('16.1 ~ 8월 누계)

구 분	2016년	2015년	증감량	증감율(%)
공급량 (천 $m^3$ )	121,895	119,511	2,384	1.99
조정량 (천 $m^3$ )	117,617	115,824	1,793	1.55
유수율 (%)	96.49	96.92	-	△0.43

### 향후계획

- 유수율 목표 달성을 위한 공급량의 효율적 관리
  - 체계적인 누수탐지, 유량감시시스템 활용 실시간 공급량 관리
- 체계적인 중블록 및 가압급수지역 관리를 통한 유수율 향상 추진
  - 연차별 중블록 세분화 추진, 지역별 경쟁체제 강화 및 담당 책임제 실시
- 정확한 검침, 요금부과, 조레위반 단속강화 등을 통한 조정량 증대 추진

## 2 세입징수 강화

정확한 요금부과 및 고지서의 송달철저로 납기내 징수율을 제고하고 적극적 체납징수 활동을 통한 세입증대로 경영합리화 도모

### 2016년 목표 및 실적

○ 징수목표 : 96,334백만원

(2016년 9월 현재, 단위 : 백만원)

구 분	징수목표액	조정액 (A)	징수액 (B)	징수율 (A/B)
총 계	96,334	76,560	73,841	96.4%
현년도	93,741	73,873	71,724	97.1%
과년도	2,593	2,687	2,117	78.8%

### 정확한 검침(조정) 및 체납징수

○ 요금심사 및 현장 확인 강화


- 검침일 준수 및 착오검침, 격증·격감 수요가 등 검침자료 심사 강화
- 격증·격감 등 사용량 변동 수전 사유분석 등 현장 확인
- 심사 및 검침직원 교육 수시 실시

○ 체계적인 체납징수 활동 강화('16. 10. 20 기준)

- 고액 및 상습체납자 집중 독려(4개조 18명) : 정수처분 151건
- 담당자별 징수 목표액 제시 및 『책임징수제』를 실시하여 실적관리 철저
- 체납특별정리기간 운영 : 년 4회(3월, 5월, 9월, 11~12월)

○ 고지서 송달 철저

- 고액 수용가 고지서 수취 여부 유선확인 등 납기 내 납부독려 추진



## 4. 시민감동의 행정서비스

- 
- 1) 아리수 민원서비스 제공
  - 2) 상수도관 누수 대응능력 향상
  - 3) 아리수 토탈서비스 추진
-

## 1 아리수 민원서비스 제공

원스톱 민원처리 등 시민위주의 친절하고 신속한 민원행정서비스로 시민 감동 행정 구현

### 추진방향

- 친절하고 신속한 민원서비스 제공
- 반복 민원 발생의 사전 예방을 위한 선제적 안내 및 홍보

### 추진실적('16. 10. 20 기준)

- 민원유형별 민원처리 실적

총 계	요금관련	공사관련	수질검사	호소성민원 (진정,건의)
64,500건	51,289건	12,703건	500건	8건

- 접수유형별 민원처리 실적

총 계	전 화	다산콜센터	팩 스	방 문	인터넷 등
64,500건	34,418건	23,571건	2,951건	1,610건	1,950건

### 향후계획

- 복합성 민원의 원스톱 처리로 시민편의 제공
  - 민원의 반복적인 제기가 없도록 최초 민원처리 시 원스톱으로 처리
    - ※ 누수진단, 누수감액, 옥내 노후급수관교체지원, 수질검사
- 민원 유발 방지를 위한 사전 홍보안내 철저
  - 각종공사 및 긴급누수 복구 시 단수 등 안내철저로 민원발생 사전예방
- 전화 및 방문 민원서비스 강화
  - 중식시간 보안담당 근무 확행으로 전화 및 방문민원 서비스 강화
  - 외부강사 초빙 친절교육, 자체 전화친절도 점검 및 교육 등

## 2 상수도관 누수 대응능력 향상

상수도 시설물의 체계적인 정비로 누수발생을 최소화하고 시민 불편 사전 예방 및 예산절감에 기여

### □ 2016년 추진목표

- 시설물 안전사고 제로화
- 누수발생 1,290건 이하로 관리

2015	⇒	2016	⇒	2017
1,356건		1,290건		1,220건



<누수복구 공사현장>

### □ 누수복구 현황

(’16. 9. 30 기준)

구 분	계(건)	성동구	광진구	동대문구	종량구
목 표	1,290	260	340	310	380
건수(%)	1,053(81.6)	193(74.2)	279(82.0)	276(89.0)	305(80.2)

### □ 예산집행 현황

(’16.10.20 기준)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률
3,021백만원	2,795백만원	226백만원	92.5%

### □ 향후계획

- 누수 발생 시 조치사항
  - 대규모 지역 단수 발생 시 호별방문, 유선연락, 문자 메시지 발송
  - 지역 담당 직원 24시간 근무체계 및 비상연락망 유지
  - 발생 30분 이내 출동하여 2시간 이내 누수복구 완료
  - 단수지역에 대한 병물 아리수 제공
- 사전 누수예방 활동사항
  - 노후된 송·배수관 연차별 정비로 인한 누수발생 최소화
  - 누수탐지 정확도 향상으로 누수건수 및 복구예산 절감

### 3 아리수 토탈서비스 추진

민원 접수시 예측 가능한 연계민원을 종합적으로 진단·처리하는 선제적 「아리수 토탈 서비스」 제공으로 민원 감축 추진과 시민 만족도 제고

#### 추진방향

- 수돗물에 대한 시민불편을 최소화하는 4대민원 선제적 처리
- 정성과 배려가 깃든 시민 감동 부가서비스 실시

#### 추진목표

- 4대 시민신청 불편민원 감축(2013년 대비)

년 도	2016년	2017년	2018년	2019년
목 표	40% ↓	45% ↓	50% ↓	55% ↓

※ 4대 불편민원 : 옥내누수진단, 누수요금감면, 급수불편해소, 수질검사

#### 추진실적

- 아리수 토탈 서비스 4대 불편민원 감축  
⇒ 2013년 대비 △12,013건 (△71.6%)

(’16.10.20 기준)

구 분	2016년		2015년		2013년 시민신청 (B)	증감건수 (A-B)	증감율
	선제적 처 리	시민신청 (A)	선제적 처 리	시민신청			
계	5,397	4,764	7,263	6,698	16,777	△12,013	△71.6%
누수진단	1,250	1,311	2,711	2,195	6,196	△4,885	△78.8%
누수요금 감면	3,437	1,068	3,730	1,945	7,591	△6,523	△85.9%
급수불편 해소	405	2,028	435	2,116	2,735	△707	△25.8%
수질검사	305	357	387	442	255	102	40%

○ 직원 선제적 민원처리 현황(4대 시민불편 민원 외)

구 분	계	옥내급수관 상 답	소유자(사용자) 명 의 변경	자동납부 신규 변경 / 해지	급수설비 폐지신청	기 타
누 계	2,876건	622건	485건	234건	62건	1,473건

※ 기 타 : 주소변경, 정수처분해제신청, 급수중지(해제)신고, 과오납금반환청구, 검정신청, 공사비지원(지급)신청 등

○ 민원 처리를 위한 실내 출입시 위생덧신(1회용) 착용

- 목 적 : 발냄새 및 발자국으로 인한 불쾌감 예방
- 수 량 : 1,500켤레

※ 시민의견 : 참신한 아이디어로 시민을 배려하는 서비스에 좋은 느낌을 받음

○ 시민평가단 만족도 평가(5월, 7월, 9월)

- 조사방법 : 시민평가단이 미스터리 쇼퍼 방식으로 조사
- 조사결과 : 만족이상 92.8%

구 분	계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만
응답건	180	113	54	12	1	0
만족도	100.0%	62.8%	30%	6.7%	0.5%	0.0%

○ 아리수 토탈 서비스 현장 홍보 실시

- 상·하반기 10회 실시
- 홍보내용 : 옥내누수진단, 노후 옥내급수관 공사비지원 등

○ 예산집행현황

(’16. 10. 20 기준)

예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 률
2,020천원	1,590천원	430천원	79%

향후 계획

- 추진사항 월별 분석 및 만족도를 조사하여 서비스 개선에 활용



# Ⅲ. 현안사항

## 1 동절기 수도계량기 동파 예방대책

동절기 한파 대비 동파를 사전 예방하여 시민 불편을 최소화하고 동파 시 신속하게 복구함으로써 안정적인 아리수 공급

### □ 개요

- 추진기간 : '16. 11. 15 ~ '17. 3. 15(4개월 간)
- 최근 5개년 간 수도계량기 동파 현황

구분	2011년 (25일, -16℃)	2012년 (3일, -9.8℃)	2013년 (1일, -10℃)	2014년 (8일, -10℃)	2015년 (8일, -18℃)	비 고
동파	1,786	62	83	305	553	( )안은 -10℃ 이하일수 및 연중 최저 기온

### ○ '15 ~ '16년도 동파 유형별·원인별 분석

- 공동주택(52.3%), 소규모 상가·공사장(28.5%), 단독주택(19.2%) 순 발생
- 보온미비(79.4%), 빈집(20.6%)등 관리 소홀 및 무관심 등이 주요 발생 원인

### < 겨울철 기후전망 >

◆ 기온은 평년과 비슷하겠고 강수량은 평년과 비슷하거나 적을 것으로 전망되며, 대륙고기압과 이동성 고기압의 영향을 주기적으로 받아 기온 변화가 크겠음. 찬 대륙고기압 확장 시 기온이 큰 폭으로 떨어질 때가 있겠음.

### □ 추진 방향

- 초겨울 기습 한파에 대비한 조기 대응 체계 확립
- 계량기 동파세대 발생 시 신속한 복구 실시로 시민불편 최소화
- 기온 급강하 시 동파 예방 홍보활동 강화로 선제적 대응방안 마련
- 24시간 신속한 복구체계 유지를 위한 인력 및 장비 확보

## □ 추진계획

### ○ 초기 한파(12월 초순~하순) 대비한 선제적 조치

- 복도식 아파트 계량기함 보온재 설치 완료(2,221세대) : '16. 10. 5.

【설치 예 - 동담한신아파트】



- 동파취약 공동주택 35,000여 세대 보온덮개 배부
- 소규모 공사장 보온 여부 등 계량기 관리실태 점검

### ○ 동파 사전예방을 위한 홍보활동 강화

- 동파예방 안내문(50,000매) 및 포스터(2,000매) 배부
- 복도식 아파트 관리소장 회의 개최(약86개 단지)
- 동파 취약 지구 통합 메시지 발송 및 공동주택 관리소 안내 방송

### ○ 동파 취약지역 집중관리를 위한 동파지도 작성

- 최근 3년간 2회 이상 계량기동파 빈발 가구 선제적 관리
- 시설관리공단과 협조하여 사전적 예방체계 구축

### ○ 동파 발생 시 신속한 교체 체계 확립

- 기온에 따른 단계별 비상근무조 편성 운영(관심→주의→경계→심각)
- 교체인력 및 계량기 수량 확보(300여건/일 이상 및 1,500개 확보)
- 일반 동결은 즉시 해빙, 옥내배관은 장비대여 및 지역 설비업체 활용토록 안내

【장비 예】

