

		시 민			
문서번호	요금과-10779	주무관	요금관리팀장	요금과장	북부수도사업소장
결재일자	2020.5.22.	정재희	이성식	서기환	05/22 박병권
공개여부	부분공개(6)	협 조			代김효선
방침번호		행정지원과장 현장민원과장			고채현

2020년 자동납부 및 전자고지 중간 결과보고(2차) 및 집중관리계획



2020. 5.

북부수도사업소
(요금과)

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (* 비교 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
정책의 제형성	<p>◆ 정책현안에 대해 현황과 실태를 검토하였습니까?</p> <p>- 현황자료(통계자료 등) 및 실태조사서 검토 타지자체 유사정책 및 국내외 사례 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
	<p>◆ 시민 및 관련전문가 의견을 반영하였습니까?</p> <p>- (시민참여) 청책토론회, 시민공모, 설문조사 등 - (전문가 자문) 자문위원회, TF운영, 타당성 검토조사 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
정책수립	<p>◆ 정책화를 위한 제반 법규(근거법령 및 규칙, 지침 등)는 검토하였습니까?</p> <p>- (선거법) 공직선거법 등 각종 법률 저촉여부 - (성별분리통계) 성별분리통계 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
	<p>◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까?</p> <p>- (갈등) 이해관계 당사자 간 갈등 및 대책 마련 - (사회적 약자) 사회적 약자에 대한 배려 등 - (일자리) 일자리 창출, 직·간접 채용, 전문인력 양성, 창업지원 - (안전) 시민 안전 위협요인 및 대책, 안전 관리 등 - (온실가스 감축) 건물 및 수송 분야 에너지사용 절감방법, 폐기물 발생 억제 대책 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
정책집행	<p>◆ 타기관, 민간단체 등과의 협의·협력 및 이견 조정 등을 검토하였습니까?</p> <p>- (타기관) 타기관(중앙정부, 지자체), 민간(단체) 등의 자원 활용 방안 - (자치구 영향) 자치구 행정·인사·재정 부담 및 적정성, 파급효과 분석 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
	<p>◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까?</p> <p>- (지속가능성) 지역경제 발전, 사회적 형평성, 환경보전 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
정책홍보	<p>◆ 국내외 정책(사업)홍보방안을 검토하였습니까?</p> <p>- (홍보) 국내보도자료, 기자설명회, 현장설명회 - (정책영문화) 영문제목·요약, 해외언론보도, 외국어 홈페이지 게시 등</p>	<input type="checkbox"/>	■	
기타사항	<p>◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?</p>	■	<input type="checkbox"/>	
	<p>◆ 공개 여부를 “비공개”로 설정했다면 법적근거를 명확히 검토하였습니까?</p> <p>(정보공개법 제9조 제1항 제1호~제8호)</p>	<input type="checkbox"/>	■	

-2020년 자동납부 및 전자고지-

중 간 결 과 보 고 (2 차) 및 집 중 관 리 계 획

2020년 자동납부 및 전자고지 가입 활성화 계획에 따른 추진실적을 보고하고 집중 관리계획을 수립하여 시민의 납부편의 증진 및 수도 요금 징수율을 제고하여 상수도 행정에 만전을 기하고자 함

1 추진배경

□ 추진배경

- 시민 편의 증진 및 수도요금 징수율 제고
- 2019년 자체 경영실적평가 결과 전자고지 부분 실적 미비
- 2020년 본부 자체 경영실적평가 경영효율화 지표에 반영

평 가 방 법

- 실적 점수 : 자동납부(1점) + 전자고지(1점)
 - 점 수 : 가입률(40점) + 전년대비 신장률(60점)
- 평점 계산
 - 실적기준 : 가입률 및 신장률
 - 평 점 : $(79+21 \times \frac{\text{평가 사업소 신장률(가입률)} - \text{최하위 사업소 신장률(가입률)}}{\text{1위 사업소 신장률(가입률)} - \text{최하위 사업소 신장률(가입률)}})$
 - 배 점 : 2점
- 표준화 점수 부여방법
 - 자동납부 : 평점 × 평가지표 가중치(0.01)
 - 전자고지 : 평점 × 평가지표 가중치(0.01)

2 2020년 목표 및 추진실적·현황

□ 목표

- 자동납부 가입률: '19년 48.43% ⇒ '20년 49% (사업소 중 1위)
- 전자고지 가입률: '19년 4.91% ⇒ '20년 9.5% (사업소 중 1위)

□ 그간 추진실적

○ 2020년 자동납부 및 전자고지 가입 홍보 계획 수립

- 자동납부 및 전자고지 가입 활성화 계획 (2020.02.25.)
- 자동납부 및 전자고지 추가 홍보 계획 (2020.03.10.)
- 자동납부 및 전자고지 홍보 중간 결과보고(1차) 및 향후 계획 (2020.03.20.)

○ 자동납부 및 전자고지 홍보문 구청 소식지에 게재

- 게재 내용: 자동납부·전자고지·자가검침 신청방법, 감면혜택 등
- 관할 3개 구청(강북·도봉·노원) 소식지에 홍보문 게재
 - ▶ 4~5월 간 3개구 총 49만부 소식지 배포 완료
 - ▶ 강북구 14만부(2020.03.25.), 도봉구 13만부(2020.03.31.)
 - ▶ 노원구 22만부(2020.04.27.)

The image shows a collage of promotional materials from DUBU (Do Bong-gu). At the top right, it says '도봉구시설관리공단 11'. The main content includes:

- 도봉구시설관리공단 모바일 홈페이지 오픈!**: Announcement of a new mobile website for easier management.
- 2020년 4월1일, 향동문화체육센터에 누구나 이용가능한 '열린 풋살구장'이 오픈합니다**: Notice about a new open football field at the Hyangdong Culture & Sports Center.
- 향동문화체육센터 가족유지책 "공평+공평! 피노키오"**: Information about a family program at the center.
- 주인들의 건강과 코로나19 감염 확산 방지를 위해 전 시설 소독 및 각종 시설물을 새롭게 정비 했습니다.**: Notice about facility disinfection and maintenance.
- 도봉구민회관**: Updates on air conditioning, facility renovation, and safety measures.
- 향동문화체육센터**: Updates on parking, facility renovation, and equipment.
- 도봉실내수영장**: Updates on LED lighting, pool equipment, and pool covers.
- 다락한체육공원**: Updates on pool covers and CCTV installation.
- 전자고지만 신청해도 상수도요금의 1%할인!!**: Notice about a 1% discount on water fees for electronic payment.

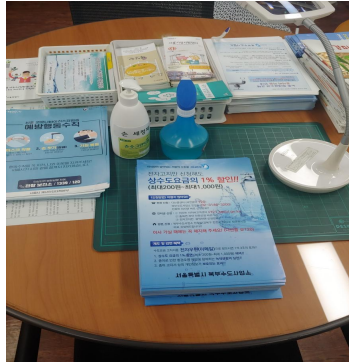
도봉구청 4월 소식지 게재

○ 자동납부·전자고지 홍보문 및 현수막 제작·배포

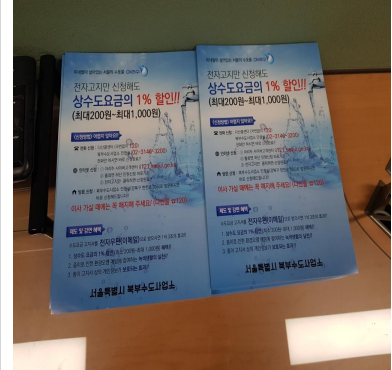
- 1차 제작·배포: 2020.03.05~03.06 (총 20,000부)



번2동 주민센터 비치



사업소 행정지원과 비치



요금과 사무실 비치

- 2차 제작·배포: 2020.03.16~03.20 (총 40,000부, 강북구 삼양동 외 23개동)



번동 주공아파트



인수동 빌라



번동 주공아파트

- 3차 제작·배포: 2020.04.14~04.20 (총 40,000부, 강북구 미아동 외 22개동)



미아동 단독주택



인수동 빌라



수유동 빌라

○ 자동납부 전자고지 현수막 제작 및 게시

- 2개구 지정 게시대 및 사업소 입구에 홍보 현수막 게시

▶ 도봉구 창동 807-1 외 3개소 (2020.04.01.게첨)

▶ 노원구 상계동 368-6 외 3개소 (2020.04.06.게첨)



도봉구 지정게시대



노원구 지정게시대



사업소 입구

□ 추진현황 ('20. 4. 31 기준)

○ 자동납부 가입률

(단위: %)

구 분	중 부	서 부	동 부	북 부	강 서	남 부	강 남	강 동
'19년 가입률	43.56	47.11	45.51	48.43	48.58	47.22	41.59	41.55
'20년 가입률	44.19	47.79	46.03	48.99	49.29	47.44	42.20	42.16
증 감 률	0.63	0.68	0.52	0.56	0.71	0.22	0.61	0.61

- '19년, '20년 자동납부 가입률이 사업소 중 2위이고, 수도요금 전체 고지금액 대비 자동납부로 수납된 금액의 비율 또한 55.83%로 사업소 중 가장 높음

○ 전자고지 가입률

(단위: %)

구 분	중 부	서 부	동 부	북 부	강 서	남 부	강 남	강 동
'19년 가입률	6.90	9.02	5.78	4.91	7.69	7.02	8.08	6.76
'20년 가입률	7.06	8.93	5.83	4.92	7.52	6.93	8.08	6.65
증 감 률	0.16	-0.09	0.05	0.01	-0.17	-0.09	0	-0.11

- '20년 전자고지 활성화 추진으로 '19년 대비 '20년 가입률이 0.01% 증가 하였지만 홍보 대비 효과가 크지 않았음

○ 전자고지 가입률 저조원인 분석

- 시민들은 휴대전화 문자를 통한 수도요금 고지(모바일 고지)가 더 편의성이 높다고 인식하지만, 현재 시행 중인 전자고지는 E-mail을 통한 고지만 전자고지로 인정
- 전체 인구 대비 고연령층 비율이 17.6%로 사업소 중 가장 높지만 고연령층은 상대적으로 종이고지서를 선호

○ 개선방안

- 편의성이 높은 모바일 요금고지 서비스를 시행하는 방안 강구
 - ▶ 현재 시행중인 수도요금 문자안내 서비스 확대 시행 건의
- 전자고지 제도 집중관리 및 홍보 필요
 - ▶ 지역 언론, 차량용 자석스티커, 추가 홍보문 배포 등으로 집중 홍보

3 향후 추진계획

□ 전자고지→모바일고지 확대 시행 건의

- 5월 정례 사업소장 회의 시 해당 안 건의 예정

□ 전자고지 제도 집중홍보 실시 예정

- 지역 언론(6개 신문)에 홍보문 게재 예정

○ 차량용 자석스티커 제작 및 구매

- 내 용: 전자고지 신청 홍보 문구
- 소요예산: 약 *****원 (1장당 약 *****원 × 40장)
- 구매방법: 신용카드로 결제 후 계좌 입금 처리
- 예산과목: 상수도사업비용, 영업비용, 일반관리비, 사무관리비, 기본경비

○ 홍보문 추가 제작 및 배포 예정

- 내 용: 기존 홍보문과 동일한 내용 (전자고지, 자동납부 신청방법 및 혜택 등)
- 소요예산: 약 *****원 (1장당 약 **원 × 50,000장)
- 구매방법: 신용카드로 결제 후 계좌 입금 처리
- 예산과목: 상수도사업비용, 영업비용, 장수 및 수용가관리비, 일반운영비, 사무관리비
상수도사업비용, 영업비용, 일반관리비, 사무관리비, 기본경비

4 기대효과

- 시민의 수도요금 납부 편의 증진**
 - 수도요금 고지서 전자 및 모바일 열람으로 인한 시민 편의 증대
 - 수도요금 감면 혜택 확대
- 상수도 업무에 대한 시민 인식 제고**
 - 요금 고지서를 쉽고 빠르게 전달하여 시민들의 상수도 업무에 대한 긍정적 인식 제고 기대
- 전자고지 활성화로 비용 절감 및 징수율 제고**
 - 종이고지서 발송 건수 감소로 행정력 절감 및 수도요금 징수율 제고
- 자동납부 및 전자고지, 자가검침 가입률 향상**