

민원총괄팀 업무 분장내역

- 작성일자 : 2018년 10월 1일
- 작 성 자 : 서부수도사업소 행정지원과 행정7급 이주향(인)
- 확 인 자 : 행정지원과장 행정5급 서경만(인)

연번	직급	성명	업무내용	업무 대행자	비고 (서명)
1	행정 6 급	강정환	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원총괄팀 업무총괄 ○ 민원처리분야 업무계획 수립, 민원실적 관리 ○ 홈페이지 접수민원 (질문과답변, 소장에게 바란다, 민원실 응답소 민원 등) 관리 ○ 고객지원시스템 접수민원 기한내 처리(지연 등) 관리 	이찬우	강정환
2	행정7급	박영호	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 세대분할 처리(은평구) 	민명기	박영호
3	행정8급	김진형	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 급수공사신청 등 민원서류 접수 및 분류 	윤지영	김진형
4	시설관리8급	정희정	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 청구서 등 우편물 송달대장 관리 ○ 법인자동납부 접수민원 관리 	김형미	정희정
5	필기운영7급	민명기	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 세대분할 처리(서대문구) 	박영호	민명기
6	필기운영7급	박복열	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 세대분할 처리(마포구) 	민명기	박복열
7	필기운영7급	김형미	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 해피콜 등 민원사후관리 ○ 민원처리분야 서무 업무 	정희정	김형미
8	지방시간선택제 임기제공무원 마급 상수도민원처리요원	윤지영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무수행 및 방문고객 민원상담 ○ 상수도 공사관련(단수 및 홍보사항 등) 공지사항 관리 	김진형	윤지영
9	행 정 7 급	이찬우	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원신고에 의한 누수요금 감면(은평구) ○ 민원신고에 의한 누수요금 감면(마포구 일부) : 아현1, 공덕, 신공덕, 도화, 용강, 대흥, 염리, 신수, 서강, 서교동 ○ 전화민원콜 업무수행 및 옥내누수 방문고객 민원상담 	김성수	이찬우
10	행 정 7 급	김성수	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민원신고에 의한 누수요금 감면(서대문구) ○ 민원신고에 의한 누수요금 감면(마포구 일부) : 동교, 합정, 망원, 연남, 아현2, 성산, 상암동 ○ 전화민원콜 업무수행 및 옥내누수 방문고객 민원상담 	이찬우	김성수
※ 공 통 업 무			<ul style="list-style-type: none"> ○ 전화민원콜 업무 수행, 상수도 관련 방문고객 상담 및 민원업무 처리 - 전화 민원콜 업무수행 [이사정산, 요금안내, 자동납부 신규·해지, 청구지 주소변경, 사용자 명의변경, 급수불편(옥내누수탐지, 옥외누수, 소·불출수 등), 급수공사(신규, 수전분리, 이설 등), 수도계량기 폐전, 수도계량기 교체(동파, 몸통, 고장), 수도요금 바로알림(신규/변경/해지) 등 민원 접수 및 처리] - 민원신고에 의한 고지서 및 각종 내역서 발급(우편, 팩스 등) ○ 고객지원시스템(다산콜센터) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 		