

민원총괄팀 업무분장

- 기준일 : 2024년 2월 5일(수정)
- 작성자 : 행정지원과 팀장 행정6급 배은하
- 확인자 : 행정지원과 과장 행정5급 김종은

■ 민원콜 업무

연번	성명	업무내용	업무대행자	비고 (서명)
1	배은하 (행정 6급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원총괄팀 업무 총괄 - 고객지원, 전화응대 민원처리 실적관리 - 경영실적평가(민원지연) 관리 - 상수도 홈페이지 접수민원(질문과 답변 등 관리) - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 - 급수공사신청 등 민원서류 접수 및 분류(마포구) 	이영숙	
2	이영숙 (행정 6급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 - 지연처리예방 유기한 민원관리(급수운영과, 현장민원과) - 급수공사신청 등 민원서류 접수 및 분류(은평구) 	배은하	이영숙
3	류향란 (행정 7급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 - 민원팀 사무업무 - 지연처리예방 유기한 민원관리(시설관리과,요금과) - 급수공사신청 등 민원서류 접수 및 분류(서대문구) 	정유진	
4	정유진 (행정 8급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 - 법인 자동납부 접수민원 관리 	류향란	
5	윤지영 (임기제 마급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 	오유라	
6	오유라 (임기제 마급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 	윤지영	
7	조윤정 (임기제 마급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 	김효영	
8	김효영 (임기제 마급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 	조윤정	
9	이인숙 (임기제 마급)	<ul style="list-style-type: none"> - 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정 	송윤선	

연번	성명	업무내용	업무대행자	비고 (서명)
10	송윤선 (임기제마감)	- 민원콜 업무수행 - 고객지원시스템(다산콜) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정	이인숙	

■ 누수감액 업무

연번	성명	업무내용	업무대행자	비고 (서명)
1	노진형 (행정 8급)	- 민원신고에 의한 누수요금 감면(마포구) - 세대분할 업무(마포구) - 방문고객 민원상담 - 누수감액 총괄	양유정	
2	양유정 (행정 8급)	- 민원신고에 의한 누수요금 감면(은평구) - 세대분할 업무(은평구) - 방문고객 민원상담	노진형	
3	손서연 (행정 7급)	- 민원신고에 의한 누수요금 감면(서대문구) - 세대분할 업무(서대문구) - 방문고객 민원상담	노진형 양유정	

※ 공통업무

업무 구분	공통 업무
민원콜	<ul style="list-style-type: none"> ● 민원콜 업무수행 및 민원업무 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 이사정산, 요금안내, 자동납부 신규·해지 - 사용자 명의변경, 청구지 주소변경 - 급수불편(옥내누수탐지, 옥외누수, 소·불출수 등) - 급수공사(신규, 수전분리, 이설 등) - 폐전, 수도계량기 교체(동파, 몸통, 고장) - 수도요금 바로알림(신규/변경/해지) 등 ● 민원신고, 다산콜에 의한 고지서 및 각종 내역서 발급(우편, 팩스 등) ● 고객지원시스템(다산콜 포함) 민원 접수, 처리, 분류, 부서 지정
누수감액	<ul style="list-style-type: none"> ● 민원콜 지원(대기콜 3이상) ● 우편물 발송, 방문대장 관리