

2015년도 행정사무감사

---

# 주요업무 추진실적 보고

2015. 11. 11.

# I. 일 반 현 황

## 지 역 특 성

- 공급체계가 안정적으로 구축되어 있어 급수상태 비교적 양호
- 종량구 신내동 등 대단지 입주로 인한 급수수요 점진적 증가 예상

관할구역 : 4개구 62개동(성동 17, 광진 15, 종량 16, 동대문 14)

면 적 : 66.61 $km^2$ (성동 16.85, 광진 17.06, 종량 18.50, 동대문 14.20)

### 급수현황

- 급수인구 : 1,436천명(622천세대)
- 급 수 전 : 271천전(성동 45, 광진 80, 종량 83, 동대문 63)
  - 업종별 : 가정용 231(85.5%), 일반용 37(13.5%), 공공용 등 기타 3(1.0%)
- 공 급 량 : 414천  $m^3$ /일('14년 평균)

### 시설물 현황

- 배관연장 : 2,226 $km$ (송·배수관 1,598 $km$ , 급수관 571 $km$ , 도수관 57 $km$ )
- 배 수 지 : 8개소 394,450  $m^3$

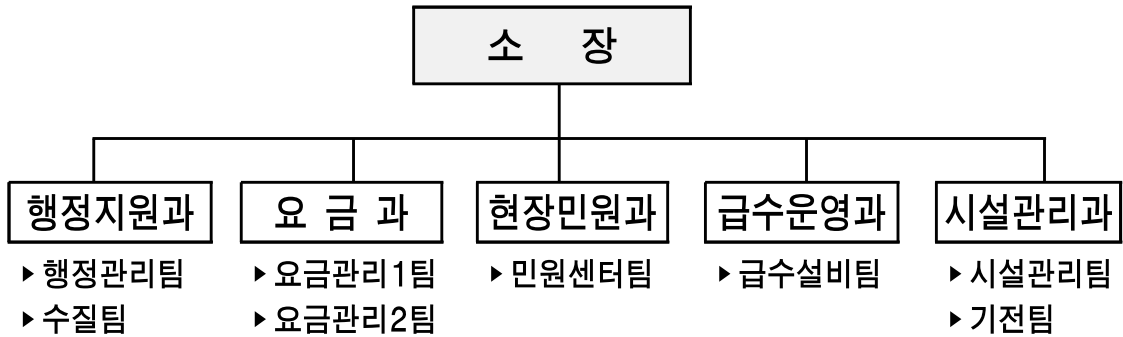
- 대현산배수지 : 200,000  $m^3$
- 아차산배수지 : 104,000  $m^3$ (대 100,000  $m^3$ , 소 4,000  $m^3$ )
- 용마산배수지 : 86,000  $m^3$ (대 80,000  $m^3$ , 소 6,000  $m^3$ )
- 신내배수지 : 3,000  $m^3$
- 소매수지(금호, 응봉) : 1,450  $m^3$ (금호 1,000  $m^3$ , 응봉 450  $m^3$ )

○ 가압장·증압장 : 15개소(유인 1, 무인 14 / 가압장4, 증압펌프장 11)

○ 밸 브 류 : 29,870개소(제수밸브27,467, 퇴수밸브1,059, 공기밸브1,263, 기타 81)

## □ 기구 및 인력

○ 조직 : 5과 8팀



- 인력
  - ┌ 정원 149명/현원 130명(일반직 106/95, 관리운영 41/33, 임기제 1/1, 전담직위 1/1)
  - └ 공무원 8명(누수탐지 4명, GIS 1명, 청소 3명)
    - └ 준공무원 4명(시설·경비 3명 - '16년 공무원 전환예정, 청소 1명-축탁직)

## □ 재정현황

(단위 : 백만원)

세 입				세 출				
구 분	2015년	2014년	증 감	구 분	2015년	2014년	증 감	
계	96,074	95,883	191	계	40,117	39,503	614	
급수수익	85,632	86,341	△709	경상비	인건비	8,664	9,092	△428
급수공사익	7,589	6,601	988		기본경비	1,170	1,180	△10
변상금 및 잡수익	250	293	△43		경상사업비	16,260	14,473	1,787
과년도금 미수	2,603	2,648	△45	사업비	투자사업비	14,023	14,758	△735

※ 경상사업비 : 일반운영비, 시설물유지관리비 등(인건비 : 본부포괄 편성, 분기배정)

※ 투자사업비 : 시설비, 가압장 배수지 노후시설개량, 우수장애 상수도관이설 등

## Ⅱ. 2015년 주요업무 추진사항

### 1 상수도 배관망 정비

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

#### □ '15년 정비계획

○ 정비목표 : 12.43km(사업비 : 14,536백만원)

(단위: km, 백만원)

구 분	계	송배수관 정비	배급수관정비 (세척갱생관)	불용관 정비
목 표	12.43	2.53	8.10	1.8
사업비	14,536	7,221	6,489	826

#### ○ 추진방향

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



○ 세부공사내역 : 대상 12건(송배수관 7건, 배급수관 5건)

#### □ 예산집행 현황('15.10.20현재)

(단위 : 천원)

사업명	예산현액	집 행 액	집 행 잔 액	집행률
송배수관정비	5,324,759	3,697,589	1,627,170	69.4%
배급수관정비	5,149,400	3,384,152	1,765,248	65.7%
불용관정비	786,000	664,328	121,672	84.5%

□ '15년 추진실적 : 13.34km(10.31기준)

① 송배수관 정비공사 : 6 건, L = 3.20 km

연번	공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (m)	진도(%)
		구경 (mm)	연장 (m)				
계		400~1000	3,200	6,600	'15.3~12.	2,565	80
1	아차산로 배수관정비공사	500	489	900	'15.3~10.	489	100
2	동일로 송배수관정비공사	1000	700	1,700	'15.3~11.	665	95
3	용두역 주변 배수관정비공사	900	198	900	'15.3~10.	198	100
4	배봉초교사거리~보호관찰소간 배수관정비공사	500	813	1,200	'15.3~10.	813	100
5	장안평역주변 배수관정비공사	400	500	700	'15.7~12.	100	20
6	상봉역~면목역간 송배수관 정비공사	700	500	1,200	'15.7~12.	300	40

② 사고이월공사 추진 : L = 0.04 km

공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (m)	진도(%)
	구경 (mm)	연장 (m)				
중곡동589-9~181-19호간 송배수관정비공사-시험시공(사고이월)	1000	40	221	'14.11~'15.4	40	100

③ 배급수관 정비공사 : 5 건, L = 8.3 km

연번	공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (m)	진도(%)
		구경 (mm)	연장 (m)				
계		80~300	8,301	6,489	'15.3~12.	7,998	96
1	자양동 796번지의외 3개소 배급수관정비공사	150~300	2,050	1,642	'15.3~10.	2,050	100
2	용담동226번지의외 2개소 배급수관정비공사	150~300	1,977	1,602	'15.3~11.	1,797	90
3	장안동369번지의외 1개소 배급수관정비공사	200~300	1,998	1,442	'15.3~10.	1,998	100
4	용두동39번지의외 3개소 배급수관정비공사	150~300	1,696	1,346	'15.3~10.	1,696	100
5	연간단가계약 공사	80~300	580	457	'15.3~12.	457	100

④ 불용관 정비공사 : L = 1.8 km

공사명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	추진실적 (m)	진도(%)
	구경(mm)	연장(m)				
연간단가계약 공사	13~300	1,800	826	'15.1~12	1,800	100

## 2 배수지 시설 등 시설물 최적기능 유지

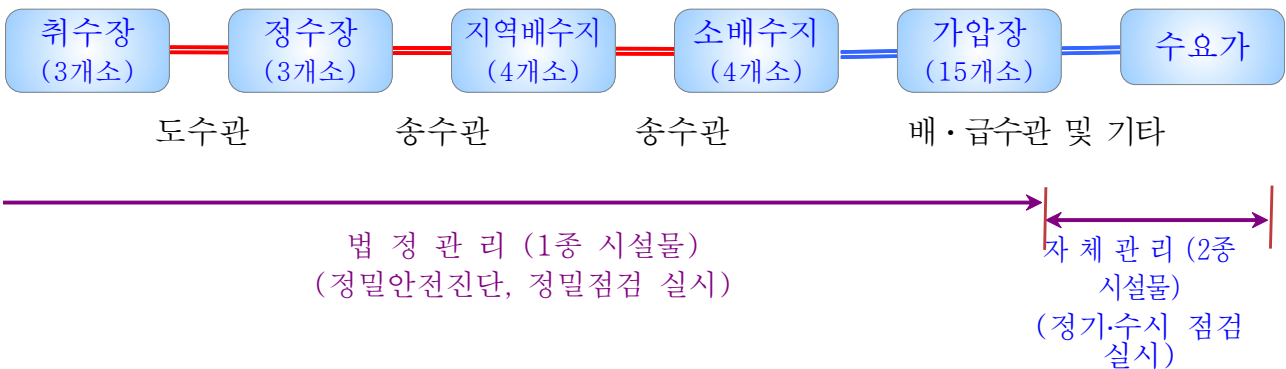
상수도 공급시설에 대한 지속적인 점검 및 정비를 통해 안전한 급수를 위한 최적기능의 급수체계 유지

### □ 시설현황

(단위 : 개소)

배수지	가압장	조압수조	구역유량계	밸브류	관로(km)	소화전
8	15	1	15	29,870	2,221	7,552

### □ 상수도 시설물 관리계통도



### □ 추진계획 및 실적

#### ○ 배수지 환경정비

연번	공사명	공사개요	사업비 (백만원)
1	용마배수지	-배수지내부 구조물 (균열)보수공사 :594m <sup>2</sup> (단면복구 100m <sup>2</sup> , 균열보수 255m <sup>2</sup> , 도막방수 239m <sup>2</sup> )	108

#### ○ 추진실적 : 35건 / 85백만원

- 용마배수지 배수지 불량 항출입구 교체등 시설물 정비

○ 배수지 항청소

- 대 상 : 대현산(배) 외 6개소(391,450<sup>m</sup><sup>3</sup>, 연2회)
- 사 업 비 : 420백만원
- 추진실적 : 대현산(배) 외 6개소(201,517<sup>m</sup><sup>3</sup>, 168,480천원) - 상반기 1회

○ 기전설비 유지보수 : 4건 / 717백만원

사 업 명	개 요	예산현액	집행액	집행잔액	추진실적 (추진율%)
청량리 증압장의 3개소 원격감시제어반 개량	- 청량리 원격감시제어반×1면 - 이문 원격감시제어반×1면 - 휘경A 원격감시제어반×1면 - 휘경B 원격감시제어반×1면	280	218	62	사업 완료 (100%)
아차산 배수지의 2개소 노후 기전설비 개량	- 아차산배수지 원격감시제어반 구매설치 - 이동용 인버터반 제작구매	132	110	22	사업 완료 (100%)
DB6외 2개소 유량계 개량	- DB6 유량계 및 전송반 개량 - DB4 유량계 개량 - DBM7 유량계 개량	54	53	1	사업 완료 (100%)
기전시설물 유지보수	- 유량계 유지보수 - 자동제어 유지보수 - 기전시설물 전기 및 기계 유지보수 등	251	103	148	기 전 시 설 물 유 지 보 수 중 (50%)

○ 노후 밸브시설 정비

- 정비목표 : 255개소(노후밸브 234개소, 고장밸브 21개소)
- 정비실적 : 구경D=80~400mm, 182개소(71%)
- 사업예산 : 1,740백만원(사업소 : 1,503백만원, 자재관리센터 : 237백만원)

○ 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 강화

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

#### ☐ 수질감시시스템(Seoul Water Now) : 24시간 실시간 운영

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

(단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	비고
아리수통합정보센터시스템 유지관리	68,808	47,804	21,004	(연말 90%집행예정 -14,123천원 추가 집행)

#### ☐ 수질검사 추진계획 및 실적

구분	점검내용	검사내용	검사주기	검사대상	추진실적 ('15.10.31기준)
시민신청수질검사	수요가 불편 사항	5개 항목	수시 (전화, 방문, 상수도 홈페이지 등 신청 시)	신청가구	521건 (적합 100%)
정배수기수질검사	배수지향 배관리 상태	12개 항목	분기 1회	8개소	24건 (8개소×3회)
잔류염소 모니터링수질검사	수계관 말지점 관리	1개 항목	주 1회	9개소	387건 (9개소×43회)
상수도통수전수질검사	공사 전·후 안전성 확보	2개 항목	수시	D=100mm L=100m이상	70회 (70개 지점)
법정수도꼭지수질검사	배급수의 안전성 확보	일반: 6개항목 노후: 12개항목	월 1회	66개소	660건 (66개소×10회)
법정급수설비수질검사	공공시설 및 다중이용시설	7개 항목	2년 1회	90개소 (207 지점)	63개소 (145개 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 전달 공급

#### □ 사업개요

○ 사업기간 : '12년 ~ '16년(사업비 : 486백만원)

○ 연차별 추진계획 (단위 : 개소, 백만원)

구 분	계	2012	2013	2014	2015	2016
소 블 록	184	30	34	30	45	45
사 업 비	439	75	75	75	102	112

#### □ 추진계획 및 실적

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

○ 사업소 자체인력 활용 물세척

- 대 상 : 취약관로 8개구간 1,148m

- 추진실적 : 세척주기에 맞추어 60개 소블록 물세척 실시

○ 기간제근로자 활용 물세척

- 대 상 : D=80~350mm, 소블록 45개, L=27,430m

- 추진실적 : D=80~350mm, 소블록 43개, L=26,325m

- 운영기간 : '15. 4월 ~ 11월(8개월)

- 기간제근로자 편성 : 2개팀(인원 5명, 차량 소형승용차)

#### □ 예산집행 현황(10.31기준)

(단위 : 천원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집 행 잔 액	비 고
배수관소블록 물세척	94,937	76,448	18,489	추진중

#### □ 향후계획

○ 취약관로별 세척주기에 맞춰 주기적 세척 실시

## 5 아리수 품질확인제 추진

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

### 추진목표 : '15년 38,677가구

#### ○ 연도별 추진현황

연 도 별	2014년	2013년	2012년
추진목표	45,089	45,089	45,089
추진실적	49,064	47,335	56,123

#### ○ 2015년 추진실적

(10.31기준)

목표건수 (전체)	추진실적				추진율 (%)
	전체	노후주택	음수대	개량가구 등	
38,677	37,850	19,827	8,369	9,654	97.8

#### ○ 예산집행 현황(10.31기준)

(단위 : 천원)

사 업 명	예산현액	집행액	집행잔액	비고
아리수품질확인제	304,442	196,864	107,578	(연말 89%집행예정 -73,536천원 추가 집행)

### 추진방법

○ 기 간 : 2015.4월 ~ 11월(8개월)

○ 인 원 : 25명(직원 7, 기간제근로자 18)

○ 대 상

- 급수환경 개선가구(옥내배관 교체 및 직결급수 전환 가구)
- 노후아파트, 다중이용시설, 어려운 이웃 및 희망가구
- 아리수 음수대(학교·공공기관·공원음수대)

○ 검사항목 : 잔류염소, 탁도, pH, 철, 구리, 맛, 냄새(부적합시 7개 항목 추가)

○ 검사방법

- 1차 검사 : 현장에서 7개 항목 실시
- 2차 검사 : 1차 검사결과 부적합시 채수하여 7개 항목 추가 검사

○ 조치내용

- 먹는물 수질기준에 적합 시 적합필증 부착
- 먹는물 수질기준에 부적합 시 원인 조사 통보 후 개선완료 시 까지 관리

### 기대효과

○ 고객과 직접 대면을 통한 아리수의 안전성 홍보

○ 아리수에 대한 막연한 불신을 해소함으로써 신뢰도 및 음용률 향상에 기여



<노후주택 수질검사>

## 6 가정 노후급수관 교체지원

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

**추진실적** : 33,440가구/9,908백만원('07.6.21 ~ '14.10.31)

구 분	총 대상가구	교체완료 가구	잔여 가구	추진율(%)
계	64,192	33,440	30,752	52
일 반 주 택	19,491	15,378	4,113	79
공 동 주 택	17,234	3,402	13,832	20
공 용 배 관	27,467	14,660	12,807	53

### 추진개요

- 추진근거 : 수도법 제21조제4항, 수도조례 제28조, 동조례시행규칙 제43조
- 지원대상 : '94. 4월이전 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

### 2015년 추진목표 및 실적

- 목표 대비 실적 101%(실적 4,939가구/목표 4,900가구) (10.31기준)

구 분	목 표		실 적		향후 추진계획	
	가구	금액(천원)	가구	금액(천원)	가구	금액(천원)
계	4,900	2,368,000	4,939	2,205,407	310	162,593

- 예산집행 현황(10.31기준) (단위 : 천원)

사 업 명	예산현액	집행액	집행잔액	비고
옥내노후배관교체지원	2,368,000	2,205,407	162,593	

### 향후계획

- 2015년 목표달성 완료 2016년 목표달성을 위해 총력 경주

## 7 학교 음용환경 개선

서울시내에 설치된 고장 음수대를 교체·정비하고 신규(추가) 설치를 통해 마실 수 있는 음용환경을 조성함으로써 음용률 향상에 기여

### □ 사업개요

- '15년 사업대상 : 관내 초·중·고교, 공공기관 등 음수대 376대

구 분	계	신 규	추 가	고장음수대 교 체	내용연수 도래교체
음 수 대	376	90	91	3	192

- 소요예산 : 342,150천원(배관공사 설치비 예산)

계	음수대 구매 (본부 시행)	배관 공사 (사업소 시행)	비 고
738,434	396,284	342,150	'15.12월 집행예정

### □ 추진실적 : 음수대 398대(목표대비 106%)

- 신규 음수대 설치 - 11개소 86대(복도42대 사무실41대 대용량 3대)
- 추가 수요 음수대 설치 - 25개소 103대(복도 39대, 사무실 56대, 대용량 8대)
- 고장 음수대 교체 - 4개소 10대(복도 5대, 사무실 5대)
- 내용연수 경과 음수대 교체 - 13개소 199대(복도 151대, 사무실 48대)

※ 음수대 설치현황('06년~'15년) : 총 2,521개

(단위:대수)

구 분	연 도	계	학 교	유치원	관공서	아리수샘터
음수대 설 치	누 계	2,521	2,312	10	189	10
	'06~'14	2,332	2,151	10	161	10
	2 0 1 5	189	161	-	28	-

▶ 학교 음수대 설치 161대(신설64대, 추가설치97대), 내용연수 경과 교체 199대

### □ 향후 계획

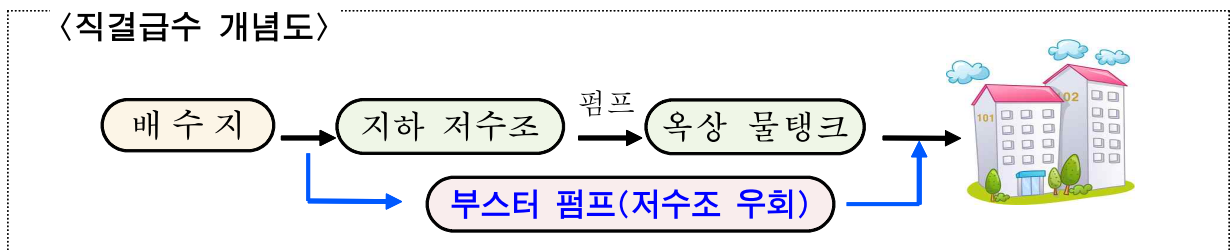
- 행정지원과(수질팀)에 통보하여 분기별 수질검사 등 유지 관리 철저
- 학교(공공기관)에 설치된 음수대를 관리전환하고 철저한 유지관리 홍보

## 8 고층아파트 직결급수 도입

지금까지는 5층 이하 저층건물에 직결 급수를 추진하였으나, 고층 아파트에도 확대 도입하여 깨끗한 아리수를 수도꼭지까지 공급

### □ 사업 개요

- 노후 옥내급수관 교체 아파트 4개 단지 직결전환 병행 실시
  - 단계적 추진으로 위험요인을 없애고, 옥내급수관 교체 아파트부터 우선 시행
- 적용기준에 맞는 신규 아파트 1개 단지는 직결 급수 조건 부여



### □ 추진 실적

- 노후 옥내급수관 교체 아파트 4개 단지 직결 전환 추진
  - 공사 완료 2개 단지
    - 자양현대아파트(자양동), 성수한진타운(성수동)
  - 공사 협의 중 2개 단지
    - 사근하이츠(사근동), 청량리현대아파트(청량리동)
- 직결 전환 적용기준에 맞는 신규 아파트 1개 단지 조건 부여
  - 중랑구 중화1재정비촉진구역 : 1개 단지

### □ 향후 계획

- 노후 옥내급수관 교체 아파트 : 직결전환 사례(장점)등 홍보를 통해 추진
  - 수도사업소 : 입주자 대표회의 시 방문하여 직결 전환 사례 등 홍보
- 신규 아파트는 건축허가 급수 협의 시 직결 급수 조건 부여

## 9

## 음용물 향상을 위한 아리수 인식개선 홍보

시민참여 프로그램 시행 등 양방향 홍보활동으로 『아리수 인식개선』 및 신뢰 제고를 통한 음용물 향상 도모

### □ 추진실적

#### ○ 학생(초·중·고교) 대상 아리수 인식개선 홍보

- 수도교실 운영

· 대 상 : 어린이집, 초·중·고교 학생 및 시민(24회)

· 추진방법 : 비교실험 등을 통한 아리수 우수성 홍보

· 추진실적 : 29회

- 아리수사랑 체험투어 실시

· 대 상 : 초·중학교 학생 및 교사(15회, 600여명)

· 추진방법 : 아리수 정수센터, 수도박물관 등 체험견학

· 추진실적 : 15회, 500여명



<수도교실>



<아리수사랑 체험투어>

#### ○ 매스미디어 활용 아리수 인식개선 홍보

- 자치구 홈페이지·소식지, 지역언론, SNS 등

- 추진실적 : 자치구 홈페이지·소식지 180회, 지역언론 40회, SNS 120회

#### ○ 시민참여 프로그램 확대 발굴 아리수 인식개선 홍보

- 소통 및 양방향 홍보 실시 음용물 향상 계기 마련

- 추진실적 : 사생대회, 전시회 등 이벤트 홍보 30회

#### ○ 자치구와의 협업을 통한 아리수 인식개선 홍보

- 봄, 가을 자치구 각종 축제 등 행사 참석 홍보 실시

- 추진실적 : 응봉산 개나리축제, 자치구 시민의 날 등 20회



<시민참여 행사>

### □ 향후계획

#### ○ 기존 홍보 지속 추진(시민참여 프로그램 및 매스미디어활용 등)

#### ○ 전략적·전방위적 홍보를 통한 아리수 인식개선 도모

- SNS 활용 공무원 먼저 아리수 마시기 운동 전개 : 11월

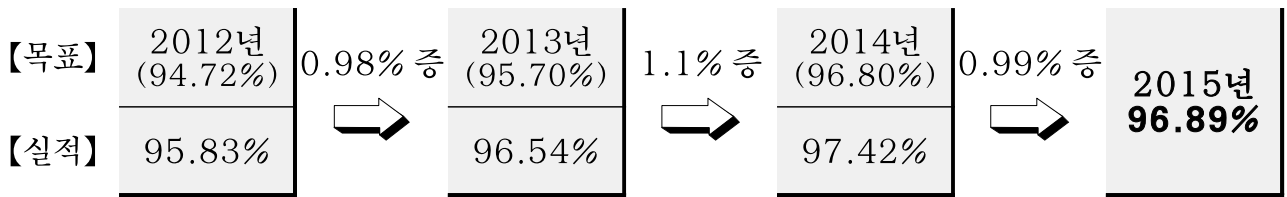
- 지역 순환버스 활용 아리수 광고문 부착 홍보활동 전개 : 12월

## 10 아리수 유수율 제고

공급량의 효율적인 관리와 조정량 증대대책을 적극 추진함으로써 유수율 목표를 초과 달성하여 상수도 경영합리화를 도모하고자 함

### 2015년 목표 : 97.79%

- 목표 대비 연도별 유수율 추진 현황



### 공급량 및 조정량 목표

구 분	연 간		일 평 균		일 평 균	
	2015년	2014년	2015년	2014년	2015년	2014년
공 급 량 (천 <sup>m</sup> <sup>3</sup> )	176,971	175,350	14,748	14,613	485	480
조 정 량 (천 <sup>m</sup> <sup>3</sup> )	173,060	170,817	14,422	14,235	474	468

### 유수율 현황(1~8월 누계)

구 분	2015년	2014년	증감량	증감율(%)
공급량 (천 <sup>m</sup> <sup>3</sup> )	16,131	15,348	783	5.10
조정량 (천 <sup>m</sup> <sup>3</sup> )	15,499	15,170	329	2.17
유수율 (%)	96.08	98.84	-	△2.76

### 향후계획

- 유수율 목표 초과달성을 위한 유수율 향상 기법 개발
  - 체계적인 누수탐지 기법 마련, 유량감시시스템 활용 분석기법 개발
- 체계적인 중블록 및 가압급수지역 관리를 통한 유수율 향상 추진
  - 연차별 중블록 세분화 추진, 지역별 경쟁체제 강화 및 담당 책임제 실시
- 정확한 검침, 요금부과, 조례위반 단속강화 등을 통한 조정량 증대 추진

## 11 세입징수 강화

정확한 요금부과 및 고지서 송달로 납기 내 징수율을 제고하고 강력한 체납징수활동을 통한 세입증대로 경영효율화 도모

### 2014년 세입목표

- 조정목표 : 99,355백만원
- 징수목표 : 95,883백만원(조정액 대비 96.5%)
- 징수액 : 95,130백만원(징수목표 대비 99.2%, 12월 현재)

(단위 : 백만원)

구분	징수 목표액(A)	조정액(B)	징수액(C)	목표달성율(%) A/C	징수율(%) B/C
총 계	95,883	98,534	95,130	99.2	96.6
현년도	93,235	95,232	92,551	99.3	97.2
과년도	2,648	3,302	2,579	97.4	78.1

### 2015년 세입실적

- 조정목표 : 99,808백만원
- 징수목표 : 96,074백만원(조정액 대비 96.26%)
- 징수실적 : 70,998백만원(2015년 9월현재)

(단위 : 백만원)

구분	세입실적		징수율(%)
	조정액(A)	징수액(B)	A/B
총 계	74,123	70,998	95.8
급수수익	66,059	63,652	96.4
급수공사비	2,290	2,290	100
시설분담금	2,443	2,443	100
과년도미수금	3,214	2,517	78.3
잡수익 및 기타	117	96	82.1

### 향후계획

- 담당별 요금관리책임제 시행으로 납기 내 납부독려 추진
- 체납특별정리기간 운영 : 연 4회(3, 6, 9, 11월)
- 행정처분(정수처분 및 재산압류)강화, 정수처분반 운영 : 17명(3인 6개조)



## 12 상수도관 GIS DB 유지관리

상수도 GIS 데이터의 체계적인 수정·보완으로 상수도 업무수행 시 정확한 정보를 제공하고 업무의 과학화 및 효율성 제고

### □ '14년 추진실적

#### ○ 상수도 GIS DB 정확도 개선사업

- 사업기간 : 2014.4.1 ~ 2015.03.31
- 사업방법 : 좌표값에 의한 측량 용역업체 실시
  - 신설관 : 구경50mm이상, 연장10m 이상 공사구간 실시간 측량
  - 기존관 : 300mm~600mm 상수도시설물 탐사 및 측량

구 분	계	신설관(km)				기존관(km)
		연간 공사	단가 사	배급수관 정비공사	송배수관 정비공사	원인자 이설공사
목 표	87.7	3	6	3.7	2	73
실 적	89.9	3.4	6	3.7	2.2	74.6
추진율	102.3%	113.3%	100%	100%	110%	102.1%

### □ '15년 추진계획 및 실적

#### ○ 상수도 GIS DB 정확도개선사업

- 사업기간 : 2015.4.1 ~ 2016.3.31
- 사업방법 : 좌표값에 의한 측량 용역업체 실시
  - 기존관 : 용마1중블록 80mm~250mm 탐사 및 측량

(2015.10.31.기준)

구 분	계	신설관(km)				기존관(km)
		연간 공사	단가 사	배급수관 정비공사	송배수관 정비공사	원인자 이설공사
목 표	101	3.4	8.1	2.5	4	83
실 적	75.6	2.9	4.3	1.7	1.3	65.4
추진율	75%	85%	53%	68%	33%	79%

#### ○ 아파트 단지내 상수도 배관도면 전산화 작업후 GIS 관리 추진

- 관내 453개소 아파트 단지내 배관 도면 수집 및 GIS 구축 완료

## 13 시민감동 아리수 민원서비스 제공

원스톱 민원처리 등 시민중심의 친절하고 신속한 민원행정서비스로 시민 감동행정 구현

### 추진방향

- 친절하고 신속한 민원서비스 제공으로 시민 감동행정 구현
- 민원처리 불만족 사항의 사전 해결방안 강구

### 추진실적

- 민원유형별 민원처리 실적('15.10월말 기준)

총 계	요금관련민원	공사관련민원	수질검사	호소성민원	기타(증명발급)
56,620	42,159	13,818	635	8	0

- 접수유형별 민원처리 실적('15.10월말 기준)

총 계	전화	다산콜센터	팩스	방문	인터넷	기타
56,620	36,386	17,013	951	609	1,052	609

※ 기타 : 동주민센터, 타기관, 우편접수 등

### 향후계획

- 복합민원 원스톱 처리('15.10월말 기준 5,787건, 전체민원 중 10.22%)
  - 민원의 반복적인 제기가 없도록 최초 민원처리 시 원스톱으로 처리
  - ※ 접수공사 2,136건, 계량기검정 247건, 옥내급수관공사비지급 703건, 급수설비폐지 2,701건
- 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

## 14 상수도관 누수 대응능력 향상

상수도 시설물의 체계적인 정비로 누수발생을 최소화 하여 예산절감 및 시민생활 안정을 도모하고자 함

### □ 현 황

- 상수도관 현황 : 2,226km
- '14년 누수발생 현황 : 1,095건

### □ 추진목표

- 시설물 안전사고 제로화
- 누수발생 '15년까지 1,040건 이하 달성



<누수복구 공사현장>

2014	⇒	2015	⇒	2016
1,095건		1,040건		990건
30억		29억		28억

### □ 누수복구 현황(10.31기준)

구 분	계(건)	성동구	광진구	동대문구	중랑구
목 표	1,040	260	260	260	260
건수(%)	1,060(101.9)	195(75)	304(116.9)	252(96.9)	309(118.8)

### □ 예산집행 현황(10.31기준)

(단위 : 천원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률
2,967,598	2,709,566	258,032	91.3%

### □ 향후계획

#### ○ 누수 발생 시 조치사항

- 단수지역에 대한 병물 아리수 제공
- 대규모 지역 단수 발생 시 호별방문, 유선연락, 메가샷 문자 메시지 발송
- 지역 직반장 24시간 근무체계 및 비상연락망 유지
- 발생 20분 이내 출동하여 2시간 이내 누수복구 완료

#### ○ 사전 누수예방 활동사항

- 노후된 송·배수관 연차별 정비로 인한 누수발생 최소화
- 누수탐지 정확도 향상으로 누수건수 및 복구예산 절감

## 15 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 불편민원감축(2013년 대비)

년도	2015년	2016년	2017년	2018년
목표	35%	40%	45%	50%

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

- 토탈서비스에 대한 시민평가단 만족도향상

년도	2015년	2016년	2017년	2018년
목표	95%	96%	97%	98%

### 추진 실적

- 아리수토탈서비스 4대 민원감소 실적(2013년 대비)

(2015.1.1.~ 10.20)

민원명	'15년도		'14년도		'13년도 (B)	증감건수 (C=A-B)	증감율(%) (C/B)×100
	선제적 처리	시민신청 (A)	선제적 처리	시민신청			
계	5,951	5,038	2,754	6,928	16,777	△11,739	△69.9%
옥내탐지	2,362	1,511	1,031	2,169	6,196	△4,685	△75.61%
누수요금감면	2,924	1,587	1,200	2,761	7,591	△6,004	△79.09%
급수불편해소	393	1,586	406	1,727	2,735	△1,149	△42.01%
수질검사	272	354	117	271	255	99	38.82%

○ 직원 선제적 종합,파생 민원처리 현황 - 4대 시민불편민원 외

구분	계	옥내급수관 상담	소유자(사용자) 명의변경	지동납부 신규/ 변경/해지	급수설비 폐지신청	기타 (나머지)
누계	1,356건	136건	497건	215건	113건	395건

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

○ 민원처리를 위한 실내 출입시 위생덧신(1회용) 착용

- 목 적 : 발냄새 및 발자국으로 인한 불쾌감 예방
- 수 량 : 1,200켤레

※ 시민반응 - 참신한 아이디어로 시민을 배려하는 서비스에 좋은 느낌을 받음

○ 시민평가단 만족도 평가(5,7,9월) : 만족 96.1%(대상 180명)

- 조사방법 : 관내 거주 10명의 시민평가단이 방문 약속시간 준수 등 6개항목을 미스터리 쇼퍼 방식으로 조사
- 조사결과

구분	계	매우만족	만족	보통	불만	매우불만
응답건	180	149	24	5	2	0
만족도	100.0%	82.8%	13.3%	2.8%	1.1%	0.0%

○ 아리수토탈서비스 현장홍보실시

- 상하반기 10회 실시
- 홍보내용 : 1,200켤레

○ 예산집행현황(10.20.현재)

(단위 : 천원)

예산현액	집행액	집행잔액	집행률
34,023	22,529	11,494	66.2%

향후 계획

- 추진사항 월별 분석 및 만족도를 조사하여 서비스 개선에 활용(11월)

# Ⅲ. 현 안 사 항

## 1 동절기 수도계량기 동파·동결 예방대책

동절기 한파 대비 동파·동결을 사전 예방하여 시민고객 불편을 최소화하고 동파·동결 시 신속 복구함으로써 안정적인 아리수 공급 도모

### □ 개 요

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

구분	2010년 (13일, -17.1℃)	2011년 (25일, -16℃)	2012년 (3일, -9.8℃)	2013년 (1일, -10℃)	2014년 (8일, -10℃)	비 고
동파	925	1,786	62	83	305	( )안은 -10℃ 이하일수 및 연중 최저 기온
동결	-	54	2	-	-	

### ○ '14년도 동파 유형별·원인별 분석

- 소규모 상가·공사장(61.4%), 공동주택(36.3%), 단독주택(2.3%) 順 발생
- 보온미비(49.5%), 빈집(49.8%)등 관리 소홀 및 무관심 등이 주요 발생 원인

### 〈겨울철기후전망〉

- ◆ 기온과 강수량은 대체적으로 평년과 비슷하겠으나 찬 대륙성 고기압 및 해안지대 저기압 등의 영향으로 일시적 한파 또는 폭설이 예상됨

### □ 추진 방향

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

## □ 추진계획

- 초기 한파(12월 초순~하순) 대비한 선제적 대응방안 마련
  - 복도식 아파트 계량기함 보온재 설치 완료(1,300세대) : '15.10.15

【설치 예 - 동담한신아파트】



- 동파취약 공동주택 33,000여 세대 보온덮개 배부 : '15.11.11 이후
- 소규모 공사장 보온 여부 등 계량기 관리실태 점검 : '15.10.20. ~ 11.13.
- 계단, 고지대 암반 등 동결 취약지구 배급수관 주기적 점검 : '15.10.20 이후
- 동파·동결 사전예방을 위한 홍보활동 강화
  - 동파예방 안내문 및 포스터(1,500매) 배부 : '15.11.11~11.20
  - 지역 언론(방송·신문) 및 자치구 소식지 활용 홍보 : '15.11.12
  - 복도식 아파트 관리소장 회의 개최(86개 단지) : '15.11.11
  - 동파 취약 지구 통합 메시지 발송 및 공동주택 관리소 안내 방송
  - 동결 취약 옥내배관 수요가에 대해서는 개량사업 실시토록 안내
- 동파·동결 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 1,650여개 확보)
  - 일반 동결은 즉시 해빙, 옥내배관은 장비대여 및 지역 설비업체 활용토록 안내

【장비 예】

