

제264회 시의회 정례회
환경수자원위원회



2015년도 행정사무감사

주요업무 추진실적 보고

2015. 11.

 서울특별시
강서수도사업소

I . 일반현황



- 1. 조직 및 인력 / 2
- 2. 급수 및 시설 현황 / 2
- 3. 예산 현황 / 3

I. 일반현황

지역 현황

- ▶ 목동·등촌·가양 APT 지역 → 안정 급수지역
- ▶ 발산·마곡·공항·방화 지역 → 급수수요 증가
- ▶ 화곡·고척·오류 주택 지역 → 가압 급수지역



1 조직 및 인력 현황

- 기구 : 5과 8팀
- 인력 : 정원 146명, 현원 134명

(’15.10.26.현재)

구분	계	일반직	관리운영	전담직위	임기제
정원	146	105	39	1	1
현원	134	102	29	2	1
과부족	-12	-3	-10	+1	0

2 급수 및 시설 현황

- 급수현황
 - 급수구역 : 3개구 53개동(양천 18, 강서 20, 구로 15)
 - ※ 면적 : 78.93km² (양천구 17.40, 강서구 41.42, 구로구 20.11)
 - 급수인구 : 585천 가구 1,496천명(보급률 100%)
 - 급수수계 : 영등포 및 암사 아리수정수센터수계(공급량 413천m³/일)
 - ※ 공급비율 : 영등포 353천m³/일(85.7%) 암사수계 59천m³/일(14.3%)

○ 시설현황

- 급수시설

상수도관	배수지	가압장	변류
1,536km	9개소	15개소	31,001개

- 급수수전

구분	계	가정용	일반용	공공용	욕탕용	기타
계	325,742	294,060	23,034	1,978	120	6,550
양천구	107,980	98,661	6,508	559	40	2,212
강서구	145,004	132,200	9,480	726	38	2,560
구로구	72,758	63,199	7,046	693	42	1,778
비율(%)	100.00	90.3	7.07	0.6	0.03	2.0

3

예산 현황

○ 세입예산

(단위 : 백만원)

계	급수수익	급수공사비	시설분담금	과년도미수금	잡수익 등
86,368	71,370	3,480	9,251	2,045	222

○ 세출예산

(단위 : 백만원)

계	행정운영경비	경상사업비	투자사업비
12,882	1,186	10,820	876

※ 세출예산 : 자체 편성예산(본부 포괄예산 제외)

II. 2015년 예산집행 현황

□ 예산총괄 및 집행전망

○ 예산총괄 : 32,270백만원(집행률 74.7%, '15.10.20 기준)

(단위 : 백만원,%)

구 분	예산현액	집행현황		연도말 집행전망		
		집행액	집행률	집행예정액	집행률	
계	32,270	24,096	74.7	30,685	95.1	
행정운영경비	10,488	8,225	78.4	9,989	95.2	
사업예산	소계	21,782	15,871	72.9	20,696	95.0
	투자사업비	7,945	5,601	70.5	7,464	93.9
	경상사업비	13,837	10,270	74.2	13,232	95.6

○ 연도말 집행전망

- 현재까지('15.10.20)의 집행은 24,096백만원(집행율 74.7%) 정상추진 중이며,
- 집행이 저조한 일부사업의 경우 적극 추진하여 연도말 집행률 95.1%달성 추진 예정

□ 주요사업 예산 집행 현황('15.10.20. 현재)

(단위: 백만원, %)

사업명	예산현액	집행액	집행율	추진현황 및 집행전망
송·배수관 정비	1,249	1,022	81.81	공정율98%, 정산 및 복구비납부예정
배급수관 정비	3,821	2,371	62.05	공정율96%, 정산 및 복구비납부예정
노후밸브 정비	1,370	971	70.89	연말까지 100% 집행예정
상수도관 전식방지공사	333	317	95.27	공정율100%, 복구비납부예정
가압장·배수지 노후시설개량	747	630	84.30	2015년 목표 및 100%집행예정
가압장·배수지 등 시설물 유지관리	400	108	27.09	배수지환경정비 진행중 12월중 정산예정
음수대 설치사업	291	157	54.04	D=15~20mm, L=1,708m 부설, 11월30일 완료예정
옥내 노후배관 교체 지원	2,251	1,955	86.85	연말까지 100% 집행 전망(1,500가구 추가집행 예정)
배수지물탱크 청소	250	234	93.63	하반기 청소 진행중(11.15완료예정)
불용관정비	571	421	73.68	목표초과 집행, 실적1.28km(목표1.2km), 정산 및 복구비 납부예정
상수도관 누수복구	2,631	2,599	98.78	누수복구 공사 진행중
수도계량기 교체	391	282	72.12	연말까지 92% 집행예정(인건비 등)
아리수 생산재료비	204	129	63.34	배수지가압장전기요금 정산예정
아리수품질확인제	273	173	63.53	연말까지 91%달성 예정(인건비등 정산)
수도계량기 검침 및 송달	2,314	1,520	65.67	연말까지 90% 집행예정(인건비 등)
급수공사	2,377	1,522	64.03	연말까지 93%집행예정(년간단가공사)

Ⅲ. 주요업무 추진 실적

1. 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성 / 6

2. 효율적인 경영합리화 도모 /13

3. 시민 공감형성을 통한 아리수 신뢰도 향상 /17

안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

① 상수도 배관망 정비	7
② 상수도 시설물 유지관리	8
③ 노후 옥내배관 교체 추진	9
④ 고층아파트 직결급수 및 위생관리 강화	10
⑤ 철저한 긴급 누수복구체계 확립	11
⑥ 마곡구역 도시개발사업 상수도 급수계획	12

1 상수도 배관망 정비

수돗물 공급과정에서 누수 및 적수가 발생하는 노후관을 체계적인 관리와 정비로 수돗물을 시민고객에게 깨끗하고 안정적으로 공급

□ 사업개요

- 정비목표 : 6.9km(사업비 : 6,651백만원)

구분	계	송배수관정비	배급수관정비
목표(km)	6.9	1.0	5.9
사업비(백만원)	6,651	1,900	4,751

□ 추진실적

- 송배수관 정비(1건 / 1,900백만원)

(’15.10.31기준)

공사명	공사개요		사업비(백만원)	사업기간	추진실적(km)	공정율(%)
	구경(mm)	연장(km)				
계	700	1.00	1,900	’15.5~11	1.00	100
강서구청사거리~등촌역간	700	1.00	1,900	’15.5~11	1.00	100

- 배급수관 정비(4건 / 4,751백만원)

(’15.10.31기준)

공사명	공사개요		사업비(백만원)	사업기간	추진실적(km)	공정율(%)
	구경(mm)	연장(km)				
계	20~300	5.9	4,751	’15.1~12	5.75	97
배급수관정비	개봉동 403-22번지외 1개소	20~300	1,340	’15.4~12	1.65	100
	가리봉동 2-175외 3개소	20~300	1,350	’15.5~12	1.58	95
	신월동 55번지외 7개소	20~200	1,480	’15.4~12	1.82	100
노후관정비(연간단가)	20~300	0.77	581	’15.1~12	0.70	92

2 상수도 시설물 유지관리

상수도 주요 시설물에 대한 효율적이고 체계적인 유지관리를 위해 지속적인 순찰 및 점검·정비를 통한 안전사고 예방 및 안정급수 기여

□ 사업개요

- 기 간 : 2015.1 ~ 12(연중)
- 시설물 현황

관 로 (km)	배수지 (개소)	밸브류 (개소)	가압장 (개소)	공동구		현수관로		CCTV (대)	유량계 (개)	전식방지 시설(개)
				개소	연장(km)	개소	연장(km)			
1,536	9	31,001	15	1	9.6	1	0.04	28	34	35

○ 추진방향

- 상수도시설물에 대한 지속적인 점검 및 정비 실시
- 대형공사장 및 유관기관 공사 시 현장입회
- 대형관로 집중 점검 및 정비

□ 추진실적

○ 시설물 점검 및 정비

- 배수지 항 청소 : 9개소/18지(117,293m²×2회/년)
- 노후상수도밸브 정비 : 305개소(교체, 수리 등)
- 기전시설 정비 : 가압장·배수지 수시점검 및 정비

○ 우장산중양제어실 이전 및 통합제어시스템 구축 (500백만원)

- 이전장소 : 우장산배수지 ⇒ 사업소(5층)
- 주요시설 : 통합원격감시 제어시스템 구축 1식, 운영프로그램 및 통신장비시스템 구축 1식

○ 대형관로 집중점검 및 정비

- 대 상 : 상수도관(1,536km), 밸브(31,001개소), 현수관, 공동구
- 점검기간 : 5월(본부와 합동), 9월(자체) ⇒ 관로, 맨홀점검
- ※ 특별점검 실시 : 설, 해빙기, 여름철(풍수해), 추석대비

○ 대형공사장 및 유관기관 공사 시 현장입회

- 건축공사, 구청, 도시가스 등 각종 굴착공사 시행 시 입회

□ 향후계획

- 동절기 대비 상수도 시설물 점검·정비 : '15.11.30.

3 노후 옥내배관 교체 추진

노후 옥내배관 교체에 따른 공사비를 최대 80%까지 지원하여 맑고 깨끗한 수돗물 공급으로 아리수에 대한 불신해소 및 음용률 제고

□ 사업개요

- 2015년 목표 : 5,000가구(2,432백만원)
 - 2014년까지 지원 실적 : 29,185가구(공용 17,772, 세대 11,413)
- (단위: 가구, 백만원)

구 분	계	2007 ~2014	2015	2016	2017	2018~20
목 표	90,281	29,185	5,000	5,000	5,000	46,096
예산액	35,650	7,692	2,432	2,241	2,241	21,044

- 사업내용 : 노후 옥내배관 진단, 상담 및 개량가구 공사비 지원
- 지원대상 : 1994.4.1. 이전 건축허가된 주택으로 녹슨관 교체 시
- 지원금액 : 공사비의 80%와 표준지원공사비를 비교하여 적은 금액

구 분		표준 지원 공사비	비고
단독주택(1가구)		110만원 + (연면적 - 50㎡) × 7,690원	최대 150만원
다가구주택(2가구 이상)		140만원 + (연면적 - 50㎡) × 7,690원	최대 250만원
공동 주택	세대배관	70만원 + (연면적 - 33㎡) × 1,920원	최대 80만원
	공용배관	세대당 40만원	최대 40만원

□ 추진실적

- 지원실적 : 6,238가구(목표대비 125%, '15.10.31 현재)
- 교체 공사비 지원 홍보 및 안내
 - 안내 홍보물 우편 발송 : 86개 공동주택 3회, 216개 설비업체 3회, 다세대(다가구) 밀집지역 4,300매 집중 홍보
 - 아파트 관리사무소 방문 홍보 및 상담 : 57회 38천 가구

□ 향후계획

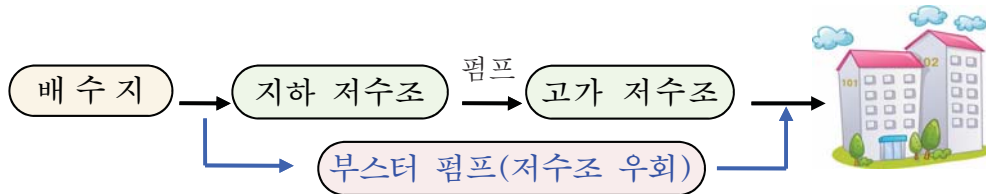
- 구청, 주민자치센터 홈페이지 등에 노후 급수관 교체지원 적극 홍보
- 2020년까지 교체공사비 지원 안내 및 홍보하여 옥내배관 개량

4 고층아파트 직결급수 및 위생관리 강화

지금까지는 5층이하의 저층건물에 직결급수를 추진하였으나 고층아파트에도 직결급수 전환을 확대 도입하여 깨끗하고 안전한 아리수 공급

□ 사업개요

- 사업대상 : 282개단지(양천구:115, 구로구:50, 강서구:117)
- 사업기간 : '15년 ~ '18년(비예산사업)
- 내 용 : 저수조 급식방식에서 가압직결급수 방식으로 개선



- 15년 추진목표 : 4개단지

구 별	소 재 지	아파트명	총 수	세대수	급수관구경	비 고
양천구	목동 405	대림2차	20	262	100	
구로구	구로1동 642-46	우방	16~18	256	150	
강서구	방화2동 547-11	한오	6	60	80	직결 완료
강서구	등촌동 630-3	우성	14	244	100	직결 완료

□ 추진방법

- 직결급수 안내 홍보문 발송 및 개별 방문 홍보 실시
- 노후 옥내급수관 교체 아파트를 중점 대상으로 시행
- 적용기준에 맞는 신규 아파트는 건축협의 시 협의내용에 직결급수 조건 부여

□ 추진실적 : 총 8개단지 완료(목표대비 200%)

- '14년 이전(2개단지) : 방화한오, 등촌우성
- '15년(6개 단지) : 신정쌍용, 신월우정, 신도림우성3차, 구로럭키, 목동건영, 방화한미

□ 기대효과

- 물탱크 관리소홀로 발생될 수 있는 조류발생 등 원인 제거
- 고도정수 처리된 깨끗하고 안전한 아리수의 직접 공급으로 음용률 향상 기대

5 철저한 긴급 누수복구체계 확립

상수도관 누수사고를 사전에 예방하고 누수 발생시 신속한 복구체계 확립으로 시민 불편 최소화 및 누수율을 줄여 우수율 향상에 기여

□ 누수발생 현황(연도별)

(‘15.10.31. 기준)

구 분	계			2013년			2014년			2015년		
	계	누수	탐지	계	누수	탐지	계	누수	탐지	계	누수	탐지
건 수	3,246	2,421	825	1,239	938	301	1,247	947	300	760	536	224
비율(%)	100	74.6	25.4	100	75.7	24.3	100	75.9	24.1	100	70.5	29.5

□ 추진목표

- 누수사고 사전 예방활동 강화로 누수발생 감소 추진

2013년	⇒	2014년	⇒	2015년
1,239		1,247		1,200

□ 추진실적

- 누수취약지역 집중관리 : 지하철역 주변, 송배수관 곡관부 등
- 누수다량 발생관 집중 순찰·탐지로 누수감소
 - 누수발생(‘15.10월 현재) : 760건 17.7%감소(전년도 10월 924건)

【긴급누수복구 가상훈련 실시(‘15.5.13 가양동 1070번지 앞)】

누수복구 가상훈련실시	급수차및 병물지원	누수지점 전경 (교통안내간판)	누수복구작업 (1,000mm용접)	누수복구 후 강평
				

□ 향후계획

- 누수 취약지역 지속적인 순찰·탐지 강화
- 신속한 누수복구로 시민불편 최소화
 - 신속한 복구를 위한 인력·장비 24시간 가동체계 유지

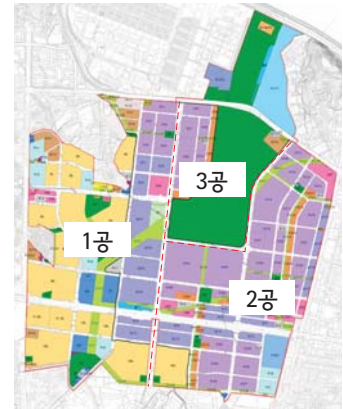
6

마곡구역 도시개발사업 상수도 급수계획

SH공사에서 시행중인 마곡구역 도시개발사업의 차질없는 상수도 시설협의 및 급수공사 시행으로 안정적인 수돗물 공급체계 확립

□ 사업개요

- 사업명 : 마곡구역 도시개발사업(3,665천 m^2)
- 사업기간 : '08. 12. ~ '16. 12.
- 시행사 : SH공사
 - 1공구(금호건설), 2공구(진흥기업), 3공구(미정)
- 위치 : 강서구 마곡동, 가양동, 공항동, 방화동, 내·외발산동
- 급수계획 : 42천세대(114천명), $Q=38,306m^3/일$
 - 상수도 공사규모 : $D=80\sim 700mm$, $L=51.1km$



□ 주요 추진실적

공동주택 통수 및 입주완료		상수도 배관 부설			기 타
단지	세대수	구경	연장	밸브류	
1~7단지 14,15단지	6,730	$D=80\sim 700mm$	$L=32.8km$ (64.2%)	447개소	근린생활시설 급수완료 : 68개 블록(1,396천 m^2)

- 단계별 통수 : 1차 '14(4월), 2차 '14(9월), 3차 '14(12월)
4차 '15(6월), 5차 '15(7월), 6차 '15(10월)
- 원인자 부담금 부과 징수 : 826백만원

□ 향후계획

- 급수협의 추진
 - 통수완료된 신설 상수도관 활용 공사용 임시급수 시행
 - 근린생활시설 66개블록 총 연면적 1,491천 m^2
 - 마곡중앙공원(보타닉공원) 상수도 급수
- 중블록 조정 : 목3중블록 ⇒ 목3, 4블록 중블록 분리
- 수질관리
 - 입주이후 저수조 전·후단 및 세대별 수질 모니터링 실시
 - 상수도공사 후 수질향상을 위한 관세척 실시 후 통수

효율적인 경영합리화 도모

① 유수율 향상 추진	14
② 세입징수 강화	15
③ 상수도 GIS DB 정확도 향상	16

1 유수율 향상 추진

유수율의 효율적인 관리를 통한 공급량 감소 추진과 조정량 증대를 적극 추진하여 유수율 향상으로 상수도 경영합리화 도모

□ 사업개요

- '15년 유수율 목표 : 94.40%(전년실적 대비 0.58% 증가)
- 연도별 유수율 현황

2013년	증1.30%	2014년	증0.58%	2015년(목표)
92.52%	⇒	93.82%	⇒	94.40%

□ 추진실적('15.10.31기준)

'15.8월(10월납기) 현재 유수율 94.39%(목표대비 -0.01%)

○ 공급량 감소

- 노후 송·배수관 등 배관정비공사로 누수사전 예방 : 총 8.1km
 - ※ 배·급수관정비 5.9km, 송·배수관정비 1.0km, 불용관정비 1.2km
- 누수다발 지역 및 노후관 지역 누수탐지 : 191건
- 누수발생 조기차단 및 신속한 복구체제 유지
- 공급량 책임관리제 운영(중블록별 담당자 지정, 공급량 변동추이 분석 등)

○ 조정량 증대

- 정확한 검침심사, 다량급수처 사용량 분석·점검 : 검침심사 1,505천건, 관리검침 1,786건
- 조례위반 단속 강화(부정급수, 수도계량기 무단이설 등) : 72건, 1,058m³ 추정
- 수도계량기 적기교체 및 정비 : 만기, 교체장애, 고장계량기 교체

□ 향후계획

- 유수율 향상을 위한 TF팀 구성 운영(연중)
- 유수율 목표달성을 위하여 조정량 증대 및 공급량 감소 지속 추진

2 세입징수 강화

정확한 검침 및 고지서 송달로 납기내 징수율을 제고하고, 적극적이고 체계적인 징수활동을 전개하여 체납요금을 일소, 경영합리화 도모

□ 세입목표

- 조정목표 : 88,839백만원
- 징수목표 : 86,368백만원(조정액 대비 97.22%)

□ 세입징수 현황('15.9월 기준)

(단위:백만원, %)

구 분	징수목표	조 정 액	징 수 액	징 수 율
총 계	86,368	63,520	61,003	96.04
현 년 도	84,323	61,259	59,253	96.73
과년도 미수금	2,045	2,261	1,750	77.40

□ 추진실적

- 정확한 요금부과, 조례위반 단속 강화로 세원 증대
 - 정확한 검침, 고장계량기 적기교체, 격증·격감 수용가 원인분석 철저
 - 신·개축 공사장, 재개발·재건축 공사장 조례위반 단속 강화
- 다양한 납부방법 활용과 체계적인 징수활동으로 세입징수율 제고
 - 납부 편의 제공 : 다양한 납부방법 안내, 분실·훼손 고지서 즉시 재발급
 - 행정처분 적기 시행 : 고액 및 장기체납자 정수처분 등
 - 체납징수기법의 다양화 : 재산조회 및 법원공탁금 조회, 예금채권압류 등
 - 체계적인 징수활동 : 특별 체납정리기간 운영(연4회), 체납처분반 편성 운영(3개조 9명), 직원별 목표 징수제 실시

□ 향후계획 및 전망

- 고액 및 장기체납자 집중 납부독려와 행정처분 적극 실시
- 체계적이고 적극적인 징수활동 전개로 목표액 징수 달성 추진

3 상수도 GIS DB 정확도 향상

상수도 시설물의 위치, 심도 등 정밀측량에 의한 상수도 GIS DB 구축으로 과학적인 시설물관리 체계 확립

추진 목표

구 분	계	단위공사	급수공사	누수복구	시설물	기존관측량
건 수	2,067	5	885	850	305	22
연장(km)	92.7	5.7	6.5	4.0	0.1	76.4

추진방법

- 신규공사 : 절대측량 실시(D=80mm이상, L=10m이상 배관)
- 기존측량 : 측량용역업체에 의한 기존관로 측량(D=80mm 이상)
- GIS DB화 절차
 - 공사담당자 3일전 측량 작업요청 → GIS 편집자 측량업체 작업지시
 - 업체 측량실시 후 웹 하드에 등재 → 편집자 시스템 업데이트

추진실적

(’15.10.31. 기준)

구 분	계	단위공사	급수공사	누수복구	시설물	기존관측량
건 수	1,782	3	760	713	287	19
연장(km)	62.57	2.3	3.9	3.5	0.2	52.67

※ 2014년 GIS구축 실적 2,247건, 94.4km

기대효과

- 상수도 지하 시설물의 탐사, 측량으로 데이터 정확도 향상
- 기존 DB 구축자료의 수정·보완으로 최신자료 유지
- GIS 시스템 활용으로 시설물 관리 업무정확성 향상

향후계획

- ’15. 12월까지 GIS DB 항목별 점검 완료

시민 공감형성을 통한 아리수 신뢰도 향상

① 시민과 함께하는 수질관리	18
② 학교 아리수 음용환경 개선	19
③ 시민과의 공감 형성을 위한 홍보 추진	20
④ 아리수 인식개선을 위한 품질확인제 추진	22
⑤ 고객을 위한 최상의 서비스 제공	23

1 시민과 함께하는 수질관리

공급과정의 오염을 사전에 예방하여 아리수를 수도꼭지까지 안전하게 공급하고, 수질을 실시간 공개하여 수돗물에 대한 신뢰도 향상

□ 수질자동감시시스템 운영 → 24시간 실시간 수질공개

○ 대 상 : 19개소(22대)

- 배수지(8), 사업소, 민원센터, 신정지하철차량기지, 국립국어원, 공단 119안전센터, 서울신기술창업센터, 신정현대아이파크아파트, 고척도서관, 화곡초록아파트, 등서초등학교, 등양초등학교

○ 감시항목 : 5개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 전기전도도, 수온)

수질기준 초과시 경보발령

지역배수지 : 탁도 0.3NTU초과, 잔류염소 0.2mg/L미만, pH 5.8미만 또는 8.5초과
배수지·수도꼭지 : 탁도 0.5NTU초과, 잔류염소 0.1mg/L미만, pH 5.8미만 또는 8.5초과

□ 추진실적('15.10.31 현재)

○ 아리수 품질확인제 실시(12개 항목)

어린이집 및 학교음수대, 일반노후주택 등 취약계층 중심의 가정을 방문하여 수도꼭지 수질검사 및 부적합 시 개선방안 안내

- 추진목표 : 34,380가구 ⇒ 33,586가구 실시(추진율 97.6%)

※ 부적합 : 75건(급수관 등 개량안내 ⇒ 69건 개선 완료, 6건 개선 중, 연말까지 완료예정)

○ 시민신청 무료수질검사(12개 항목)

다산콜센터(120), 홈페이지, 전화 등으로 신청을 받아 시민이 편리한 시간에 현장 방문하여 수질검사 실시

- 1차검사 : 5개항목(탁도, 잔류염소, pH, 철, 구리) ⇒ 부적합시 7항목 추가
- 추진실적 : 492건 ⇒ 적합 판정

○ 공공이용시설 음수대 수질검사 : 연4회(분기 1회)

다중이 이용하는 음수대 안전성 확보를 위해 수질검사를 실시하고, 그 결과를 공개함으로써 아리수 신뢰도 향상

- 추진실적 : 8,024대 ⇒ 적합판정

2 학교 아리수 음용환경 개선

관내 모든 초·중·고등학교 등에 아리수 직결 음수대 및 조리실 직결급수 전환을 실시하여 학생들이 믿고 마실 수 있는 음용환경 조성

사업개요

- 사업대상 : 초·중·고교 중 음수대 설치를 희망하는 학교
- 사업기간 : '06년 ~ '17년
- 총사업비 : 4,691백만원

아리수 직결음수대 설치 현황

- 설치개요 : 261개 기관, 음수대 2,465대

(2015.10.31.현재)

구 분	계		학 교 (병설유치원)		공공기관		어린이집		공 원		음식점등 일반건물	
	개소	음수대	개소	음수대	개소	음수대	개소	음수대	개소	음수대	개소	음수대
계	261	2,465	128	2,110	63	218	21	41	42	84	7	12
강서구	112	1,062	58	914	24	88	8	21	19	33	3	6
양천구	76	753	36	641	19	69	7	10	12	29	2	4
구로구	73	650	34	555	20	61	6	10	11	22	2	2

- '15년 목표 : 81기관 526대 (296백만원)

추진실적

- 초·중·고교 아리수 음수대 설치 => 67개 기관(313대)
- 청결한 아리수 음수대 유지관리를 위한 수리·교체 => 14개교(213대)
- 학교 배관공사 : D=15~30mm, L=1,619m
- 음수대 526대 설치 완료 : 목표대비 100%
- 시민평가단과 합동 점검 : 128개교 2,110대

향후계획

- 신설, 추가, 내용연수 경과 음수대 교체
- 분기별 수질관리 및 수돗물 시민평가단과 합동점검

3 시민과의 공감 형성을 위한 홍보 추진

시민들과 함께 소통·공감하는 다양한 홍보활동을 전개하여 깨끗하고 안전한 아리수 인식개선 및 음용률 제고

□ 추진목표

(단위 : 횟수)

현장홍보	수도교실	체험투어	현장수도사업소	마을공동체 · 직능단체	이벤트 활용홍보	지역언론 활용홍보
30	25	15	4	4	3	7

□ 추진방향

- 소극적이고 수동적인 홍보에서 “적극적인 홍보”
- 시민의 자발적인 참여와 공감을 유도하는 “시민참여 소통강화”
- 면대면(Face-to-Face) 소통을 통한 “현장중심형 밀착홍보”

□ 추진실적

○ 아리수 현장 홍보

- 추진목표 : 연 30회
- 추진대상 : 관내 다중이용시설 이용 시민
- 추진내용 : 아리수의 안전성 및 우수성 홍보



추진실적 : 22회(양천구 계남공원 등)

○ 아리수 체험투어 실시

- 추진목표 : 연 15회
- 추진내용 : 고도정수시설 및 홍보관 견학



아리수 체험투어

추진실적 : 16회(초등학교 17학급 427명)

○ 아리수 수도교실 운영

- 추진목표 : 연 24회
- 추진대상 : 유치원, 초·중고교, 시민
- 추진내용 : 학교장과 협의하여 학교 방문



어린이집 수도교실

추진실적 : 25회(엄마사랑 어린이집외 2,962명)

시민 공감형성을 통한 아리수 신뢰도 향상

○ 찾아가는 1일 현장수도사업소 운영

- 추진목표 : 연 4회(분기1회)
- 추진내용 : 관내 주요 아파트 단지 등 시민 밀집 지역을 선정, 각종 민원 해결 및 의견을 청취함으로써 주민편의 제공



추진실적 : 3회(안양천 남단, 영등포아리수정수센터, 구암근린공원)

○ 마을공동체 및 직능단체에 대한 아리수 홍보

- 추진목표 : 연 4회(분기1회)
- 추진내용 : 시민들과 면대면 홍보를 통한 아리수 신뢰도 향상

추진실적 : 3회(신정동 택시승강장, 신정2동 주민센터, 방화3동 주민센터(동장협의회))

○ 주요이벤트 활용홍보

- 추진목적 : 아리수에 대한 인식개선 및 긍정적 이미지 형성
- 추진내용 : 공사장 가림막에 아리수 이미지 게재 및 시민참여 재능기부를 통한 벽화조성

추진실적 : 공사장 가림막(마곡지구), 신정동 누수복구창고 벽화조성(네오맨 재능기부), 아리수 사생대회 참석(고도정수 아리수 통수기념)

○ 지역언론 활용홍보

- 추진목적 : 관내 시민들이 자주 접하는 홈페이지·방송을 통해 아리수 인식개선도모
 - 추진내용 : 자치구 소식지 및 홈페이지, 지역신문·방송 활용한 홍보
- ※ 지역신문(4개소), 케이블방송사(3개소), 구청 홈페이지(3개소)

추진실적 : 지역신문(2개소) 아리수광고 및 기고문 게재(상·하반기)

□ 향후계획

- 시민과의 공감형성을 위한 다양하고 지속적인 홍보활동 전개
- 관내 유관단체 및 자치구 직능단체 행사 등에 적극 참여, 현장 밀착·시민참여형 홍보를 지속적으로 추진
- 트위터, 페이스북, SNS채널 등을 활용한 시민과의 실시간 소통 강화로 폭넓은 홍보계층을 확보하고 맞춤형 집중홍보 전개

4 | 아리수 인식개선을 위한 품질확인제 추진

시민 서비스를 최상위 목표로 설정하고 시민이 감동할 수 있도록
 시민 중심의 민원행정 서비스 구현

추진목표 : 34,380개소

○ 연차별 추진계획

(단위 : 개소)

계	2013년	2014년	2015년
118,168	41,894	41,894	34,380

※ 2014년 수질검사 실적 : 48,609개소(목표 대비 116%)

추진방법

○ 품질확인반 운영 : 기간제근로자 8개반(16명), 수질팀 직원(4명)

○ 수도꼭지 수질검사(12개 항목)

┌ 1차(5개) : pH, 잔류염소, 탁도, 철, 구리

└ 2차(7개) : 일반세균, 총대장균군, 대장균, 망간, 아연, 염소이온,
 암모니아성질소

※ 1차검사 결과 부적합시 ⇒ 2차 검사 시행

추진실적 : 33,586개소(목표대비 97.6%)

○ 노후주택 등 가정수도꼭지 : 24,850가구

○ 학교, 공원, 공공기관 음수대 : 8,024개소

○ 『아리수아파트』 수도꼭지 수질검사 : 220개소

○ 수질검사 신청 가구 등 : 492개소

【관리방안】

① 수질검사 결과서 교부 및 검사항목에 대한 설명

② 옥내 급수관 노후로 부적합시 교체공사비 지원안내

향후계획

○ 2015년 10월 계획대비 정상 추진(11월 중순 목표달성 예상)

5

고객을 위한 최상의 서비스 제공

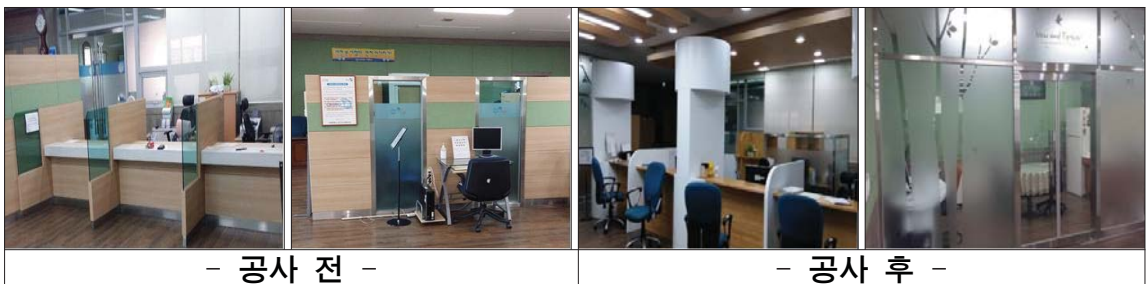
고객 서비스를 최상위의 목표로 두고 고객이 감동할 수 있도록
시민 편의증진 및 민원서비스 만족도 제고

□ 추진방향

- 최상의 민원서비스 제공으로 시민의 신뢰성 및 만족도 제고
- CS 교육 및 민원처리 전문성 향상 교육실시 → 친절마인드 확립
- 청사 내방민원 불만요인 일소로 최상의 서비스 제공 실현
- 시민불편 선제적 대응, 아리수토탈서비스 추진

□ 추진실적

- 시민감동을 위한 현장서비스 민원체계 정립
 - 접수에서 처리까지 One-Stop 민원처리
 - 현장도착시간 예고제 운영 → 현장방문 직원과 유기적 연계 추진
(2회이상 문의는 No)
 - 민원처리 단축률(스피드지수) 관리 → 시간대별 민원처리상황 수시 점검
- 불만족민원 해소 및 친절교육 강화
 - 불만 민원에 대한 심층 분석 및 재발 방지책 강구
 - 전화 민원이나 UMS 등 조사결과로 원인 분석 및 불만 해소방안 모색
 - 시민 친절서비스 응대 및 민원처리 전문성 향상 교육 실시
 - 신규 전입직원에게 대한 멘토링제 실시
- 민원실 환경개선 및 고객전용상담실 운영
 - 민원카운터 교체 및 조명시설 개선
 - 민원상담실 신설 : 민원전용 컴퓨터, 상담석, 음료(커피, 차 등) 제공



- 아리수토탈서비스 추진 : 총 4,433건(4대 불편민원 선제적 처리)
 - 옥내누수탐지 1,408건, 누수감면 2,721건, 급수불편 90건, 수질검사 214건

IV. 현 안 업무

1. 2015년 겨울철 급수대책 추진

/26

1 2015년 겨울철 급수대책 추진

겨울철 동파대책을 선제적으로 추진하여 계량기 및 수도관 동파·동결을 예방하고 비상복구 체계 상시 유지로 시민불편 최소화

□ 추진개요

- 추진기간 : '15. 11. 15. ~ '16. 3. 15.(4개월간)
- 추진방향
 - 겨울철 도래 전 취약지역 선제적 보온조치 등 예방활동 전개
 - 24시간 출동태세 확립으로 동파피해 최소화
 - 동파·동결 개연성이 있는 취약세대 특별관리 강화

□ 추진계획

【수도계량기 동파예방 및 복구】

- 그간 추진한 선제적 동파대책
 - 훼손된 노후 계량기 보호통 조사 및 정비
 - 맨홀형 보호통 : 993세대
 - 벽체형 보호통 : 3개동 387세대
 - 동파 취약세대 동파안전계량기 사전설치 : 1,292세대
 - 벽체식 계량기함 보온덮개 지급 : 64,000매
 - 복도식아파트(95개단지 60,500매), 연립빌라 5개단지(3,500매)
 - 월동기간 중 동파취약 건물 특별관리
 - 최근 4년 동파율 1% 이상 복도식아파트 : 71개단지 250개동
 - 최근 5년 상승동파 수전 : 290개소 (2회 이상 동파세대)
 - 관리주체가 없는 동파 취약건물 : 380세대
 - ※ 미입주 신축건물 250, 신축공사장 130개소
- 부서별 책임전담자 지정 후 보온상태 지도점검 및 동파예방 홍보

- **적극적인 홍보로 자기집 동파(동결)예방 유도**
 - 언론매체 및 유관기관 홍보문 게재
 - 구정소식지(3개소), 지역신문(3개소), 케이블방송(2개소), 구청홈페이지(3개소)
 - 동파예방 홍보문 및 포스터 부착(홍보문 230,000매, 포스터 2,000매)
 - 혹한(-10℃이하)시 취약세대 동파예방 안내(아파트구내방송, 문자메세지발송)
- **겨울철 공동주택 계량기 검침 일시중지** (95개단지 60,500세대)
 - 중지기간 : '15. 12. 8 ~ '16. 2. 21 (2개월)

【수도관 동결예방 및 복구】

- **급수관 동결 예방 및 정비**
 - 노출 급수관 보온조치, 매설 심도부족 급수관 개량공사 실시
- **옥내 급수관 동결 시 신속한 복구 체계 확립**
 - 복구인력 및 장비 확보 → 해빙기 보유업체 확보
- **월동준비 훈련 및 교육 실시**
 - 한파대비 동파·동결 가상복구 훈련(비상 발령, 상황실 가동, 장비점검 등)
 - 동파예방 홍보 관계자 교육 : 241명
 - 사업소직원 90명, 검침종사원 49, 교체종사원 7, 아파트관리소장 95

【급수대책 종합상황실 24시간 운영】

- **근 무 자** : 3개반 편성(행정지원반, 해빙반, 계량기 교체반)
- **근무인력** : 기온에 따라 단계별(4단계)로 근무강화
 - 관심·주의단계(1·2단계) : 교체원 11명(주간 9, 야간 2)
 - 경계단계 (3단계) : 상황실 2명, 교체원 13명(주간 9, 야간 4)
 - 심각단계 (4단계) : 상황실 7명, 교체원 22명(주간9, 야간 5, 외부 8)

□ **향후계획**

- 급수대책 종합상황실 운영 : '15. 11.15. ~ '15. 3.15.
- 월동기 도래전 동파예방 대책 추진 : '15. 11월중
- 전직원 취약건물 및 주요시설 특별점검 : '15. 11. ~ '15. 12.
- 취약건물 동파예방 홍보 실시 : '15. 11. ~ '16. 2.