

2021년도 행정사무감사

주요업무 추진실적 보고

2021. 11. 8.

보고 순서

I. 일반 현황

II. 성과 목표

III. 주요업무 추진실적

- ① 안심하고 마실 수 있는 공급환경 조성
- ② 아리수 신뢰 향상
- ③ 경영의 합리화
- ④ 시민 감동 행정서비스

IV. 현안 업무

- ① 겨울철 시민생활 안전 급수대책

I. 일반 현황

지역 특성

- ◆ 관할지역 내 북한산, 인왕산, 안산 등과 인접한 지역이 많고 노후 단독, 다가구 세대의 급수불편 민원이 다수 발생하는 지역으로 타 사업소 대비 상대적으로 다수의 급수시설(배수지 21, 가압시설 43)을 운영

□ 조직 및 인력

- 조직 : 5과 11팀
- 인력

(2021. 9. 30.기준)

구분	계	일반직	관리운영직	연구직	전문경력관	임기제
정원	156	119	33	0	2	2
현원	143	109	28	0	1	5
과부족	-13	-10	-5	0	-1	+3

□ 급수 현황

- 관할구역 : 3개구 46개동(은평구, 서대문구, 마포구)
- 급수인구 : 533,075세대 / 1,152,501명
- 공급량 : 일평균 332천톤(강북 236천^m₃, 뚝도 96천^m₃)

□ 급수 시설

배관연장	배수지	가압시설		밸브	급수전
		아리수 올림터	증압장		
1,732km	21개소	12개소	31개소	27,112개소	296,498전

□ 예산 현황

(단위 : 백만원)

세입			세출			
계	사용료 수익	급수공사 수익 등	계	투자사업비	경상사업비	행정운영비
69,668	61,786	7,882	11,012	1,550	8,307	1,155

II. 성과목표

분야	지 표 명	단위	2017 (실적)	2018 (실적)	2019 (실적)	2020 (실적)	'21.9.30. (실적)
금 수 환 경 조 성	장 기 사 용 상 수 도 관 정 비	km	-	-	-	5.2 (6.0)	5.0 (4.4)
	주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진	가구	2,000 (2,599)	3,000 (3,001)	6,500 (3,751)	5,900 (2,469)	800 (438)
	중소규모 아파트 직결 급수 추진	단지	7 (7)	7 (7)	7 (7)	6 (6)	6 (5)
	소블록 내 배수관 물 세척 추진	개소	55 (55)	56 (56)	56 (56)	57 (57)	57 (42)
신 례 향 상	아 리 수 품 질 인 제 추 진	가구	37,500 (42,261)	37,500 (40,210)	26,500 (29,907)	22,600 (24,321)	21,000 (21,005)
	아리수 음수대 설치	대	416 (646)	324 (354)	210 (164)	149 (113)	58 (49)
경 영 합 리 화	유 수 율 향 상	%	96.66 (97.63)	97.11 (97.96)	97.97 (98.67)	98.10 (98.14)	98.33 (100.47)
	세입목표 달성(징수율)	%	95.30 (95.81)	95.41 (95.72)	95.49 (95.67)	95.80 (95.73)	95.15 (93.82)

Ⅲ. 주요업무 추진실적

1 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

- 1-1. 장기사용 상수도관 정비
- 1-2. 상수도 시설물 최적기능 유지
- 1-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진
- 1-4. 중소규모 아파트 직결급수 추진
- 1-5. 소블록 내 배수관 물세척 추진
- 1-6. 공급과정의 수질관리 강화

2 아리수 신뢰 향상

- 2-1. 아리수 품질확인제 추진
- 2-2. 아리수 음수대 설치 및 관리
- 2-3. 시민과 소통하는 아리수 홍보

3 경영의 합리화

- 3-1. 유수율 향상 추진
- 3-2. 세입 목표 달성

4 시민 감동 행정서비스

- 4-1. 아리수 토털서비스 추진
- 4-2. 시민감동 민원서비스 향상
- 4-3. 상수도 긴급누수복구 체계 확립

1. 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

1-1. 장기사용 상수도관 정비

1-2. 상수도 시설물 최적기능 유지

1-3. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진

1-4. 중소규모 아파트 직결급수 추진

1-5. 소블록 내 배수관 물세척 추진

1-6. 공급과정의 수질관리 강화

1-1 장기사용 상수도관 정비

2세대 수도관 중 내부 도장재 탈락 등으로 수질사고 위험이 높은 장기사용 상수도관의 정비 및 최적의 관망을 형성하여 안전하고 깨끗한 수돗물을 공급하고자 함

□ 상수도관 정비

- 사업규모 : 39.0km(송배수관 3.0km, 배급수관 36.0km)
- 2021년 목표 : 5.0km(송배수관 0.3km, 배급수관 4.7km)
- 사업예산 : 53억 원(송배수관 6억 원, 배급수관 47억 원)

(단위 : km)

구 분	총 계	기투자 (~'20)	정비대상 (a=b+c)	정비계획	
				'21년(b)	'22년 이후(c)
계	39.0	5.2	33.8	5.0	28.8
송배수관정비(400mm 이상)	3.0	1.2	1.8	0.3	1.5
배급수관정비(350mm 이하)	36.0	4.0	32.0	4.7	27.3

□ 추진실적

- 추진실적 : 4,422m 완료(공정률 83.4%)

(2021. 9. 30. 기준)

구 분	공 사 명(구경mm)	공사 기간	사업비 (백만원)	사업계획 (m)	추진실적 (m)	공정률
합 계			5,300	5,083	4,422	83.4%
송배수관 정비	세검정로 장기사용 송배수관 정비공사(400)	'21.5.27 ~11.12	600	350	175	50.0%
배급수관 정비	흥은동 364번지의 3개소 장기사용 배급수관 정비공사(80~300)	'21.5.10 ~12.5.	1,420	1,443	1,010	70.0%
	성산동 605번지의 3개소 장기사용 배급수관 정비공사(80~300)	'21.5.10 ~12.5	1,366	1,372	1,378	100.4%
	응암동 753번지의 7개소 장기사용 배급수관 정비공사(80~300)	'21.5.10 ~'22.1.5	1,464	1,554	1,338	86.1%
	서부수도사업소 관내 연간단가 시행(80~200)	'21.4.1 ~12.31	450	364	521	143.1%

□ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 률
장기사용 상수도관 정비	4,664	4,046	618	86.7%

□ 향후계획

- 2021년 정비 대상(5.0km) ----- 12월 말까지 준공 예정
- 감독청 및 유관기관과의 긴밀한 업무 협조로 금년 내 정비 완료 예정

1-2 상수도 시설물 최적기능 유지

아리수 공급 시설물에 대한 점검 및 정비를 지속적으로 실시하여 각종 사고를 사전에 예방하고 최적의 기능 상태를 유지하여 원활하고 안정적인 급수체계를 구축하고자 함

□ 시설물 현황

배수지	가압시설	관로	공동구	밸브류					기타시설물			
				계	제수밸브	퇴수밸브	공기밸브	기타	계	소화전	신축관	기타
21	43	1,732km	2	27,112	24,691	1,156	1,174	91	6,870	6,583	148	139

※ 기타밸브: 감압밸브(25), 역지밸브(66) / 기타시설물: 급수탑(16), 유량계(83), 수압계(40)

□ 추진실적

○ 배수지·가압장·송배수관·각종 밸브류 등 정비 : 4건 사업비 2,786백만원

연번	사업명	사업개요	추진현황	사업비(백만원)	집행액
계	4건			2,786	1,733
상수도 시설물	노후밸브류 정비 (‘21.3월~12월)	- 비내식성 및 고장밸브 정비 - 목표: 100개소	- 90개소 교체완료(90%)	959	558
	시설물 환경정비 (‘21.3월~12월)	- 배수지, 아리수올림터 시설정비	- 제초, 배수로 청소, 방충망설치, 미세거름망설치 - 구조물 균열보수 등	750	577
	안전점검 및 정밀안전 진단(‘21.5월~12월)	- 백련배수지의외 9개소(올림터 5개소) 정밀점검 및 안전진단 용역	- 9개소 현장조사 완료 - 상태평가 및 안정성평가 진행중 - (공정율 70%)	306	140
	항 청소 (‘21.3월~12월)	- 배수지 21개소(41지) - 규모: 508,775㎡(연2회)	- 상반기 청소완료(50%)	771	458

○ 상수도시설물 순찰 및 점검

- 순찰점검반 : 31명(시설분야 21명, 기전분야 10명)

구분	상수도관(km)	배수지(개소)	가압시설(개소)		기전시설(개소)		공동구(개소)	현수관로(개소)
			아리수올림터	증압장	제어센터	전식방지		
계	1,732	21	12	31	1	41	2	9
주기	정기, 긴급	연5회	연2회	연1회	연2회	연4회	연4회	연2회

- 점검방법

- ▶ 정기점검 : 6월에 1회 이상(육안점검) ▶ 일상점검 : 일상 순찰 · 점검(육안점검)
- ▶ 특별점검(수시) : 동절기, 해빙기, 장마철, 추석, 설 연휴 등

- 점검사항

- ▶ 배수지, 가압장 구조물 안전상태
- ▶ 시설물 주변 법면 및 절개지 등 붕괴위험 여부(필요시 외부전문가 활용)
- ▶ 한강 및 일반하천교량 노출 상수도관 보온상태, 누수, 위험요소 등

- 조치계획

- ▶ 경미한 사항 즉시 현장조치
- ▶ 시일이 소요되는 사항 연간단가 계약업체를 통한 신속한 정비
- ▶ 주요사안에 따라 외부전문가 활용 조치방안 강구

○ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
노후밸브정비 등 4건	2,786	1,733	1,053	62.2 %

□ 향후계획

- 노후밸브 정비 12월까지 목표 100개소 교체 예정(현재 90% 달성)
- 하반기 항 청소 등 정밀안전 점검 및 안전진단 용역 12월 준공 예정

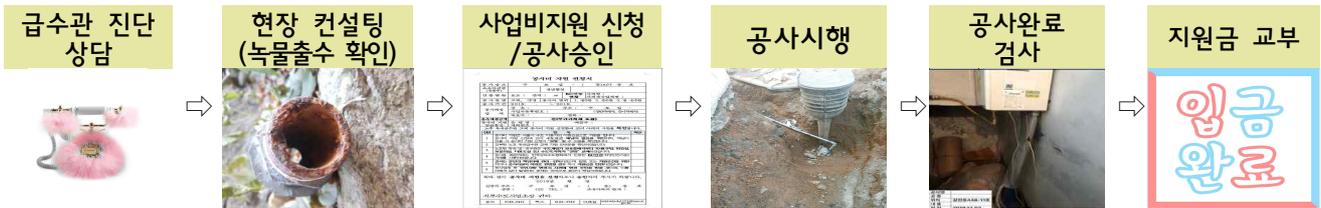
1-3

주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원 추진

녹물이 나오는 주택에 노후 옥내급수관 교체 공사비를 지원하여 ISO22000 국제인증 받은 아리수를 가정의 수도꼭지까지 안전하게 공급하고자 함

□ 사업개요

- 대 상 : '94.4월 이전에 지어진 녹물이 출수되는 주택
- 지원규모 : 공사예정금액의 80%범위 내 주택유형별 표준공사비 지원



주택유형	단독주택	다가구주택	공동주택(세대)	공동주택(공용)
지원금액	최대 150만원	최대 500만원	최대 80만원	최대 60만원

□ 추진실적

- 교체 실적 : 438가구(목표 대비 54.8%)

구 분	총 계	'07~'20 추진실적	추진 계획			추진실적 ('21.9.30 현재)
			소계	'21년	'22년이후	
가 구 수	58,542	37,770	20,772	800	19,972	438가구(54.8%)
사업비(백만원)	28,120	16,789	11,331	458	10,873	317백만원(69.2%)

○ 부진사유

- 지원비를 초과하는 공사비에 대한 경제적 부담감
- 아파트 재건축 추진 및 장기수선충당금 부족에 따른 입주민 간 의견대립

□ 향후계획

- 관내 부동산 중개업소 및 배관교체업체 전자우편 홍보
- 지역언론, 구정소식지 및 게시판 등 홍보매체 활용

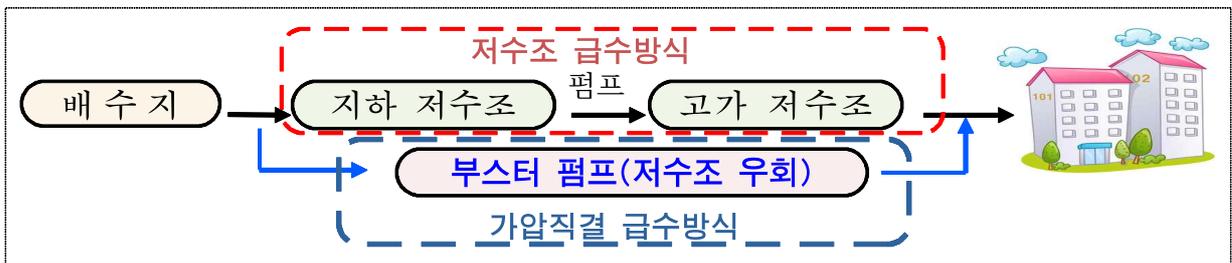
홍보물 전자우편 배포	구청 행사참여 홍보 (코로나종료시)	아파트 홍보	시민 대면 홍보 (코로나종료시)

1-4 중소규모 아파트 직결급수 추진

중소규모 아파트 급수방식을 저수조 급수방식에서 가압직결급수 방식으로 개선하여 가정 수도꼭지까지 깨끗한 아리수 공급으로 음용률 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

- 중소규모 아파트 급수방식을 저수조 급수방식에서 가압직결급수 방식으로 전환
 - 대상 : 113개 단지(사업소 관내 6층 이상 20층 이하, 400세대 이하 단지)
- 신축 아파트 건축허가 급수협의 시 직결급수 조건 부여



○ 연차별 추진 계획

2018년 (실적)	2019년 (실적)	2020년 (실적)	2021년 (목표)	2022년 (목표)
7개 단지 (신축 협의 15)	6개 단지 (신축 협의 6)			

□ 추진실적

- 사업대상 : 113개소(서대문구 23, 마포구 27, 은평구 63)
- 2021년 추진목표 : 직결급수 전환 6개소, 급수협의 조건부여 6개소
- 2021년 추진실적
 - 2021년 추진대상 6개소 중 5개소 직결급수 완료(83% 달성)
 - ▶ 마포도화우성, 세민하이파크, 충정로현대, 노블에비뉴, 블룸에비뉴
 - 2021년 신규 중소규모 아파트 급수협의 조건부여 5개소 완료(83% 달성)

□ 향후계획

- 직결급수를 시행한 아파트를 대상으로 무료 수질검사 및 직결급수 만족도 설문조사 실시 : '21. 11월 ~ 12월(마포도화우성, 세민하이파크)
- 노후 옥내급수관 교체 시 직결급수 전환 병행 유도

1-5 소블록 내 배수관 물세척 추진

소블록 내 배수관에 대한 물세척 사업을 추진하여 고도정수 처리된 깨끗한 아리수를 수도꼭지까지 공급하고 수질개선 및 음용률 향상에 기여하고자 함

□ 사업개요

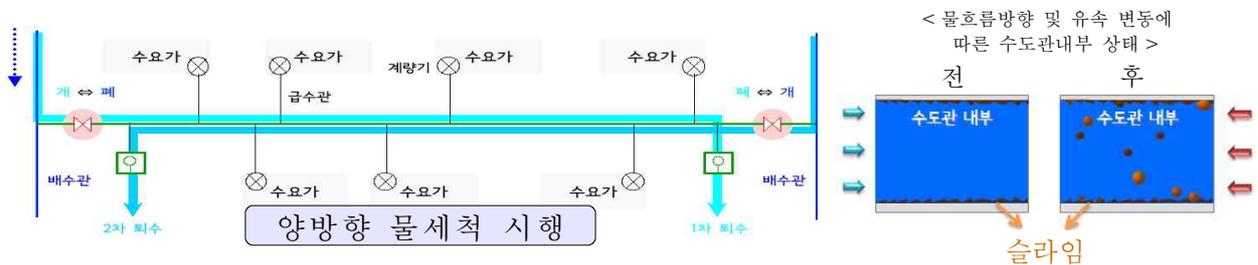
- 사업대상 : 284개 소블록(D=80mm ~ 350mm 배수관)
(서대문구 92개, 마포구 96개, 은평구 96개)

○ 연차별 추진계획

(단위 : 블록, 백만원)

구 분	계	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년
소 블 록	284	57	57	57	57	56
사 업 비	1,924	282	403	408	413	418

○ 내 용 : 소블록 단위 시멘트라이닝 주철관 물때 제거



□ 추진실적

- 배수관 물세척 실적 : 42개 소블록(74%) (2021. 9. 30.기준)

구 분	계	서대문	마포	은평
목 표	57	19	19	19
실 적	42	18	6	18

○ 추진방법 : 기간제 노동자 활용 (2개팀 8명)

- ▶ 기 간 : 2021. 4. 1. ~ 11. 30.(8개월)
- ▶ 주요업무 : 단수홍보, 밸브조절, 공기주입, 계량기 개폐, 수질검사

○ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 륜
배수관 물세척	403	279	124	69.2%

□ 향후계획

- 현장 안전관리 및 민원 발생에 유의하여 금년도 목표 달성

1-6 공급과정의 수질관리 강화

아리수정수센터에서 생산된 건강하고 맛있는 아리수를 가정의 수도꼭지까지 그대로 공급되도록 수질관리 철저

□ 사업개요

- 배수지 계통 수질관리
 - 배수지 21개소 정기검사(연4회), 소배수지(2)·관말수도꼭지(24) 수시검사(주 1회) 등
- 재염소 분산투입시설 운영(북악터널배수지, 용량 100kg/일)
 - 수계별(홍은3·삼우·홍제 배수지) 감시지점에서 잔류염소 0.20mg/L이상 유지
- 수질자동감시 시스템(seoul water now)상시 운영
 - 31개소 35대(배수지 19, 가압장 2, 수도꼭지 10)

□ 추진실적

- 배수지(21개소) 수질관리 : 분기별 1회, 총 3회(누계: 총 63회)
 - 관리방법 : 수질자동감시 시스템 감시 및 주기적 수질검사 실시
- 상수도공사 후 통수전 수질검사 : 수시, 총27회(2항목 - 탁도, 잔류염소)
 - 검사대상 : 연장 100m이상(구경 100mm이상) 공사
- 법정수도꼭지(54개 지점-지역별 대표지점 선정) 수질검사 : 매월 1회, 총 486회
 - 6항목(탁도, 잔류염소, pH, 일반세균, 대장균, 총대장균)
- 현장제조염소 분산주입시설 운영 : 1개소(북악터널배수지)
- 수질자동측정기 정도검사 실시 : 16개소(배수지9, 가압장1, 수도꼭지 6)
- 행정동별 수질자동측정기 확대 설치
 - 설치대상 : 34개소 행정동('21. 1. ~ '21. 12.)

□ 향후계획

- 공급계통별 주기적인 수질검사 및 유사시 신속한 대응관리

2. 아리수 신뢰 향상

2-1. 아리수 품질확인제 추진

2-2. 아리수 음수대 설치 및 관리

2-3. 시민과 소통하는 아리수 홍보

2-1 아리수 품질확인제 추진

급수환경 개선가구 및 아리수 음수대 등 수도꼭지 무료 방문 수질 검사를 실시하여 아리수의 안전성과 우수성 홍보로 음용률 향상에 기여

□ 사업개요

- 추진목표 : 21,000개소
- 추진대상 : 급수환경 개선가구, 아리수음수대 등
- 검사인력 : 22명(직원 7명, 기간제 노동자 15명)
- 검사항목 : 5개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 철, 구리)

□ 추진실적('21. 9. 30. 현재)

- 검사실적 : 21,005개소(목표대비 100.0% 달성)

구 분		계	근생시설	아리수 음수대	검사회망 가구(민원)	급수환경 개선가구
실 적		21,005	10,583	9,977	411	34
검사 결과	적 합	21,005	10,583	9,977	411	34
	부적합	-	-	-	-	-

- 부적합 사유 및 조치사항: 현재 없음

- 「코로나19」 감염 및 확산 예방을 위해 시민접촉 최소화 수질검사 실시

○ 검사결과 조치

- 현장에서 수질검사 결과 설명, 적합 시 “적합” 스티커 교부(부착)
- 검사결과 부적합 시 2차 정밀검사 실시, 원인별 개선방안 강구 등 안내
- 아리수 맛있게 먹는 방법 안내 및 아리수 우수성 홍보

○ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 륜
아리수품질확인제	308	241	67	78.2%

□ 향후계획

- 수질검사 실시 후 부적합 시 개량사업 지원 등과 연계하여 관리 실시

2-2 아리수 음수대 설치 및 관리

학교, 유치원, 공원, 공공기관 등 시민들이 많이 이용하는 장소에 아리수 음수대를 확대 설치하여 시민들이 즐겨 마실 수 있는 음용환경 조성

□ 사업개요

- 설치목표 : 17개소, 58대 설치 (괄호안 추진실적)

구 분	계		신설		교체		추가	
	개소	음수대	개소	음수대	개소	음수대	개소	음수대
목 표	17(11)	58(49)	3(0)	4(0)	10(9)	49(48)	4(2)	5(1)
학 교	14(11)	55(49)	1(0)	2(0)	9(9)	48(48)	4(2)	5(1)
공 공 기 관	3(0)	3(0)	2(0)	2(0)	1(0)	1(0)	-	-

□ 추진실적

- 9월말 학교 및 공공기관 배관 및 전기공사 완료
- 본부 음수대 설치중으로 11개소 49대 설치 완료 (84.5%)

【 아리수 음수대 사진 】



복도용 A



복도용 B



사무실용 A



사무실용 B



대용량

- 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 륜
음수대 설치	14	9	5	68%

□ 향후계획

- 11월말까지 미설치된 음수대 6개소 9대 설치완료 및 관리전환 실시

2-3 시민과 소통하는 아리수 홍보

수돗물에 대한 부정적 인식을 불식시킬 유익한 정보, 효과적인 매체의 지속적 발굴을 통해 시민에게 더욱 다가가는 아리수 홍보를 하고자 함

□ 추진방향

- SNS, 옥외광고물 등 비대면 매체를 활용한 아리수 홍보 추진
- 지역신문, 구정소식지 등 매스미디어를 통한 상수도 행정 신뢰도 제고

□ 추진실적

- 관내 시민 및 청소년 대상 『소셜미디어 홍보단』 모집 및 운영
 - 일반시민 11명, 청소년 1명 참여 SNS 홍보단 운영
 - 콘텐츠 등록(155건), 댓글 달기 등 콘텐츠 소통 활동(2552건) 전개
- 관내 커피숍(2개소), 자매결연 전통시장(영천·인왕시장) 활용 아리수 홍보 실시
 - 커피숍 내 사업소 제작 수돗물 디스펜서의 운영 및 점검(분기별 수질검사)
 - 전통시장 중앙 통로 및 개별 매장 내 사업소 제작 홍보 리플릿 비치



- 지역신문(15개소) 및 자치구 소식지 등을 활용한 매스미디어 홍보 : 291회
 - 지역신문(186회), 자치구 소식지(9회), 유관기관 게시판(95회), 지상파방송(1회)
 - ※지상파 방송('21.01.22. MBC 생방송 오늘 아침_ 동파 처리 관련 내용 방송)

○ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위 기준, 단위 : 백만원)

사업명	예산현액	집행액	집행잔액	집행률
시민과 소통하는 아리수 홍보	22	15	7	67%

□ 향후계획

- 옥외 광고물을 통한 소상공인 요금감면, 아리수 챗봇 등 홍보 추진



3. 경영의 합리화

3-1. 우수율 향상 추진

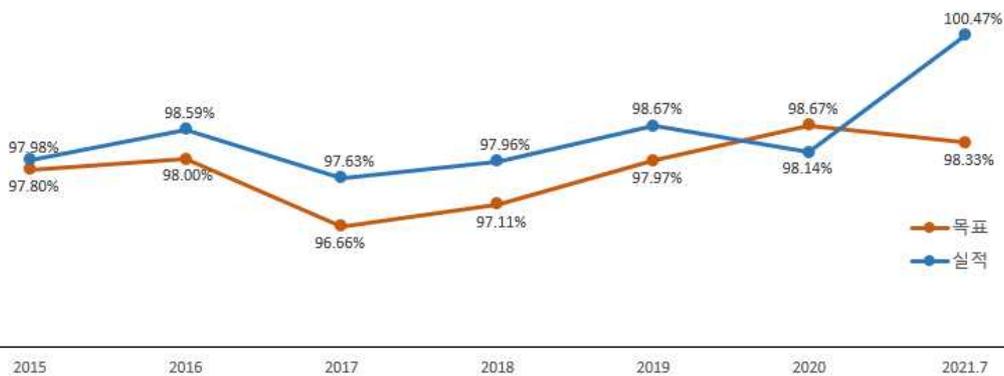
3-2. 세입 목표 달성

3-1 우수율 향상 추진

과학적이고 체계적인 공급량 관리와 다양한 탐지기법 활용으로 누수를 방지하고, 사용량의 정확한 계측관리로 최상의 우수율 유지

□ 사업개요

- 2021년도 우수율 목표: 98.33%(전년 실적 98.14% 대비 0.19%p ↑)
- 연도별 우수율 현황



※ 흘수율이 조정량이 많아 누계 우수율이 100%가 넘고 짝수월은 조정량이 적어 누계 우수율이 100%미만임

□ 추진실적

- 우수율 실적('21. 7월 누계) : 100.47%(목표대비 2.14%p ↑)

구 분	공급량(천m ³)	조정량(천m ³)	우수율(%)
'21. 7월 누계	69,283	69,607	100.47

- 우수율 증대를 위한 단위사업 추진('21. 9. 30. 현재)

구 분	기준관철거	불용관정비	배관정비	누수탐지
목표	3,340m	284건	5,169m	211건
실적	1,837m	267건	3,847m	195건
달성률(%)	55.0%	94.0%	74.4%	92.4%

□ 향후계획

- 체계적인 공급유량 관리와 다양한 탐지기법으로 누수량 최소화
 - 유량계별, 중블록별, 가압구역별 공급량 변화추이에 따른 관리대책 강구
- 이주 중인 재개발·재건축지역(7개소) 특별관리 및 순찰강화
- 조정량 격감수전 철저한 원인규명 및 다량사용수전 현장점검 강화

3-2 세입 목표 달성

효율적인 세입 징수 관리를 통하여 징수 역량을 강화하고 적극적인 징수 행정을 추진함으로써 세입 증대 목표 달성에 최선을 다하고자 함

□ '21년 세입징수 목표

- 징수목표 : 69,668백만원(전년 목표액 대비 6.1% 감소)

(단위 : 백만원, %)

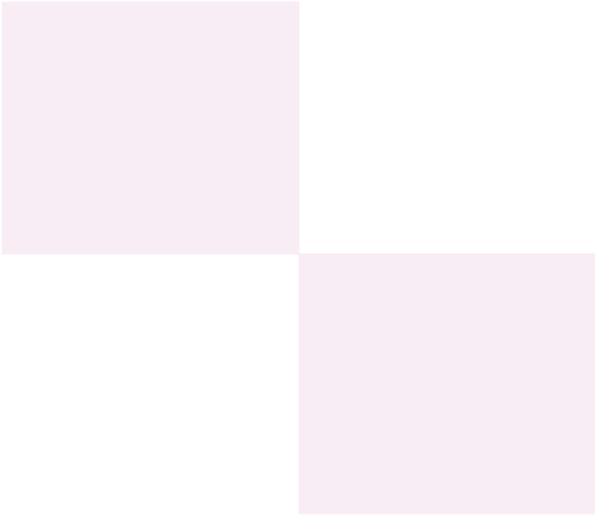
구 분	'21년 목표			'21년 8월 세입 징수 현황		
	조정	징수	징수율	조정	징수	징수율
계	73,216	69,668	95.15	46,922	44,022	93.82
현년도	70,153	68,232	97.26	43,872	42,562	97.01
과년도	3,063	1,436	46.88	3,050	1,460	47.87

□ 추진 실적

- 다량급수처 사용량 점검(1 ~ 9월): 1,213개소
 - 점검결과: 정상 1,209개소, 비정상 4개소.
 - ※ 회전불량 및 불회 계량기는 점검 전 심사 시 교체요청 완료
- 특별 체납정리기간 운영(장기·고액체납자 집중관리): 연4회(3·6·9·12월)
 - 100만 원 이상 징수율: 1차 28.90%, 2차 16.74%
 - 행정처분 실적: 정수처분 32건, 재산압류 13건

□ 향후 계획

- 고액·장기 체납 일제정리기간 운영 : '21. 9 ~ 12월
- 체납금 결손처분 추진 : '21. 11월 ~
- 직원별 행정처분(재산압류 및 정수처분) 할당제 실적 보고 : '21.12월



4. 시민 감동 행정서비스

4-1. 아리수 토털서비스 추진

4-2. 시민감동 민원서비스 향상

4-3. 상수도 긴급누수복구 체계 확립

4-1 아리수 토탈서비스 추진

상수도 민원의 선제적·종합적 처리로 서비스 만족도 및 아리수의 신뢰도를 향상시키고자 함

추진방향

○ 서비스 만족도 향상

- 평가방법 개선: 수도물 시민평가단에 의한 설문 ⇒ 전문여론조사 기관에 의한 설문
- 자체 종합평가 항목 배점 조정
 - ▶ 선제적 처리율: 35% → 30%
 - ▶ 선제적 연계 처리건수: 30점 → 20점
 - ▶ 민원처리기한 준수 실적: 10점 → 20점

○ 선제적·종합적 민원처리로 시민불편 해소

- 사용량 격증(직전검침 대비 40%) 수전 자료를 분석하여 수용가에 대한 선제적 조치
- 부가적인 연계민원의 종합처리로 시민불편 해소

○ 정성과 배려가 깃든 서비스 실천

- 접수민원신청 관련 시민과의 첫 소통인 전화 통화 신속·친절 응대
- 방문시간 사전 조율 및 민원처리 실명제 강화
- 단정한 근무복 착용 및 실내출입 시 위생용품 착용으로 깨끗한 이미지 제공

○ 친절마인드 및 민원처리 업무역량 강화

- 친절교육 및 현장업무 실습 교육을 통한 민원대응능력 및 실무능력 향상

추진실적(현장민원 처리현황)

'21 9.30.기준 (단위: 건, %)

연 도	계	옥내누수진단	누수요금감면	급수불편해소	수질검사
2021. 9월	7,111 (100%)	1,351 (19.0%)	3,882 (54.6%)	1,503 (21.1%)	375 (5.3%)
2020. 9월	6,582 (100%)	1,243 (18.9%)	3,137 (47.7%)	1,757 (26.7%)	445 (6.7%)

향후계획

- 4대 시민불편 민원 서비스 만족도 조사

: 10월

4-2 시민감동 민원서비스 향상

시민고객중심의 고품격 민원서비스를 제공하고, 제공된 서비스에 대하여는 민원시스템 모니터링 등 고객만족 확인을 통한 고객감동의 행정서비스 구현

□ '21년 민원 접수 및 처리 현황

'21. 9. 30. 현재(단위 : 건, %)

구 분	총 계	요 금 관 련 민 원					급 수 관 련 민 원				
		이사정산	자동납부	명의변경	누수감면	기 타	계량기	공사신청	옥내탐지	급수불편	기 타
2021.9월	107,360 (100%)	37,665 (35.1)	17,010 (15.8)	14,789 (13.8)	3,882 (3.6)	10,954 (10.2)	3,274 (3.0)	1,752 (1.6)	1,318 (1.2)	1,503 (1.4)	15,213 (14.2)
2020.9월	83,203 (100%)	38,976 (46.8)	15,880 (19.1)	9,543 (11.5)	3,137 (3.8)	8,418 (10.1)	377 (0.4)	899 (1.1)	1,243 (1.5)	1,757 (2.1)	2,973 (3.6)

☞ 전년(20. 9월) 대비 24,157건 증가(29% ↑) - 명의변경 5,246건, 계량기 2,897건, 자동납부 1,130건 등 증가

□ 추진실적

- 고객만족도 향상을 위한 친절감동 아리수토탈서비스 추진
 - 친절하고 신속한 원스톱 토탈 민원서비스 실시 : 시민불편 최소화
 - ☞ 고객이 원하는 시간에 현장방문 예약 및 민원접수 시 현장요원 SNS 통보로 실시간 민원처리 지원
- 유기한 민원(42종) 처리기한내 신속처리 및 지연처리 최소화 목표
 - 지연처리 방지를 위한 상시 모니터링 및 처리상황 각부서 통보(일 3회 이상)
 - ☞ 지연처리 : 2021년 9월말 현재 "5건" (2020년 지연처리 민원 총 2건)
 - 일일 민원 접수처리 관리 및 처리 독려, 전화민원콜 현황 분석(월별 실시)
- 본청 주관 전화친절도 점검 상·하반기 실시 : 2회
 - 상반기 점검 평가 결과 : 우수(90~95점 미만) 획득 ※ 하반기는 결과 미발표

□ 향후계획

- 친절 · 신속 · 정확한 상시 민원처리시스템 유지 : 연중 지속 ~
- 전직원 민원응대 서비스 관련 교육 실시 : 하반기
 - 사이버교육(e-민원실무, e-공무원이 갖추어야 할 민원응대 서비스 등) 전직원 교육 이수 독려
 - 하반기 본청 점검 결과 발표 후 미흡한 부분 발생 시 특별 교육 실시

4-3

상수도 긴급누수복구 체계 확립

상수도관의 누수를 사후 복구 위주에서 선제적 대응으로 강화하여 누수 발생 건수를 저감하고 시민 급수불편을 방지하기 위함

□ 관리대상

- 상수도관 : 구경 20~2,200mm, 연장 1,709km
- 제수밸브 및 기타 시설물 등 : 33,789개소

□ 추진실적

○ 누수복구 현황

구 분	'18년도			'19년도			'20년도			'21년도(9월말)		
	계	지상누수	탐지	계	지상누수	탐지	계	지상누수	탐지	계	지상누수	탐지
건 수	921	691	230	753	533	220	829	586	243	660	456	204

※ '21년 9월말 현재 660건으로 월평균 73.3건 발생

○ 신속한 복구체계 구축 및 취약지역 관리 강화

- 복구업체 장비·자재·인력 점검(월 1회) 및 비상 응소상태 점검(분기별 1회)
- 신속한 복구를 위하여 복구반 24시간 가동체계 유지 : 3개조 15명(야간 3명)
- 누수 다발 소블록과 재개발구역 등 취약지역 탐지 및 순찰 강화를 통한 중점관리



○ 예산 집행 현황

(9. 30. 원인행위, 단위 : 백만원)

사 업 명	예산현액	집 행 액	집행잔액	집 행 륜
'21년 서부 관내 긴급누수복구공사	3,437	2,820	617	82.0%

※ 예산집행 적정, 연말까지 정상적인 집행 가능

□ 향후계획

- 누수 취약지역 탐지 및 순찰강화를 통한 선제적·예방적 누수방지
- 누수복구 가상훈련 및 비상급수 훈련을 통한 상수도관 누수 대응능력 향상

IV. 현 안 업 무

1 겨울철 시민생활 안전 급수대책

1

겨울철 시민생활 안전 급수대책

겨울철 수도계량기 동파 및 수도관 동결의 예방과 복구를 위해 사전예방 조치 및 신속한 복구체계 운영하여 시민생활 불편 최소화

☐ 겨울철 기상전망

- 기온은 평년(0.1~0.9℃)과 비슷하겠으나, 겨울철 전반에는 평년보다 낮은 경향을 보이고 전반적으로 기온변화가 크겠으며, 강수량은 평년(71.2~102.9mm)과 비슷하거나 적고, 많은 눈이 내릴 때가 있겠음

☐ 사업개요

- 추진기간 : 2021. 11. 15. ~ 2022. 3. 15.(4개월간)
- 사업내용
 - 동파·동결 사전예방 : 수도계량기 동파예방 대책, 급수관 동결예방 대책
 - 신속한 복구체계 구축: 겨울철 급수대책 상황실 운영, 동파·동결 발생 복구

☐ 현황 및 원인분석

○ 최근 4년간 겨울철 동파·동결 현황

구 분		'21년 / '20년	'20년 / '19년	'19년 / '18년	'18년 / '17년
동파 건수		1,352	218	123	1,318
동결 건수		63	0	2	31
기온 상태	최저기온	-18.0℃	-11.8℃	-10.5℃	-17.8℃
	-10℃이하	10일	2일	2일	21일

○ 건물 유형별 발생 현황

구 분	동 파(건)						옥외동결(건)
	소계	아파트	연립주택	단독주택	공사장	상가	
'20.11~'21.3	1,352	163	609	285	14	281	63

○ 원인분석

- 지난 겨울철은 큰 한파로(-10℃이하, 10일 이상 지속) 인해 동파가 다수 발생됨.
- 주로 응달에 위치한 마당의 맨홀형 단독주택 및 연립주택과 계량기 노출로 관리가 소홀한 건축공사장에서 동파발생

□ 겨울철 한파대비 동파·동결 예방조치 시행

- 벽체용 계량기함 PE보온재 설치(2,611개소) : 11. 30.
- 연립, 다세대 2,611개소
- 동파·동결 예방홍보 추진 : 11. 1.~
- 동파예방 홍보안내문 24만매 제작배포 및 포스터 2천매 제작 부착
- 아파트, 연립, 다세대 등(보온덮개 21,515장, 포스터 2,000매 배부)
- 동파안내문 구청 홈페이지, 지역신문 게재 및 관내 유선방송사 자막방송 요청
- 혹한 예보 시 아파트 단지 동파예방 구내방송 실시 요청
- 재개발 지역 건축공사장 계량기 관리실태 일제점검 및 사전 조치
- 겨울철 시민생활안전 급수대책 직원교육 실시(동파·동결) : 11. 16.
- 맨홀형 계량기 보호통 뚜껑(보온재) 정비(150개소) : 11. 30.
- 주요시설물 보온상태 점검 : 11. 30.
- 대상 : 배수지 21개소, 아리수올림터 12개소, 현수관로 등
- 동파취약세대 동파안전계량기 확보 및 설치(1,600개) : 12. 1.

□ 겨울철 급수대책 종합상황실 운영

- 「겨울철 종합상황실」 운영 : 24시간 복구체계 (당일처리 원칙)
- 운영기간 : 2021. 11. 15. ~ 2022. 3. 15. (4개월)
- 1일 동파진수 150건 이상 발생 시 각 과별(2인1조, 5개조) 총 25개조 50명 특별 교체인원 투입, 4시간 이내 교체 원칙
- 해빙반 단계별 운영 : 직원 16조 32명, 협력업체(7개 42명)
- 계량기 교체 및 해빙 장비 확보

구 분	굴삭기	착암기	해빙기		양수 펌프	발전기	동파안전 계량기	계량기 교체도구
			전기식	스팀식				
계	2	10	17	24	20	2	1,600	80
사업소	-	-	8	14	-	-	1,600	80
협력업체	2	10	9	10	20	2	-	-