



세계가 인정한 아리수, 시민과 함께하는 중부수도

2021년 주요 업무보고

2021. 11. 8.

서울특별시
중부수도사업소

보고 순서

I. 일반 현황

II. 주요업무 추진실적

- 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성
- 꼼꼼한 수질관리로 대시민 신뢰 확산
- 찾아가는 서비스로 아리수 우수성 홍보
- 상수도 사업 경쟁력 강화

I. 일반 현황

지역 특성

- ◆ 정치·경제·행정·문화 중심지로 서울의 상징적 도심 지역
- ◆ 전통가옥 보존지구 및 고급주택, 불량 주거환경이 혼재된 지역
- ◆ 교통혼잡, 상가밀집, 유동인구 과다 등 관로개량이 어려운 지역

조직 및 인력

○ 조직 : 5과 11팀

○ 인력 (’21.9.30.기준)

구분	계	행정직	기술직	관리운영직	임기제	전문경력관
정원	159	43	88	24	2	2
현원	157	38	91	20	6	2
과부족	△2	△5	3	△4	4	0

※ 별도인원 : 42명(공무직 8, 기간제 32, 초단기간 1, 실무수습 1)

급수 현황

○ 관할구역 : 4개구 68개동(종로 17, 중구 15, 용산 16, 성북 20)

○ 급수인구 : 443,195세대 / 925,143명

○ 공급량 : 일평균 363천 m^3

급수 시설

배관연장	배수지	아리수올림터	증압장	밸브	급수전
2,081km	22개소	18개소	25개소	44,601개소	220,093전

예산 현황

(단위 : 백만원)

세입				세출			
합계	사용료수익	공사수익	과년도수익	합계	투자사업비	경상사업비	행정운영비
87,364	79,499	5,999	1,866	13,140	1,695	10,541	904

Ⅱ. 주요업무 추진실적

1 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

- 1-1. 장기사용 상수도관 정비
- 1-2. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원
- 1-3. 고층아파트 직결급수
- 1-4. 소블록 내 배수관 세척
- 1-5. 상수도 시설물 정비 및 관리
- 1-6. 신속한 상수도관 누수복구

2 꼼꼼한 수질관리로 대시민 신뢰 확산

- 2-1. 공급과정별 수질 관리
- 2-2. 아리수 품질확인제 운영
- 2-3. 학교 아리수음수대 설치
- 2-4. 저수조 위생관리 강화

3 찾아가는 서비스로 아리수 우수성 홍보

- 3-1. 시민불편 최소화 아리수토달서비스 추진
- 3-2. 친절하고 신속한 민원서비스 제공
- 3-3. 시민공감 아리수 홍보

4 상수도 사업 경쟁력 강화

- 4-1. 유수율 향상
- 4-2. 세입징수 강화

1. 안심하고 마실 수 있는 급수환경 조성

1-1. 장기사용 상수도관 정비

1-2. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

1-3. 고층아파트 직결급수

1-4. 소블록 내 배수관 세척

1-5. 상수도 시설물 정비 및 관리

1-6. 신속한 상수도관 누수복구

1-1 장기사용 상수도관 정비

장기사용한 송·배수관을 연차별 교체 정비해 고품질 아리수 안정적 공급

상수도관 정비대상 현황(30~40년, '84~'85년 대상)

(단위 : km)

구 분	정비대상 ('84~'85)	정비실적 (~'20년까지)	정 비 계 획			정비제외 (재개발)
			소 계	'21년	'22년이후	
계	34.52	4.50	30.02	5.70	24.32	
송배수관 정비	2.34	1.00	1.34	1.30	0.04	
배급수관 정비	32.18	3.50	28.68	4.40	24.28	

장기사용 상수도관 정비계획 : 6건 / 5.7km / 7,099백만원

○ 2021년도 송배수관 정비공사 : 2건 / 1.30km / 2,700백만원

연번	사 업 명	공 사 규 모		사업비 (백만원)	공사기간
		구경(mm)	연장(m)		
	계	400~700	1,300	2,700	
1	지봉로 장기사용 송배수관 정비(종로)	700	350	1,100	'21.3~11
2	월계로 외 2개소 장기사용 송배수관(성북)	400~700	950	1,600	'21.3~11

○ 2021년도 배급수관 정비공사 : 4건 / 4.40km / 4,399백만원

연번	사 업 명	공 사 규 모		사업비 (백만원)	공사기간
		구경(mm)	연장(m)		
	계	80~300	4,400	4,399	
1	명동2가95-1 외 5개소(중구)	80~300	1,444	1,432	'21.3~11
2	정릉동202-58외 8개소(성북)	80~300	1,360	1,369	'21.3~11
3	장위동219-284~223-68외 10개소(성북)	80~300	1,281	1,249	'21.3~11
4	중부 관내 상수도공사(연간단가계약, 6건)	80~300	315	349	'21.3~11

추진실적('21.9.30.기준)

○ 전체 공정 진행률 : 4,315m(목표대비 75.7%)

- 공사 진행중(D=80~700mm, L=4,315m)

향후 대책

○ 공사기간 내 준공토록 공정관리 철저

1-2 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

수돗물 불신 원인이 되는 주택 내 녹에 취약한 급수관 개량공사비 일부를 지원하여 깨끗하고 안전한 아리수를 마실 수 있도록 급수환경을 개선

□ 추진 개요

- 지원대상 : 냉·온수관으로 사용 중인 비내식성관 교체 또는 갱생주택
- 지원목표 : 874가구, 510백만원
- 지원실적 및 연차별 추진목표

(단위 : 가구)

구 분	대 상	지원실적 (’07년~’20년)	추진목표			
			합 계	’21년	’22년 이후	
정비 가구	합 계	27,793	23,729	4,064	874	3,190
	공용급수관	14,336	13,348	988	274	714
	세대급수관	13,457	10,381	3,076	600	2,476
사업비(백만원)		13,274	11,233	2,041	510	1,531

□ 추진실적(’21.9.30.기준)

- 추진 실적 : 638가구(목표대비 73.0%), 351백만원 지급
 - 공용급수관 : 373가구, 세대급수관 : 265가구
 - ※ 기승인 공용급수관 교체공사 추진 중 : 1개 단지 226가구
- 공동주택 공용급수관 교체 중점 홍보 : 3개 단지 514가구
- 유관기관 홍보 협조요청 : 민원실 홍보물 비치, 유관단체 회의 시 홍보 등

□ 향후 계획

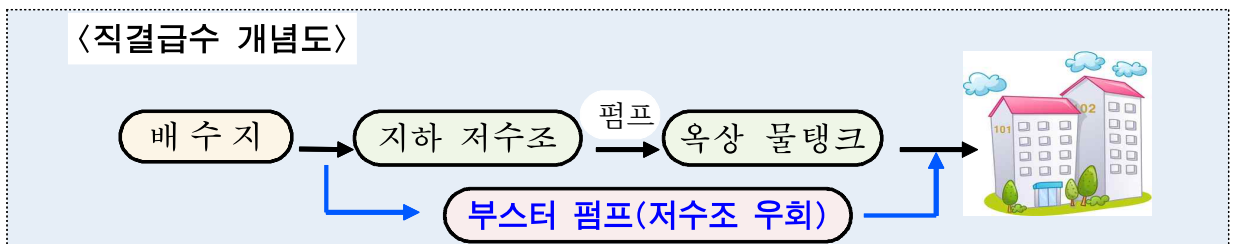
- 아리수토탈서비스, 품질확인제를 통한 세대별 수도꼭지 내시경 검사 강화
- 노후주택 대상 다각적 홍보 및 설득으로 금년 사업대상 목표 달성

1-3 고층아파트 직결급수

옥내 노후관을 교체한 고층아파트를 대상으로 저수조를 거치지 않고 깨끗하고 맛있는 아리수를 수도꼭지까지 직접 공급하기 위한 환경조성

□ 사업개요

- 2021년 목표 : 4개 단지
- 추진방향 : 저수조 급수방식에서 가압직결급수 방식으로 개선



□ 대상 및 검토기준

- 대상 : 20층 이하, 400세대 이하

계	중 구	용산구	종로구	성북구
76	11	28	10	27

- 직결급수 가능 검토기준

급수구역 조건	건축물 조건
<ul style="list-style-type: none"> • 분기지점 최소 동수압 : 2.0kgf/cm² 이상 • 인입급수관 유속 : 2.0m/s 이하 	<ul style="list-style-type: none"> • 20층 이하, 400세대 이하 공동주택 • D=100mm이상 배수관이 매설된 지역 • 배·급수관 분기관경 차이 2단계 이상

- 추진실적('21.9.30.기준) : 1개 단지 전환 완료(용산구 이촌동 코스모스맨션, 30세대)

□ 향후계획

- 내식성 옥내급수관 아파트
 - 전력비, 저수조 청소비 절감, 수질 향상을 적극 홍보, 주민자발적 참여 유도
- 비내식성 옥내급수관 아파트
 - 노후 옥내급수관 정비(지원)와 병행 시행

1-4 소블록 내 배수관 세척

소블록 내 배수관에 대해 물세척을 실시하여 정수센터 생산 수준의 아리수를 가정의 수도꼭지까지 안전하게 공급

□ 사업 개요

- 사업대상 : 소블록 75개, 취약관로 30개소(3,379m)
- 사업비 : 466백만원
- 추진인원 : 총 10명(직원 2명, 기간제노동자 8명)
- 추진현황

(단위 : 개소, 백만원)

구분	계	'17년	'18년	'19년	'20년	'21년
소블록	420	73	93	104	75	75
사업비	1,264	166	195	154	283	466

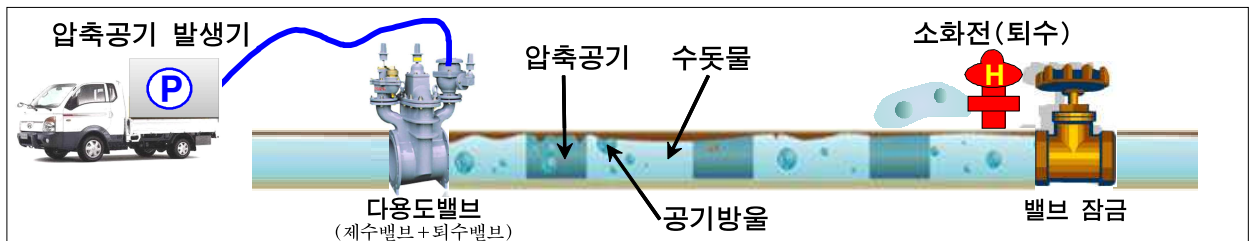
□ 선정기준 및 세척방법

○ 세척대상 선정기준

- 소블록 : 관세척이 필요한 수질민원 발생지역, 비내식성밸브 산재지역
- 취약관로 : 관말 정체지역, 잔류염소 미달지역

○ 세척방법

- 기존 물세척 : 유속과 물흐름 방향에 변화를 주어 세척
 - 공기주입+물세척 : 고압의 공기를 관내부에 주입, 수충격을 이용한 세척
- ※ 2020년 압축공기주입 물세척 시범 시행 (실적 : 소블록 23개)



□ 추진실적('21.9.30.기준) 및 효과분석

- 추진실적 : 55개 블록(목표대비 73.3%)
- 효과분석 : 세척 전·후 수질검사 및 퇴수량 측정
 - ▶ 측정항목 : 수질검사, 퇴수시간, 퇴수량
 - ▶ 검사항목 : 탁도, 잔류염소

1-5 상수도 시설물 정비 및 관리

상수도 시설물에 대한 체계적인 정비·관리로 최적상태를 유지하여 각종 안전사고 사전예방 및 안정적인 아리수 공급

시설물 정비계획 : 15건 5,483백만원

○ 배수지·아리수올림터 등 노후시설 교체 : 9건 1,994백만원

연번	공 사 명	공 사 개 요	사업비 (백만원)	추진실적
1	보광(배)아리수올림터 배전반 제작구매설치	• 변압기, VCB, ACB, MCCB 반 교체	349 (20년예산)	완료
2	보광(배)아리수올림터 모터펌프 제작구매설치	• 380V 215kW 펌프 2대 설치	363	완료
3	보광(배)아리수올림터 인버터기동반 제작구매설치	• 남산소 및 한남 급수펌프 기동제어반 설치 • 원격감시제어 S/W 수정 및 전기공사	437	완료
4	북악아리수올림터 조절용 펌프 설치	• 모터펌프 1대 설치 및 고압 기동반 설치	215	완료
5	낙산아리수올림터 모터펌프 교체	• 낙산아리수올림터 모터펌프 3대 교체	246	90%
6	낙산아리수올림터 모퍼펌프 기동반 교체	• 모터펌프 기동반 교체	100	90%
7	신교증압장 원격감시제어반 교체	• 원격감시제어반 교체	65	완료
8	저화질 영상감시설비 CCTV 교체	• CCTV 34대 교체(41만 → 200만)	140	완료
9	노후 유량계 신설 및 교체	• 노후 유량계 신설 및 교체	79	80%

○ 배수지·아리수올림터 기전설비 유지보수 : 2건 690백만원

- 아리수올림터·배수지 기전설비 유지보수: 보광아리수올림터 등 65개소, 사업비 565백만원
- 유량계 유지보수 용역 : 구역 및 중블록유량계 93개소, 사업비 125백만원

○ 배수지·아리수올림터 환경정비 및 항청소 : 3건 1,193백만원

연번	공 사 명	공 사 개 요	사업비 (백만원)	추진실적
1	시설물 환경정비	• 시설물 환경정비 및 구조물 보수보강공사 • 아리수올림터 리모델링공사	300	80%
2	배수지 항청소	• 배수지 22개소(면적 242,786㎡), 2회	243	80%
3	정밀안전진단 및 점검	• 정밀점검 10개소(배수지4, 아리수올림터6) '21년 • 정밀안전진단 30개소(배수지19,아리수올림터11) '20년11월	650 (505)	80%

○ 노후밸브 정비 : 1건 1,606백만원

□ 아리수올림터 · 배수지 등 시설물 점검

○ 점검대상 : 87개소 (단위 : 개소)

배수지			아리수올림터			노출상수도관	
계	지역	1,2차	계	무인	증압	현수관로	지하철공사장
22	2	20	43	18	25	22(963m)	-

○ 점검방법

- 일상점검 : 상시순찰 점검반(6개반 12명) 운영 → 주2회 순찰
- 특별점검 : 혹한기, 해빙기, 명절연휴, 장마 등 취약시기 → 특별점검반 편성

○ 점검사항

- 아리수올림터 및 배수지 등 주요시설물 이상여부 및 기전시설 작동상태
- 관로의 누수 및 밸브류의 이상여부
- 현수관로 및 상수도 시설물(상수도 맨홀뚜껑의 진동, 소음, 침하 등) 이상여부

□ 상수도 밸브류 종합정비

- 사업기간 : 2008년 ~ 2027년
- 사업내용 : '94년 이전 설치된 회주철 밸브 및 고장밸브 교체, 정비
- 노후밸브 정비 연차별 추진계획

구분	계	'07년이전	'08년~'19년	'20년	'21년	'22년이후
정비수량(개소)	32,735	22,162	6,524	460	199	3,390
소요예산(백만원)	65,875	-	27,634	3,680	1,606	32,955

○ 정비실적('21.9.30.기준) : 180개소(비내식성 밸브 및 고장밸브, 목표대비 90.5%)

구분	합계	80mm	100mm	150mm	200mm	250mm	300이상
밸브류	180	32	115	13	4	3	13

○ 추진계획

- 블록별 정확한 현장조사 및 도로관리처 업무 협조
 - ※ 지역담당, 직반장, 순찰팀 현장출장 시 지역 내 노후밸브 조사 협조 시행
- 무단수 공법 활용 및 수요가 사전 공사협조 요청으로 단수민원 해소

1-6 신속한 상수도관 누수복구

상수도관 누수를 사후 복구위주에서 사전 선제적 대응실시로 예방활동 등 대응능력을 강화하고, 신속한 복구체계로 안전사고 및 시민불편 최소화

누수발생 현황

○ 연도별 누수발생 현황('16~'20년)

(단위 : 건수)

년 도	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
건 수 (전년대비 감소율)	1,908 (△5.4)	1,803 (△5.5)	1,505 (△16.5)	1,601 (6.3)	1,599 (△0.1)

※ 노후관 정비사업 등 선제적 대응으로, 누수는 매해 감소하여 '18년 급감(△16.5%)하였으나, 기후·환경 영향 등으로 인해 '19년 소폭(약 6.3%) 증가하였고 '20년은 전년과 비슷

○ 중·대형관 누수발생 추이

(단위 : 건수)

구 분	계	'16년	'17년	'18년	'19년	'20년
계	1,348	376	267	227	236	242
80~350mm	1,276	366	245	209	228	228
400mm이상	72	10	22	18	8	14

※ '20년 누수 원인분석: 불용관 39.7%, 진동 36.2%, 관노후 22.7%, 원인자 1.4%

유형별 누수복구 실적('21.9.30.기준)

(단위 : 건수, m³)

구 분	계		종로구		중구		용산구		성북구	
	건수	방지량	건수	방지량	건수	방지량	건수	방지량	건수	방지량
계	1,040	53,915	287	18,510	164	8,568	249	12,512	340	14,325
탐지누수	269	18,793	93	7,834	51	2,455	43	4,128	82	4,376
자관누수	771	35,122	194	10,676	113	6,113	206	8,384	258	9,949

향후 계획

○ 사전 누수탐지를 통한 지하누수 조기발견 활동 강화

- 탐지원 12명(탐지원 4, 기간제 8 ⇒ 첨단 탐지장비 활용)
- 정기 및 특별순찰 점검, 이력관리 카드화

○ 누수취약지역 중점관리 : 28개소, 18.87km(지하철역 주변 부식취약 관로 등)

○ 간선도로 하수 BOX에 연결된 퇴수관 점검 및 정비 : 294개소

○ SNS(밴드,카톡) 활용 신속한 복구체계 유지

2. 꼼꼼한 수질관리로 대시민 신뢰 확산

2-1. 공급과정별 수질 관리

2-2. 아리수 품질확인제 운영

2-3. 학교 아리수음수대 설치

2-4. 저수조 위생관리 강화

2-1 공급과정별 수질 관리

정수센터에서 생산한 맑고 깨끗한 수돗물을 수요가의 수도꼭지까지 안전하게 공급할 수 있도록 공급수계별 철저한 수질관리로 아리수 신뢰도 제고

- 수질자동감시시스템(Seoul Water Now)운영 : 실시간 감시**
 - 설치현황 : 총 36개소(배수지 18개소 22대, 아리수올림터 5, 수도꼭지 13) 40대 설치
 - 측정항목 : 5개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 전기전도도, 수온)
 - 운영방법
 - 실시간 수질측정 후 인터넷과 모바일 등을 통해 결과 공개
 - 수질기준 초과 시 정보발령 및 관계자에 문자통보 및 조치 등
- 배수지·아리수올림터 수질관리 : 분기**
 - 관리대상 : 총 40개소(배수지 22, 아리수올림터 18)
 - 관리방법 : 실시간 시스템 감시 및 주기적 수질검사 실시 등
- 상수도 공사 후 통수 전 수질검사 : 수시**
 - 검사대상 : 연장 100m이상(구경100mm 이상) 공사
 - 검사항목 : 2개 항목(잔류염소, 탁도)
- 법정수도꼭지 수질검사 : 매월**
 - 검사대상 : 총 52개 지점(지역별 대표지점)
 - 검사항목 : 6개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 일반세균, 총대장균군, 대장균)
- 상수도관망 종점관리 취약관로 지역 수질검사 : 월 2회**
 - 검사대상 : 총 5개 지점(종로 2, 중구 1, 용산 1, 성북 1)
 - 검사항목 : 12개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 일반세균, 총대장균군, 대장균 등)
- 염소 분산주입시설 운영**
 - 설치지점 : 2개소(월곡배수지, 북악터널배수지 유입부)
 - 운영방식 : 소금물을 전기분해한 차아염소산 나트륨 주입

기 존

- 정수장에서만 염소 집중 주입
 - 염소냄새 민원 발생
 - 음용률 저하 요인



개 선

- 배수지에서도 분산 주입
 - 염소냄새 경감
 - 맛있는물(수도꼭지 0.1~0.3mg/L)



2-2 아리수 품질확인제 운영

소블록 및 아리수 음수대, 민원가구 등을 대상으로 무료 수질 검사를 실시하여 아리수에 대한 신뢰도 및 음용률 향상에 기여

□ 사업 개요

- 목 표 : 총 18,400개소(예산 269백만원)
- 대 상 : 소블록 및 아리수음수대, 민원가구 등
- 기 간 : '21년 3월~10월(8개월)
- 인 원 : 총 17명(직원 4, 기간제노동자 13명)

□ 추진 실적('21.9.30.기준)

- 추진내용 : 수질검사, 시설점검, 아리수 수질홍보 등
- 검사항목 : 5개 항목(탁도, pH, 잔류염소, 철, 구리)
 - 검사결과 부적합 시 2차 정밀검사(일반세균 등 7개 항목) 추가 실시
- 검사실적 : 18,072건(목표대비 98.2%)

구 분	계	소블록	아리수 음수대	어린이집 유치원	민원가구	아파트	노후주택 등
실 적	18,072	9,042	8,284	326	420	-	-
검사 결과	적 합	18,072	9,042	8,284	326	420	-
	부적합	-	-	-	-	-	-

○ 검사결과 조치

- 현장에서 수질검사 결과 설명, 적합 시 수질검사결과서 배부
- 검사결과 부적합 시 2차 정밀검사 실시, 원인별 개선방안 강구 등

○ 아리수 현장 홍보 사항

- 소블록 등 무료 수질검사 결과, 아리수 수질 우수성 설명
- 고도정수처리 완공, 노후 옥내급수관 교체 지원 등 홍보

□ 향후 계획

- 수질검사 부적합 시 옥내 급수관 교체 지원사업과 연계 및 특별관리
- 시민 참여 검증을 통한 아리수 신뢰성 제고

2-3 학교 아리수음수대 설치

학교 아리수 음수대 설치 및 철저한 유지관리로 믿고 마실 수 있는 음용환경을 조성하여 아리수 신뢰도 및 음용률 향상에 기여

학교 음수대 설치 현황('06~'20년)

구 분	계	초등학교	중학교	고등학교	기타	유치원
대 상(개소)	160	60	35	43	8	14
설치대수(대)	2,475	906	579	886	73	31

※ 설치대상 : 본부와 서울시교육청 협의 후 선정된 학교

추진 목표 및 실적('21.9.30.기준)

○ 추진목표 : 총 14개소, 94대

대상(개소)	계(대)	신규설치	교체정비	내용연수 도래	사업비(백만원)
14	94	-	16	78	12

○ 추진실적 : 62대(목표대비 66.0%)

○ 추진사항

- '21년 사업소 관내 학교 아리수음수대 설치 진행 중

향후 계획

○ 음수대 관리 : 설치 후 관리전환하여 해당기관에서 자체관리

○ 음수대 점검 : 분기별 1회 실시

- 수질검사 항목(3,6,8,10월) : 5개 항목(탁도, 잔류염소, pH, 철, 구리)

- 관리실태 점검(4,6,10,12월) : 음수대 고장여부, 청결상태 등

○ 음수대 설치학교 수도요금 감면

- 정수기를 철거하고 음수대를 사용하는 학교에 대해 요금 감면

2-4 저수조 위생관리 강화

법적 의무관리대상인 저수조를 대상으로 주기적인 청소 등 위생관리실태 지도점검을 통해 수돗물의 적정 수질 유지

□ 추진 개요

- 추진목표 : 242개소(대형 216, 소형26)
- 추진근거
 - 수도법 시행령 제50조(소독 등 위생조치를 하여야 할 건축물 또는 시설의 종류)
 - 수도법 시행규칙 제22조의3(대형건축물 소유자가 하여야 하는 소독 등 위생조치)
- 추진 대상 (단위 : 단지, 동)

구 분	계	아파트	빌딩(5,000㎡이상)	복합용도사용건물	소형저수조
단지·동	2,030	377	1,002	454	197
수량(개)	3,622	863	1,849	679	231

- 점검사항 : 저수조 청소이행 여부, 저수조 관리상태, 자체 위생점검 실시 여부, 관리자 교육 이수 여부

□ 추진 현황('21.9.30.기준)

- 추진실적 : 181개소(목표대비 74.8%)
- 대상건물 소유주 등에게 청소 및 수질검사 실시 홍보
 - 대 상 : 건축물관리자(2,030개 단지·동)
 - 청소시행 및 시기분산조정 안내문 발송 : 연 2회(3, 10월)
 - 청소 및 수질검사 유선 독려 : 연 2회(6, 12월)



□ 향후 계획

- 점검결과 경미한 문제점은 현장에서 즉시 시정조치
- 자체청소 건물에 대해 전문청소업체에 청소시행토록 현장계도
- 수질검사 부적합 시 원인파악 후 해소방안 제시

3. 찾아가는 서비스로 아리수 우수성 홍보

3-1. 시민불편 최소화 아리수토탈서비스 추진

3-2. 친절하고 신속한 민원서비스 제공

3-3. 시민공감 아리수 홍보

3-1 시민불편 최소화 아리수토탈서비스 추진

현장 중심의 종합적·선제적인 아리수 토탈서비스 제공으로 시민불편을 최소화하고 시민감동서비스를 통해 아리수 신뢰도 향상

□ 추진방향

- 종합적·선제적 민원처리로 시민불편 4대 민원 지속적 감축
- 4대 민원 외 불편사항에 대해서도 종합적 서비스 제공 확대
 - 소·불출수, 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체지원 상담, 세대분할 안내 등
- 시민의 입장에서 정성과 배려가 깃든 현장민원 처리
 - ※ 4대 불편민원 : 옥내누수진단, 옥내누수요금감면, 급수불편해소, 수질검사

□ 추진실적

구 분	2017년 (실적)	2018년 (실적)	2019년 (실적)	2020년 (실적)	2021년 (실적)
아리수토탈서비스만족도	96.3%	96.6%	96.4%	89.4%	84.6%

※ '19년 이전 : 시민평가단이 사업소에 직접 민원신청하여 처리과정 만족도평가 실시(미스터리사파방식)
 ※ '20년 이후 : 코로나19 영향으로 대민 방식이 아닌 대학생 아르바이트를 활용한 전화 설문조사로 변경

□ 향후 계획

- 선제적·종합적 민원처리로 시민불편 최소화
 - 사용량 격증(직전검침 대비 40%) 수전의 선제적 누수진단 및 연계 누수감액(1회 한함)
 - 연계민원의 종합처리 : 소·불출수, 수질검사, 누수감액
- 급수불편 민원 최소화
 - 만기계량기 교체 시 소·불출수 상태 확행, 이상수도계량기 신속 교체
 - 녹물, 이물질, 맛, 냄새 등 민원대응 수질검사 체계 확립
- 서비스 만족도 제고를 위한 활동 강화
 - 방문정보·시간 사전안내, 방역마스크 및 코팅장갑 착용
 - 이해하기 쉬운 설명, 추가 불편사항 확인 등 소통 강화
- 민원처리 역량 향상을 위한 직무 및 친절교육 실시
 - 현장 전문인 양성 교육, 친절 및 청렴 교육 등

3-2 친절하고 신속한 민원서비스 제공

상수도 분야 유기한 민원의 법정 처리기간 준수 및 전화·내방 민원에 대한 친절응대, 신속 처리로 시민만족도 제고

□ 추진방향

- 상수도 민원사무 42종 법정(단축) 처리기간 준수 및 공정처리
- 민원콜 업무 365일 24시간 친절응대·처리로 민원행정의 신뢰 구현

콜민원 업무 현황

- ❖ 120 다산콜재단 코로나19 재택근무 등 대체근무로 전화응대율 감소
 - 이사정산 분리고지, 수납내역서 발송 권한 미부여로 120 상담 제한
- ❖ 이사정산 분리고지 원스톱 서비스 시행으로 민원업무 증가 ('20.1.2일 시행)
 - 이사정산(민원총괄팀), 분리고지(요금과)→민원총괄팀에서 통합처리
 - 매년 이사정산 민원 급격한 증가추세에 분리고지 업무까지 확대

□ 추진실적('21.9.30.기준)

- 접수민원 및 전화상담 현황

(단위 : 건)

구분	고객지원시스템 접수민원					전화상담		
	계	요금민원	공사민원	수질민원	기타민원	인입콜	응대콜	응대율(%)
2021년	48,426	35,261	12,536	478	151	105,436	99,435	94.4
2020년	55,744	43,397	11,621	572	154	121,582	115,244	94.8

□ 향후 계획

- 접수민원 처리과정 실시간 확인 점검으로 지연처리 예방
 - 부서별 민원 총괄담당 지정·운영하여 민원 지연 예방, 민원처리 우수직원 격려
- 집중근무일 지정·운영으로 적극적 민원응대서비스 제공
 - ※ 집중근무일 : 손 없는 날, 납기 마감일, 매주 월, 금요일 등

3-3 시민공감 아리수 홍보

시민과 소통 강화로 안전하고 건강한 물 아리수에 대한 인식을 개선하고 음용률 향상에 기여

□ 추진개요

- 시민 대상 비대면 홍보로 아리수 인지도 및 음용률 제고
- 아리수 인식개선을 위한 홍보단 활동 지원

□ 추진실적('21.9.30.기준)

○ 매체를 활용한 홍보

- 지역신문 및 인터넷 매체 활용 아리수 홍보

구 분		목 표	실 적	실적률(%)
지역신문 및 인터넷 매체	자치구 소식지	182점	3점(1건)	135.7% (247점)
	지역신문	(자치구소식지 건당 3점 지역신문 건당 2점)	184점(92건)	
	자치구 홈페이지	홈페이지 건당 1.5점)	60점(40건)	

○ 아리수 소셜미디어 홍보단 운영 : 총 8명(일반시민 7명, 학생 1명)

- 운영실적 : 5월 홍보단 구성, 4회 운영
- 개인 SNS에 아리수 홍보, 콘텐츠 제작·등록(일반시민 월 4회/ 학생 월 1회이상)
- 소셜허브 아리수(SNS) 게시물 매월 공유·확산
- 우수활동 선정 홍보단에게 상품권 지급
(일반시민 분기별 선정 후 10만원 상당 상품권/ 학생 월별 선정 후 2만원 상당 상품권)

○ 현장홍보활동을 통한 아리수 인식 개선

구 분	목표(건)	실적(건)	실적률(%)
현 장 홍 보 캠페인	30	0	0.0%
타기관 연계 행사홍보	3	0	0.0%
시의원과 함께하는 1일 현장수도사업소	2	0	0.0%

※ 현재 현장홍보활동은 코로나19로 인해 사업추진 잠정 중단

□ 향후 계획

- 다양한 요금감면 혜택 및 편의서비스 안내(지역신문 및 인터넷 매체 활용)
- 아리수 홍보단 활용 홍보콘텐츠 제작

4. 상수도 사업 경쟁력 강화

4-1. 우수율 향상

4-2. 세입징수 강화

4-1 유수율 향상

공급량 감소와 정확한 조정량 관리 대책을 적극 추진하여 유수율 목표 달성 및 상수도 경영 합리화 도모

유수율 목표 : 91.30%

○ 연도별 유수율 현황

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
유수율(%)	89.18	90.59	89.51	89.87	88.90

◆ 유수율 저조 원인

- 지리적 위치(도심, 구릉지역)로 배수지가압시설 및 유량계 최다 보유
- 구시가지 지하매설물 혼재 및 도심 교통혼잡 등 관로개선 사업 추진 어려움

추진 실적('21.9.30.기준)

○ 유수율 : 90.83%

구 분	공급량(천 m ³)	조정량(천 m ³)	유수율(%)
'21년 7월 누계	77,079	70,014	90.83%
'20년 7월 누계	79,850	71,198	89.16%
증·감	-2,771	-1,184	1.67%p

○ 주요 추진사항

구 분	누수탐지(건)	배관망 정비(km)	기존관 철거(km)	불용관 정비(건)
목 표	265	5.7	3.99	417
실 적	269(101.5%)	4.32(75.8%)	2.11(52.9%)	524(125.7%)

○ 기타 유수율 관리 추진

- 공급량 및 조정량 : 월1회 분석
- 조례 위반 처분 : 46건 10,235천원 처분
- 유량계(91개소) 점검 : 일일, 월간1회, 반기1회, 교정(구역 연2회, 블록 연1회)

향후 계획

○ 유수율 향상을 위한 공급량 대책 지속 추진

- '21년 노후관 정비 계획 관련 배관망 정비공사 차질 없이 진행

○ 인정조정 최소화 추진 : 폐전, 검침 및 교체장애 정비, 검침협조 안내 등

4-2 세입징수 강화

정확한 요금부과 및 고지서 송달로 납기내 징수율을 제고하고, 체납 요금의 적극 징수로 세입목표를 달성하고자 함

□ 세입징수 현황

○ 2021년 징수율 목표 : 97.4% (현년도 97.6%, 과년도 90.9%)

(단위 : 백만원)

구 분	2021년 목표			'21년 8월 현재기준 징수실적		
	조 정	징 수	징수율(%)	조 정	징 수	징수율(%)
계	89,697	87,364	97.4	52,978	51,137	96.5
현년도	87,645	85,498	97.6	51,144	49,599	97.0
과년도	2,052	1,866	90.9	1,834	1,538	83.9

□ 추진 실적

○ 현장방문 집중 독려, 행정처분 병행 시행으로 체납금 징수 증대

- 체납특별정리 기간 설정 및 조별 운영 : 연 4회(3, 6, 9, 12월), 6개조(1조 3~4인)
- 고액·장기 체납자 행정처분 실시 : 재산압류 66건, 정수처분 130건

○ 납기내 납부 징수율 제고

- 정기분 및 독촉장 정확한 송달로 징수율 제고 : 51,137백만원 징수, 96.5%
- 자동납부가입 홍보 적극 추진 : 89,114건 가입

○ 정확한 검침·심사로 요금조정

- 사용량 격증·격감 수전 사용량 분석 및 조치 : 매월 21일 ~ 익월 8일
- 자가검침 가입 증대 추진 : 1,964건 가입('20년 1,846건 대비 118건 증가)

○ 은닉세원 적극 발굴

- 재개발, 재건축지역 부정급수 등 조례위반단속 : 분기 1회
- 계량기 무단철거·이설·훼손 등 조례위반 처분 : 46건