



믿고 먹는 아리수!

제321회 시의회 정례회
환경수자원위원회

주요업무 추진실적

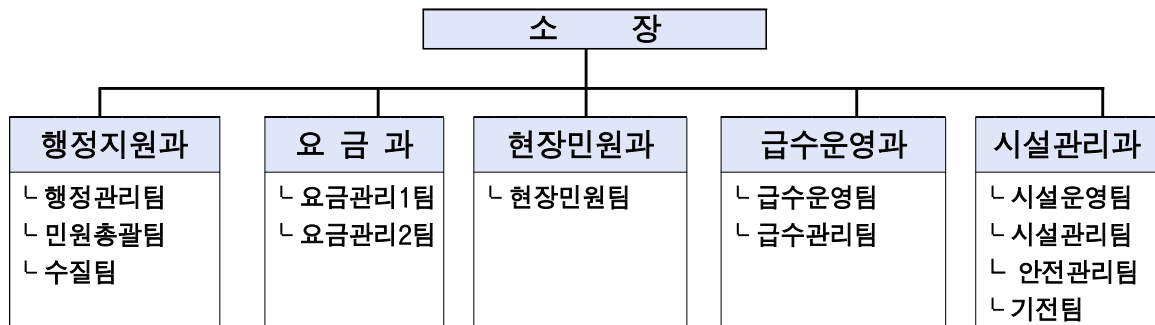
2023. 11.

동부수도사업소

I

일 반 현 황

조 직 5과, 12팀



인 력 139명/135명(정원/현원)

(2023. 9. 30. 기준)

구 분	계	행정지원과	요금과	현장민원과	급수운영과	시설관리과
정 원	139	30	24	19	27	39
현 원	135	32	24	17	23	39
과부족	-4	+2	-	-2	-4	-

주요기능

구 분	담 당 업 무
행 정 지 원 과	○ 인사, 상훈, 복무, 교육훈련, 보수, 승급, 연금, 계약, 보안 등 ○ 전화 민원 처리 및 상수도 관련 민원상담, 수질검사 등
요 금 과	○ 수도특별회계 세입현계·조정집계, 수도요금 부과 징수 및 관리 ○ 체납금 가산금 조정 및 과오납금의 총당, 환불처리 등
현 장 민 원 과	○ 수도계량기 민원 검정 및 교체 및 옥내누수진단 등 ○ 주택 내 독에 취약한 급수관 공사비 지원 업무 등
급 수 운 영 과	○ 급수 운영의(단수·수계전환) 수립 및 시행 총괄 ○ 유수율(기술분야) 관련 업무 총괄 등
시 설 관 리 과	○ 배급수관 정비 계획 수립 등 관리 ○ 상수도시설물 설치·정비계획 수립 및 공사시행 총괄

예 산

(단위 : 백만원)

세 입				세 출			
구 분	2022년	2023년	증 감	구 분	2022년	2023년	증 감
계	103,722	130,877	27,155	계	10,420	13,346	2,926
급 수 수 익	93,676	120,970	27,294	사 업 비	9,579	12,487	2,908
급 수 공 사 익	8,137	7,721	△416	투 자 사 업	1,286	1,804	518
과 년 수 도 금	1,675	1,999	324	경 상 사 업	8,293	10,683	2,390
변 상 금 수 및 익	234	187	△47	행 정 운 영	841	859	18

시설현황

○ 급수대상

- 관할구역 : 4개구 62개동(성동17, 광진15, 중랑16, 동대문14)
- 급수인구 : 660천세대 / 1,342천명

○ 수계·공급량

구 분	계	구의수계 (용마 배수지 [㉠])	구의·암사 혼합수계 (아차산배수지 [㉡])	뚝도수계 (대현산배수지)	강북수계 (공릉,월곡, 신내배수지)
공 급 량 (천㎥/일)	419	181 (43%)	132 (31%)	63 (15%)	42 (11%)
공급지역	4개구 62개동	성동구 1개동 중랑구 12개동 동대문구 11개동	성동구 5개동 광진구 15개동	성동구 11개동 동대문구 4개동 일부 (용신,청량리,화기,전농동)	동대문구 3개동 중랑구 4개동

○ 급수시설

상수도관 (km)	배 수 지 (개소)	아리수올림터 증압장 (개소)	밸 브 (개소)	급 수 탑 (개소)	소 화 전 (개소)	조압수조 (개소)	급 수 전 (전)
2,121	8	16	31,324	11	7,733	1	320,622

성과 목표

분야	지 표 명	세 부 지 표	기준	2022 실 적	2023 목 표	2023 실 적 (9.30)
관망관리	장 기 사 용 상수도관 정비	정 비 거 리	교 체 연 장	13.7km	14.8km	7.7km
	상 수 도 관 주 기 적 세 척	소 블 록 배 수 관 척	소 블 록 개 소 수	64	65	50
	노 후 밸 브 정 비	밸 브 정 비	정비건수	347	495	227
서 비 스 강 화	주 택 노 후 수 도 관 교 체 지 원	교 제 지 원	교체지원 가 구 수	1,249	920	405
	아 리 수 품 질 확 인 제	방 문 검 사	검사개소	14,884	26,400	25,059
	수도계량기 교체	만 기 교 체	교체건수	32,610	40,687	29,343
경 영 효 율 화	유 수 율	유 수 율	유수량/생 산 량	95.2%	95.5%	95.0%
	수도요금 징수율	수 도 요 금 징 수	징 수 율	97.7%	97.7%	96.4%

Ⅱ

정 책 방 향

언 제 어 디 서 나
안 심 하 고 마 시 는 아 리 수 공 급

깨끗하고
안 전 한
급수환경
조 성

시 설 물
유 지 및
안전관리
강 화

상 수 도
지속가능
경 영
지 원

아 리 수
인식개선
및
신뢰제고

- 장기사용 상수도관 정비
- 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원
- 배수관 소블록 물세척 추진
- 저수조 청소 등 위생관리 강화

- 상수도 시설물 안전점검 및 유지관리
- 중대재해 예방 안전·보건 관리 강화
- 기전설비 개량 및 유지관리
- 상수도관 누수 대응능력 향상

- 유수율 향상
- 세입증대 강화
- 수도계량기 교체 정비

- 찾아가는 아리수 품질확인제 운영
- 친절·신속·정확한 민원서비스 제공
- 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

Ⅲ

주요업무 추진실적

1 깨끗하고 안전한 급수환경 조성

- 1-1. 장기사용 상수도관 정비
- 1-2. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원
- 1-3. 배수관 소블록 물세척 추진
- 1-4. 저수조 청소 등 위생관리 강화

2 시설물 유지 및 안전관리 강화

- 2-1. 상수도 시설물 안전점검 및 유지관리
- 2-2. 중대재해 예방 안전·보건 관리 강화
- 2-3. 기전설비 개량 및 유지관리
- 2-4. 상수도관 누수 대응능력 향상

3 상수도 지속가능 경영 지원

- 3-1. 유수율 향상
- 3-2. 세입증대 강화
- 3-3. 수도계량기 교체 정비

4 아리수 인식 개선 및 신뢰 제고

- 4-1. 찾아가는 아리수 품질확인제 운영
- 4-2. 친절·신속·정확한 민원서비스 제공
- 4-3. 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

5 현 안 업 무

- 5-1. 겨울철 안전 급수대책 추진

1. 깨끗하고 안전한 급수환경 조성

1-1. 장기사용 상수도관 정비

1-2. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

1-3. 배수관 소블록 물세척 추진

1-4. 저수조 청소 등 위생관리 강화

1-1. 장기사용 상수도관 정비

급수운영과장: 신근호 ☎2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당: 김미승 ☎2750

깨끗하고 안전한 수돗물 공급과 누수발생 예방을 위하여 장기사용 상수도관을 정비하고, 비상시에도 중단 없는 급수공급 추진을 위하여 중블록 무단수 급수체계 구축

☐ 사업개요

- 장기사용 상수도관('84년~'85년 매설)을 '24년까지 연차별 정비하여 지속 가능한 배·급수망 관리체계 구축으로 깨끗하고 안전한 아리수 공급
- **정비목표 : 14.8km, 21,150백만원(총 7건)** (단위 : km, 천원)

구 분	계	장기사용 배수관	장기사용 배급수관
목 표	14.8	0.5	14.3
사업비	21,150,000	1,800,000	19,350,000

☐ 추진실적

구분	공 사 명	공사개요		사업비 (백만원)	사업기간	실적	
		구경(mm)	연장(m)			m	%
합 계		80~500	14,800	21,150	2023.3~11.	7,718	52
고산자로 장기사용 배수관 정비공사		500	500	1,800	2023.3~11.	415	83
구 의 동 외 1 개 동 장기사용 배급수관 정비공사 외 5건		80~300	14,300	19,350	2023.3~11.	7,303	51

☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행 잔액	비 고
				집행액	집행률(%)		
장기사용 상수도관 정비	21,150,000	15,966,841	75.5	5,183,159	100	-	

☐ 향후계획

- 주기적 공정관리로 11월까지 정비 완료
- 단수를 수반한 상수도 공사 시 사전 준비 철저 시행으로 주민 불편 최소화

1-2. 주택 내 녹에 취약한 급수관 교체 지원

현장민원과장 : 윤완호 ☎2450 현장민원팀장 : 민주홍 ☎2451 담당 : 신현순 ☎2470

주택 내 녹에 취약한 급수관 교체를 희망하는 가구에 대해 공사비를 지원하여 깨끗하고 안전한 아리수를 마실 수 있도록 급수환경 개선

☐ 사업개요

- 지원 대상 : '94. 4월 이전 건축물 중 옥내급수관이 아연도 강관으로 녹물이 출수되는 주택
- 주택유형별 지원기준(표준지원공사비)

주택유형			지원 한도액
단독주택			건물 당 최소 130만원 ~ 최대 150만원
다가구주택			건물 당 최소 200만원 ~ 최대 500만원
공동주택	세대	교체	세대 당 최소 75만원 ~ 최대 80만원
	급수관	갱생	세대 당 최소 50만원 ~ 최대 60만원
	공용급수관		· 냉수관: 세대 당 최대 40만원 · 온수관: 세대 당 최대 20만원(중앙·지역난방)

☐ 추진실적

- 교체실적 : 405가구(목표(920가구)대비 44% 교체)
 - 세대급수관 : 384가구(목표440가구), 공용급수관 : 21가구(목표480가구)
 - ※ 추진누계 : 61,195가구 / 23,517백만원 ('07. 6. 21 ~ '23. 9. 30)
- 부진사유 : 공용배관 추진 중 입주민 간 지속적 내부 갈등으로 지연
 - 입찰·공고(9.22~10.5) 기간 중 장기수선충당금 사용 민원제기로 업체 선정 보류

☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행잔액	비고
				집행액	집행률(%)		
주택내 녹에 취약한 급수관 교체 지원	523,000	276,005	52.7	246,995	100	-	

☐ 향후계획

- 공용배관 업체선정 후 공사시 지원금 승인 및 지급 : 10~12월
- 시민건강과 직결되는 수돗물 내부 급수관의 중요성, 대 시민 홍보 강화

1-3. 배수관 소블록 물세척 추진

급수운영과장 : 신근호 ☎2740 급수운영팀장 : 강무진 ☎2741 담당: 최진혁 ☎2771

수돗물 공급 과정에서 자연 발생하는 수도관 내부 슬라임(slime)을 물세척(Flushing) 및 기계세척 작업을 통한 고품질 아리수 공급

☐ 사업개요

- 사업대상 : 238개 소블록
- 연차별 추진계획

(단위 : 개소, 백만원)

구 분	계	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년
소블록	238	50	67	65	28	28
사업비	2,436	390	1,010	546	245	245

※ 사업소 전체 소블록(238개소)에 대하여 5년 주기로 세척 시행

- 추진방법 : 기간제 근로자를 활용하여 실시
 - 운영기간 : '23. 4 ~ 11월(8개월)
 - 운영방법 : 16명(4명×4개조)
 - 내 용 : 소블록 단위 시멘트라이닝 주철관 물때 제거

☐ 추진실적

- 대 상 : 65개 소블록, D = 80~350mm
- 실 적 : 50개소(77%)

☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행잔액	비고
				집행액	집행률(%)		
소블록 배수관 세척	546,410	323,838	59.3	222,572	100	-	

☐ 향후계획

- 미 실시 소블록 15개소 11월 30일까지 세척 완료
 - 아차산02-42(광진구), 대현산11-6(성동구), 용마04-09(동대문구) 등 15개소

1-4. 저수조 청소 등 위생관리 강화

시설관리과장 : 강수성 ☎2790 시설운영팀장 : 김대용 ☎2791 담당 : 강인원 ☎2793

저수조 위생관리 불량으로 인한 수돗물 오염방지를 위하여 연중 위생조치 실태점검을 실시함으로써 저수조 위생관리에 만전을 기하고자 함.

☐ 사업개요

- 저수조 현황 : 1,744개소(대형 1,632개소, 소형 112개소)

구 분	합계	대형저수조				소형 저수조
		아파트	연면적 5천㎡이상 건축물	연면적 2천㎡~5천㎡ 건축물	학교	
계	1,744	595	549	401	87	112
동대문구	549	172	166	149	27	35
종랑구	337	148	72	76	21	20
광진구	355	128	103	84	17	23
성동구	503	147	208	92	22	34

- 점검대상 : 239개소(대형 225개소, 소형 14개소)
- 기 간 : '23. 4. ~ '23. 12. 30.
- 추진내용
 - 대상 저수조 점검 실시 : 저수조 현황, 청소상태, 관리상태, 위생점검 실시여부 및 수도시설관리자교육 이수여부 등

☐ 추진실적

- 156개소(대형 149개소, 소형 7개소, 목표대비 65%)

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 개소)

합계	대형저수조		소형저수조 (일반건물)
	아파트 (용역, 자체시행)	일반건물	
156	102	47	7

☐ 향후계획

- 저수조 청소 이행여부, 저수조 관리상태 등 점검 연내 완료

2. 시설물 유지 및 안전관리 강화

2-1. 상수도 시설물 안전점검 및 유지관리

2-2. 중대재해 예방 안전 · 보건 관리 강화

2-3. 기전설비 개량 및 유지관리

2-4. 상수도관 누수 대응능력 향상

2-1. 상수도 시설물 안전점검 및 유지관리

시설관리과장 : 강수성 ☎2790 시설관리팀장 : 최경서 ☎2801 담당 : 서동민 ☎2798

상수도 시설물에 대한 체계적인 정비·관리로 안전사고 사전예방 및 안정적인 급수체계 유지

☐ 사업개요

- 배수지 항 청소 및 내용연수 경과 밸브 정비로 안정적인 급수체계 구축
- 상수도 시설물에 대한 철저한 순찰 점검으로 위험 요소 사전 예방
 - 시설물 현황('23.9.30. 기준)

관 로 (km)	밸브류 (개)	배수지 (개소)	아리수 올림터 ·증압장(개소)	조압수조 (개소)	노출관로	
					개소	연장(km)
2,121	39,067	8	16	1	2	1.8

※ 조압수조란 상수도관에서 발생하는 수압의 급격한 증감을 조정하는 수조

☐ 추진실적

- 배수지 항 청소 실시
 - 대 상 : 대현산배수지 외 7개소(면적 450,877㎡), 연 2회 실시
 - 추진실적 : 상반기 1회 실시 완료(면적 225,438㎡)
- 노후 및 고장밸브 정비
 - 대 상 : 노후밸브 교체 495개소
 - 추진실적 : 227개소 정비(45.9%)
- 정밀안전진단 및 정밀점검 시행
 - 대 상 : 용마배수지 등 9개소
 - 배수지(6개소) : 용마, 용마(소), 응봉, 아차산, 아차산(소), 신내
 - 올림터(3개소) : 용마(배), 아차산(배), 신내(배)
 - 추진실적 : 자료검토 및 현장점검 완료(9월), 기술심의예정(11월)

☐ 향후계획

- 배수지 항 청소 하반기 2회차 실시 : 11월
- 전년 대비 6~9월 강우일수 증가 등으로 노후밸브 교체 실적이 다소 저조하나, 10~11월 중 목표 달성에 차질이 없도록 추진

2-2. 중대재해 예방 안전 · 보건관리 강화

시설관리과장 : 강수성 ☎2790 안전관리팀장 : 문현수 ☎2806 담당 : 서민규 ☎2799

「중대재해 처벌 등에 관한 법률」시행에 따라 중대재해 예방을 위한 안전 및 보건관리를 강화하여 무재해 달성

☐ 사업개요

- 추진목표 : 중대재해처벌법에서 요구하는 법적의무 이행사항 추진
- 사업대상 : 근로자, 제3자 도급·용역·위탁 관계 등
 - 근로자 : 직원 139명, 공무 8명, 축탁 2명, 기간제 50명, 위탁업체 72명

☐ 추진실적

- 안전·보건관리 계획 및 중대재해 예방 안전계획 수립
 - 2023년 안전보건관리 계획 수립 : '23. 2. 14.
 - 2023년 중대시민재해 예방 안전계획 수립 : '23. 2. 28.
- 위험성평가 결과 : 위험요인 59건 적출 → 57건 조치완료, 2건 조치중
 - 평가기간 : '23. 4. 21. ~ '23. 6. 15.
 - 평가자 : 외부(한국기술안전주), 동부수도사업소(안전관리팀, 시설물 담당)
 - 평가대상 : 시설물 26개소(청사 1, 배수지 8, 올림터 4, 증압장 12, 조압수조 1)
계량기 검침 및 교체 현장 각 1개소
- 산업안전보건위원회 개최 3회 실시(분기별)
- 산업안전보건협의체 운영 9회 실시(매월)
- 안전보건 의무이행 합동점검 1회 실시(연 2회)

☐ 향후계획

- 근로자 안전을 위한 작업환경 개선
 - 근로자 안전·보건 환경 증진을 위한 4분기 산업안전보건위원회 개최 (12월)
 - 수급인 근로자 재해 예방을 위한 산업안전보건 협의체 진행 (10~12월)
- 상수도공사 관계자 자체 안전·보건 교육 실시 : '23. 11월
- 안전보건 의무이행 합동점검 2회차 실시 : '23. 11월

2-3. 기전설비 개량 및 유지관리

시설관리과장: 강수성 ☎2790 기전팀장: 황영배 ☎2813 담당: 고일광 ☎2814

아리수 올림터 및 배수지 기전설비의 적시 유지보수와 예방 점검을 통해 최적의 기능을 유지시켜 안정적인 아리수 공급체계 구축

☐ 사업개요

- 배수지 및 가압장, 증압장 노후 기전설비 개량
 - 대현산 배수지·가압장 수배전반 13면 교체 및 전기공사
 - 대현산 배수지·가압장 외 2개소 원격제어반 개량
 - 대현산, 용마배수지 크레인 트롤리바 교체
- 배수지 등 9개소 기전설비 유지 관리
 - 연간단가 : 기계, 전기설비, 자동제어설비, 무인경비, 유량계

배수지 (8개소)		가압장 (4개소)		증압장 (12개소)		조압수조 (개소)	노출관로 (2개소)	통합제어센터 (개소)	유량계 (68개)			전식설비 (69개소)		CCTV (36대)
지역	1차	유인	무인	직접	간접				구역	중블록	배수지 가압장	전기방식	희생양극	
3	5	1 (대현산)	3	10	2	1	1.8km	1	17	28	23	46	23	36

☐ 추진실적

- 노후 기전설비 개량
 - 수배전반 7면 교체 및 원격제어반 2면 교체 완료(추진률:60%)
 - 대현산, 용마배수지 크레인 트롤리바 교체 완료
- 기전설비 유지 관리
 - 연간단가 계약으로 유지 관리 업무 정상 수행 중(추진률:76%)

☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행잔액	비고
				집행액	집행률(%)		
기전설비 개량 및 유지관리	2,157,000	763,000	35.4	1,311,000	96.2	83,000	낙찰차액

※ 기성금 미신청으로 저조하나, 12월말까지 예산집행 96.2% 추진 가능

☐ 향후계획

- 11월 말까지 원격제어반 교체 및 수배전반 공사 완료
- 12월 말까지 기전시설 유지보수 사업 완료

2-4. 상수도관 누수 대응능력 향상

시설관리과장 : 강수성 ☎2790 시설운영팀장 : 김대용 ☎2791 담당 : 박종대 ☎2812

상수도 시설물의 체계적인 정비로 누수발생을 최소화하여 예산절감 및 시민생활 안정 도모

☐ 추진목표

- 누수발생 최소화 : 누수발생 건수 감소 추진('22년 대비 2.2%↓)

2020년	증	2021년	증	2022년	감	2023년
1,348건	0.4%	1,354건	5.7%	1,432건	2.2%	1,400건 이하

☐ 추진실적

- 누수복구 현황

(2023.9.30. 기준)

구 분	계	성동구	광진구	동대문구	중랑구
목 표(건)	1,400	305	352	344	399
건 수(건)	1,026(73.2%)	207	262	254	303

- 누수다발관로 등 취약관로 및 소블록별 상수도관 누수탐지 : 124건 적출
- 대형 상수도관 순찰 점검 : D700~2600mm, L=81.9km(누수없음)
- 재개발·재건축현장 점검 : 18개 현장 분기별 점검(누수없음)

☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행잔액	비고
				집행액	집행률(%)		
23년 관내 긴급 누수복구공사	7,494,000	6,872,000	91.7	622,000	100	-	

☐ 향후계획

- 누수취약관로(37개소) 및 대형 송수관 곡관부(18개소) 순찰 점검
 - ※ 누수취약관로 : 최근 10년간 누수 발생 3회 이상의 80mm 이상 관로
- 재개발·재건축 정비구역 분기별 점검으로 선제적인 누수방지
- 누수탐지 정확도 향상으로 누수방지

3. 상수도 경 영

지속가능 지 원

3-1. 유수율 향상

3-2. 세입증대 강화

3-3. 수도계량기 교체 정비

3-1. 우수율 향상

요금과장 : 서미희 ☎2680 요금관리2팀장 : 이성오 ☎2694 담당 : 권오상 ☎2690

아리수의 공급량 및 조정량을 효율적으로 관리하여 우수율 목표달성 및 상수도 경영 합리화 도모

☐ 사업개요

○ 연도별 우수율 추진 현황

【목표】	2020년 (97.60%)	1.27% 감	2021년 (96.33%)	0.11% 감	2022년 (96.22%)	0.71% 감	2023년 (95.51%)
【실적】	97.77%	➡	95.03%	➡	95.19%	➡	95.01% (7월 기준)

※ 대현산수계 공급량 산출방식 변경으로 2021년 우수율 하락 및 이후 연도 목표 하향 조정

○ 사업내용 : 누수탐지, 노후상수도관 정비, 철저한 요금심사 등 단위사업 추진

☐ 추진실적

○ 우수율 향상 단위사업 추진(실적/목표)

누수탐지(건)	배관망 정비(m)	기존관철거(m)	불용관 정비(건)
111/221 (50.2%)	5,900/14,300 (41.3%)	4,397/10,700 (41.0%)	212/396 (53.5%)

○ 우수율 저조 중블록 해소

- 중블록 경계밸브, 퇴수밸브 등 점검 실시
- 가압급수구역 우수율 편차 해소 추진
 - ▶ 우수율편차 큰 가압급수구역 증압 밸브점검, 유량계보정, 급수구역 조정 실시
- 재개발·재건축지역 상수도 시설물 관리
 - ▶ 관리처분인가 및 착공 진행 지역 중점 관리

○ 누락 없는 정확한 요금조정

- 검침일정 준수, 정확한 검침, 인정조정 최소화, 요금심사 적기 확행 등

○ 조례위반 단속 강화

- 재개발·재건축 지역 및 신축공사 현장 등 취약지역 특별관리

☐ 향후계획

○ 우수율 목표 달성을 위하여 공급량 분석 및 조정량 증대 적극 추진

3-2. 세입증대 강화

요금과장 : 서미희 ☎2680 요금관리1팀장: 김현주 ☎2710 담당 : 최경숙 ☎2685

요금부과 심사강화 및 고지서 송달 철저히 납기 내 징수율을 제고하고
적극적 체납징수 활동으로 세입증대 도모

☐ 추진방향

- 정확한 검침 및 현장 확인 강화로 심사 철저
- 현 년도 납기 내 납부 강화 및 고액, 상습 체납의 집중 관리

☐ 추진실적

- 목 표 : 징수액 130,877백만원, 징수율 97.77%
- 실 적

('23.8.31. 현재기준 / 단위 : 백만원)

구 분	징수목표액	조 정 액 (A)	징 수 액 (B)	징 수 율(%) (A/B)
총 계	130,877	80,939	78,071	96.46
현 년 도	128,878	78,542	76,263	97.10
과 년 도	1,999	2,397	1,808	75.43

☐ 향후계획

- 10~12월 체납정리 특별기간을 운영하여 상습 체납자 행정처분 실시
 - 정수처분 및 재산압류 적극 실시
- 고액 체납자, 6회 이상 및 20만원 이상 체납자 중점 관리를 통한 연내 목표 달성
 - 고액 장기체납자 중 욕탕용 집중 관리
 - 건물관리인, 고액 수용가 고지서 부과대상자 직접 송달 확인

3-3. 수도계량기 교체 정비

현장민원과장 : 윤완호 ☎2450 현장민원팀장 : 민주홍 ☎2451 담당 : 김준식 ☎2461

검정유효기간이 도래한 만기 계량기 및 폐전, 동파, 고장 계량기를 신속히 교체하여 누수 및 요금 누락을 사전 예방하고, 계량기 급수불편 민원을 최소화함

☐ 사업개요

- 수전현황 : 320,444전('23. 9. 30. 기준)
- 만기, 폐전, 동파 수도계량기 교체 : 서울시설공단
 - ※ 대행위탁(서울시설공단) : '21. 7. 14. ~ '26. 7. 20.(5년)
- 고장 수도계량기 교체 : 사업소 자체 처리
- 수도계량기 교체에 따른 변경 내역 전산 처리(아리수인포시스템)

☐ 추진실적

- 목 표 : 40,687개
- 실 적

구 분	계	만기	고장	폐전	비고
교체실적	29,343	24,530	4,065	748	목표대비 (72.1%)

☐ 향후계획

- 서울시설공단 대행위탁 업무(만기, 폐전, 동파) 목표 달성을 위한 유기적 협조체계 구축과 지속적인 실적관리 강화
- 신속하고 정확한 계량기 교체업무(고장 계량기 등) 수행으로 민원 사전 예방
- 적극적인 동파 예방 사전 홍보로 시민 불편 최소화

4. 아리수 인식개선 및 신뢰 제 고

4-1. 찾아가는 아리수 품질확인제 운영

4-2. 친절·신속·정확한 민원서비스 제공

4-3. 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

4-1. 찾아가는 아리수 품질확인제 운영

행정지원과장 : 김호남 ☎ 2610 수질팀장 : 이윤용 ☎ 2652 담당 : 이명진 ☎ 2656

방문 수질검사 서비스를 통해 아리수 수질의 안전성과 우수성을 홍보하여 신뢰도 및 음용률 향상에 기여

☐ 사업개요

- 기 간 : '23. 3월 ~ 10월(8개월)
- 대 상 : 노후주택, 임대아파트, 희망가구, 급수환경 개선가구(옥내배관교체 및 직결급수 전환가구) 및 아리수 음수대(학교·공공기관·공원)
- 방 법 : 직원 및 기간제노동자(수질검사원)을 통한 방문 수질검사 및 홍보
- 인 원 : 30명(직원 7명, 수질검사원 23명)
- 검사항목 : 탁도, 잔류염소, pH, 철, 구리, 맛, 냄새(1차 검사)
※ 부적합 시 2차 검사 : 일반세균, 총대장균군, 대장균, 암모니아성질소, 아연, 망간, 염소이온

☐ 추진실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 건, %)

목표건수 (전체)	추진실적				추진율
	전체	음수대	희망가구	소블럭 단위 등	
26,400	25,059	9,345	337	15,377	94.9

☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행잔액	비고
				집행액	집행률(%)		
아리수 품질확인제	521,964	352,428	67.5	125,007	91.5	44,529	

☐ 향후계획

- 시민들이 안심하고 마실 수 있도록 철저한 수질관리 지속 실시

4-2. 친절 · 신속 · 정확한 민원서비스 제공

행정지원과장 : 김호남 ☎2610 민원총괄팀장 : 김동규 ☎2626 담당 : 박준석 ☎2634

상수도 분야 유기한 민원의 법정 처리기한 준수 및 전화·방문 민원에 대한 우수한 서비스 제공으로 시민 감동 행정 실현

☐ 추진방향

- 상수도 민원 35종 법정(단축) 처리기간 준수
- 상수도 4대 시민불편 민원에 대해 선제적 종합적 처리 및 연계민원 조치로 시민불편 최소화
 - ※ 4대 시민불편 민원 : 옥내누수진단, 누수요금감면, 급수불편해소, 수질검사

☐ 추진실적

- 민원유형별 민원처리 실적

(’23. 9. 30. 기준, 단위 : 건)

총 계	요금관련민원	공사관련민원	수질검사	호소성민원	기 타
55,393	46,151	8,755	434	53	0

※ ’23.9.30. 기준 지연처리 민원 건수 0건

- 접수유형별 민원처리 실적

(’23. 9. 30. 기준, 단위 : 건)

총 계	전 화		팩 스	방 문	인터넷	기 타
	사업소	다산콜센터				
55,393	34,494	10,896	4	32	2,337	7,630

※ 기 타 : 동 주민센터, 모바일, 우편접수 민원 등

☐ 향후계획

- 신속·정확한 민원처리 및 친절응대 교육 실시 (수시)
- 집중근무일 (납부마감일, 월요일 등) 지정운영으로 응대율 하락 방지
- 접수민원 실시간 모니터링 및 부서별 총괄담당 지정으로 지연처리 예방

4-3. 시민과 공감하는 아리수 인식개선 홍보

행정지원과장 : 김호남 ☎2610 행정관리팀장 : 김태희 ☎2611 담당 : 최슬기 ☎2612

수돗물의 가치와 아리수 음용의 이로움에 대한 명분 있는 홍보를 통해 시민에게 ‘건강하고 가치 있는 선택, 아리수’로 인정받고자 함

☐ 추진방향

- 사회적 거리두기 해제로 시민과 함께하는 홍보 수단 활용
- 일상생활 주변에서 쉽게 접할 수 있는 생활밀착형 아리수 홍보

☐ 추진실적

- 매스미디어 활용한 아리수 인식개선 홍보
 - 지역언론 신문, 관내 지역구 홈페이지에 상수도 사업 **홍보 50회**
- 일상 속에서 쉽게 접할 수 있는 생활밀착형 아리수 음용 홍보
 - 구정 소식지 및 유관기관 홈페이지에 ‘아리수 광고’ 게재 5회

< 주요홍보 활동 >



☐ 예산집행실적

(2023.9.30. 기준 / 단위 : 천원)

사업명	예산현액	집행액	집행률(%)	향후집행		집행잔액	비고
				집행액	집행률(%)		
시민과 소통하는 아리수 홍보	8,500	5,000	58.5	3,500	100	-	

☐ 향후계획

- 관내 지역신문, 자치구·유관기관 홈페이지 등 아리수 홍보 추진 : ~ 12월

5. 현 안 업 무

5-1. 겨울철 안전 급수대책 추진

5-1. 겨울철 안전 급수대책 추진

급수운영과장 : 신근호 ☎2740 급수운영팀장: 강무진 ☎2741 담당 : 강무진 ☎2741

현장민원과장 : 윤완호 ☎2450 현장민원팀장: 민주홍 ☎2451 담당 : 김준식 ☎2461

취약지역 사전점검을 통한 동파예방과 유사시 신속한 복구체계를 통한 대응 조치로 시민불편 최소화 및 시민안전 급수에 만전을 기함

☐ 추진방향

- 취약 시설물 집중 점검 및 동파예방 홍보활동 강화로 동파 사전예방
- 「겨울철 급수대책 상황실」 운영으로 비상급수 및 긴급복구체계 구축
- 24시간 신속한 복구체계 유지를 위한 인력 및 장비 확보

☐ 추진기간 : '23. 11. 15. ~ '24. 3. 15.(4개월 간)

☐ 동파·동결 현황

- 연도별 동파·동결 발생 현황(최근 5년간)

(단위 : 건)

구 분		'22/23년	'21/22년	'20/21년	'19/20년	'18/19년
동파 건수		894	432	1,327	43	112
동결 건수		-	-	16	-	-
기온 상태	최저기온	-17.3	-15.5	-18.6℃	-11.8℃	-14.4℃
	-10℃이하	10일	11일	13일	3일	9일

- 동파 유형·원인별 비교 분석('22/ '23년)

(단위 : 건)

합 계	유 형 별						원 인 별		
	아파트	연립	단독	상가	공사장	공원 및 기타	보온미비	장기 공가	노출 등
894 (100%)	371 (41.5%)	160 (17.9)	33 (3.7%)	220 (24.6%)	94 (10.5%)	16 (1.8%)	806 (90.1%)	82 (9.2%)	6 (0.7%)

□ 동파 예방활동 및 홍보활동 추진

- 복도식 벽체형 계량기함 보온 강화
 - PE보온재 설치(890개소)
- 맨홀형 계량기 보호통 보온 강화
 - 보호통 보온재 교체(525개소), 보호통 뚜껑 정비(782개소)
- 복도식 벽체형 계량기함 보온덮개 배부(17,415매)



- 동파취약 건물 설치용 동파안전계량기 확보 설치(1,000개소)
- 동파예방을 위한 적극적인 홍보
 - 홍보 안내문 제작 배포 50,000매, 포스터 2,000매
 - 구청 소식지(홈페이지) 게재 및 청사 LED 전광판 자막 홍보
 - 기온 급강하 시(최저기온 -10°C 미만 예보) 동파경보 안내문자 발송
(대상 : 아파트 관리소장, 소규모 공사현장)

□ 동파·동결 발생 시 신속한 복구체계 유지

- 겨울철 급수대책 상황실 운영
 - 근무조직 : 3개반 24시간 상황별 근무(총괄반, 상황처리반, 계량기교체반)
 - ※ 복구인력 : 계량기교체 15명(공단9, 직원6), 동결복구 60명(직원42, 압체18), 누수복구 11명(직원2, 압체9)
 - 운영방법 : 기상 변화에 따른 단계별 근무조 편성에 의한 상시 근무체계 유지
 - ※ 1, 2단계는 당직근무자 상황근무, 3, 4단계는 24시간 2교대로 상황실 비상근무

구 분	관 심 (1단계)	주 의 (2단계)	경 계 (3단계)	심 각 (4단계)
기 후 조 건	-5°C 이상	$-5^{\circ}\text{C} \sim -10^{\circ}\text{C}$ 이상	$-10^{\circ}\text{C} \sim -15^{\circ}\text{C}$ 이상	-15°C 미만
상황실 근무인원	3명(당직자)	3명(당직자)	7명	10명
교체원 대기인원	4명	4명	10명	10명

- 동절기간 신속한 급수 협력체계 구축
 - 긴급 동원업체 : 10개 업체(급수공사6, 누수복구1, 시설물3)
 - 복구장비 확보 : 굴삭기 등 4종굴삭기 8대, 착암기 7대, 양수펌프 14대, 해빙기 23대
 - 일반 동결은 즉시 해빙, 옥내배관은 장비대여 및 지역 설비업체 활용토록 안내