

## 16. 상수도분야 행정서비스 헌장

우리 상수도 공무원은 맑은 물 공급과 고객만족을 상수도 행정의 최대 목표로 설정하고, 시민에게 최상의 행정서비스를 제공하기 위해 다음과 같이 정성과 노력을 다할 것을 다짐합니다.

- I. 「시민은 최고의 서비스를 받을 권리가 있고, 상수도공무원은 시민에게 정성을 다하여 최고의 서비스를 제공할 의무가 있다」는 것을 항상 명심하겠습니다.
- I. 상수도 행정이 최일선에서 근무하는 봉사자로서 모든 업무를 시민의편에서 생각하며 친절·신속·공정하게 처리하겠습니다.
- I. 시민에게 안전한 수돗물을 공급하기 위해 수질관리를 철저히 하겠습니다.
- I. 신속하고 완벽한 급수공사 시공과 정확한 요금 부과를 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.
- I. 시민에게 불친절한 자세와 위법 부당한 행정처리로 불편을 초래한 때에는 즉시 시정하고 정중한 사과와 함께 적절한 보상을 하겠습니다.
- I. 민원업무 수행과정에서 시민의 의견을 수렴하여 민원제도의 관행을 시민중심으로 개선하겠습니다.

이러한 목표를 달성하기 위해 구체적인 「서비스 이행표준」을 마련하여 상수도 공무원 모두가 성실히 실천할 것을 약속드립니다.

# 상수도분야 행정서비스 이행기준

## 1. 서비스의 기준과 내용

### □ 수질관리

- 원수 및 생산된 수돗물의 수질은 월1회 이상 홈페이지를 통해 공개하겠습니다.
- 원수에 이상이 발생하거나 수돗물생산에 영향을 미치는 물질이 발견될때는 즉시 공개하고 적합한 조치를 취하겠습니다.
- 생산된 수돗물은 먹는물 수질기준(60개 항목)에 적합한 물만 공급하겠습니다.
- 사용하시는 수돗물에 이상이 있을 경우 연락을 주시면, 전화 또는 현장 방문하여 신속히 원인을 규명하고 해결해 드리겠습니다.

### □ 급수공사(신규·개조·보조계량기)

- 급수공사 현장조사는 수용가 의견을 반영하여 접수 후 2일 이내 실시하겠습니다.
- 급수공사 신청은 도로포장굴착 승인을 받아야하는 경우를 제외하고는 다음 기준에 의거 처리하겠습니다.
  - 구경 50mm이하 3~5일 이내
  - 구경 80mm이상 10일 이내
- 급수공사는 수용가에서 지정하는 날에 시공하겠습니다.
- 급수공사 후 3년 이내 하자 발생시에는 수용가 부담없이 신속히 재시공하여 드리겠습니다.

### □ 사용량 검침 및 요금조정

- 정례 검침일에 지침을 정확히 판독하여 검침결과를 현장에서 알려드리겠습니다.
- 수용가 부재로 검침을 할 수 없을 때에는 재방문하여 수용가가 원하는 방법으로 검침하겠습니다.
- 옥내누수가 있다고 생각될 때에는 수용가 입회하에 누수여부를 확인하며 부재 시에는 메모를 남기고 전화로 알려드리겠습니다.

- 요금은 정확히 조정하여 청구하며 의문사항에 대해서는 요금산출 내역을 자세히 설명하겠습니다.
- 납입고지서는 납기마감 7일전까지 전달하겠으며 분실하였을 경우 납기마감 1일전까지 전화하시면 재발행하여 전달하겠습니다.
- 옥내누수가 의심될 경우 관할사업소에 옥내누수탐사 신청을 하시면 3일이내에 방문하여 무료로 누수탐사를 실시하겠습니다.
- 옥내 누수(지하·벽체 속)에 대해서는 매월검침 급수전은 2개월, 격월검침 급수전은 4개월의 범위 내에서 누수요금의 1/2(하수도 요금은 전액)을 감면하여 드립니다.
- 자동이체 납부 시에는 상수도요금 및 물이용부담금의 각 1%(각 최고 5,000원)를 할인해 드리고 자동납부 청구통지서를 이메일로 수령하시면 매월 200원을 할인해 드리겠습니다.
- 이사 등으로 요금중간정산이 필요하실 경우 이사 당일 수도미터기 지침을 확인 후 관할사업소에 신청하시면 수도요금을 납부할 수 있도록 즉시 요금을 계산하여 알려드리겠습니다.
- 생계급여수급자, 의료급여수급자 가구에 대하여 월10m<sup>3</sup>(가정용)에 해당하는 금액을 감면해 드리겠습니다.

#### ☐ 계량기 교체 등 급수전의 관리

- 계량기를 교체할 때에는 교체사유를 설명드리고 신속히 교체하겠습니다.
- 1개월 이상 요금 체납으로 단수할 때에는 반드시 7일전에 예고한 후 시행하겠습니다.
- 급수중지 신청하시면 2일 이내 계량기를 철거하고 급수전을 관리하여 드리겠습니다.
- 검침결과 비정상적인 사용량 발생 시에는 수용가 입회하에 계량기 기능 검사를 해드리고 신속히 결과를 알려드리겠습니다.

## 2. 시민과 함께 하는 열린 상수도 행정 구현

#### ☐ 공무원의 잘못된 서비스에 대한 보상 및 시정

- 같은 민원으로 2회 이상 방문하였을 경우에는 1회 재방문에 거주지 따라 10,000원 ~ 30,000원 상당 상품권으로 보상하겠습니다.

- 요금조정 사항이 잘못되었다고 판명될 시에는 과다 납부된 요금은 정중한 사과와 함께 즉시 반환하겠습니다.
- 민원처리에 대해 불만족하거나 유쾌하지 못했을 경우『시민의 소리함』이나 상수도사업본부 홈페이지([www.dgwater.go.kr](http://www.dgwater.go.kr))『시민의 소리』에 의견을 주시면 5일 이내에 검토하여 그 결과를 통보하여 드리겠습니다.

**□ 공무원의 비리행위와 부정수도 제보 시 포상**

- 공무원의 비리 행위를 신고하여 주시면 20,000원 상당 포상하겠습니다.
- 부정수도 적발 또는 제보한 시민에게는 처분액의 5%에 해당하는 금액을 포상하겠습니다.

**□ 불시에 일어난 관로사고로 인한 피해에 대해서는 현장조사 후 신속히 보상하겠습니다.**

❖ 서비스별 상담창구

서비스명	접수부서	전화번호	FAX	관할구역
상수도민원 행정서비스총괄	본 부	국번없이 121 670-2000	670-2119	대구 전지역
수질분야	수질연구소	670-2610	670-3905	대구 전지역
공사,요금분야	중남부사업소	670-3060	670-3922	중구, 남구
〃	동부사업소	670-3160	670-3932	동구
〃	서부사업소	670-3260	670-3941	서구
〃	북부사업소	670-3360	670-3951	북구
〃	수성사업소	670-3460	670-3961	수성구, 가창면
〃	달서사업소	670-3560	670-3971	달서구,다사읍,하빈면
〃	달성사업소	670-3660	670-3981	달성군(화원,논공읍, 옥포,현풍,유가,구지면)