

업 무 과

주 요 사 업

1. 직원 전문성 함양 및 직무역량 강화
2. 검침원 업무역량 강화 및 서비스마인드 향상
3. 상하수도 요금체납액 일소 징수활동 전개
4. 상하수도 사용료 현실화 추진

1 직원 전문성 함양 및 직무역량 강화

- 상하수도 업무 전문교육 실시로 내부역량 및 직무 전문성 향상
- 지속적인 교육으로 업무의 효율성과 민원응대 역량 강화를 통한 질 높은 대민서비스 제공

□ 사업개요

- 교육과정 : 직무 전문교육과정(1인 1회 이상)
- 대상 : 전 직원
- 교육유형 : 집합교육, 사이버교육, 국외교육
- 교육방법
 - 한국상하수도협회, K-water 등 외부기관 위탁 전문교육 실시
(3년간 35시간 이상 교육 이수)
- 내용
 - 법정의무교육(상·하수분야), 전문교육(공통, 직무분야), 소양교육 등 집합교육과 사이버교육 병행
 - 직무분야 전문성 강화 및 새로운 선진 수도행정 도입
 - 고객관리 소통기술, 친절 실무사례 교육 등 CS관련 능력제고

□ 기대효과

- 상하수도사업 역량 강화 및 공기업 운영의 효율성 제고
- 전 직원의 전문성 향상을 통해 민원처리 및 서비스의 질 개선

2 검침원 업무역량 강화 및 서비스마인드 향상

- 시민과의 접촉이 잦은 검침원을 시민과 소통하는 창구로 활용
- 수도계량기 검침업무의 전문화로 효율적인 검침업무 수행

□ 사업개요

- 직무·소양교육
 - 교육시기 : 연중(매월 1회)
 - 장 소 : 상하수도사업소 회의실
 - 대 상 : 상하수도검침원
- 전문기관 위탁 직무 교육
 - 교육시기 : 2021. 5. ~ 6월중(1박2일)
 - 대 상 : 40명(주부검침원 29, 직원 11)
 - 소요예산 : 20백만원(시(특) 20)
- 역량강화 워크숍
 - 시 기 : 2021. 10월중(2박3일)
 - 대 상 : 33명(주부검침원 29, 직원 4)
 - 소요예산 : 15백만원(시(특) 15)

□ 추진내용

- 전문 교육기관에 위탁교육 실시
- 계량기 검침 관련 전반적인 업무 연찬
- 시정의 주요시책 및 수돗물 홍보교육

□ 기대효과

- 직무·소양교육을 통해 시정홍보 및 수돗물에 대한 이해도 제고
- 검침원 민원서비스 역량제고 및 사기진작에 기여

3 상하수도 요금 체납액 일소 징수활동 전개

- 상하수도 체납액에 대한 징수독려반을 편성·운영하여
정확하고 체계적인 징수관리로 재정건전성 도모
- 효율적인 체납징수를 통해 안정적인 세입 확보

□ 체납액 현황

(2020년 7월말 현재, 단위 : 백만원)

구 분	계		상수도		하수도		비고
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	
계	21,041	1,191	14,073	503	6,968	688	
2020년	11,727	901	8,477	340	3,250	561	
전년도	9,314	290	5,596	163	3,718	127	

□ 추진계획

- 체납액 일제정리기간 운영 : 연 4회(분기별 1회)
- 징수독려반 운영 : 3개 팀 50명(직원·검침원 합동 편성)
- 추진내용
 - 체납자에 대한 체납 사유와 유형별 심층 분석
 - 체납 2개월 이상 수용가 정수처분 시행
 - 장기, 고액 체납자 재산 압류조치
 - 부도, 행불, 시효소멸 등 징수 불가능 분 결손처분

□ 기대효과

- 체납징수 활동을 통한 납부의식 고취로 수입증대 기여
- 급수수익 징수율 제고에 따른 재정 건전성 확보

4 상수도 요금 현실화 추진

- 요금 현실화를 통한 안정적인 재원확충, 경영안정·합리화
- 안정적인 투자재원 확보로 시설확충 및 수질개선 등을 통한 맑고 깨끗한 양질의 수도물 공급

□ 요금 인상 배경

- 노후관 개체 등 투자재원 확보
 - 장기 투자사업 및 소요재원 : 43,000백만원 정도
- 상수도특별회계 당기순손실 : 2,900백만원
- 생산원가 수준의 요금 현실화(2019년 결산 기준)

톤당원가	공급단가	결손단가	현실화율	전국평균
658원	565원	93원	85.9%	717원

□ 상수도 요금 인상 내용

- 2019년부터 2021년까지 3년간 인상
('19년 10%, '20~'21년 7.5%)
 - ※ 2019. 7. 10. 조례 개정

□ 문제점

- 경기침체 및 연이은 요금 인상에 따른 민원예상
- 인상 불가시 교부세 차등 지원 및 공기업 경영 악화 초래

□ 대 책

- 요금 현실화에 대한 당위성 적극적인 홍보
- 요금 인상 부담 요인에 따른 연차적·단계적 인상