

24. 상수도 행정서비스 이행기준

1. 친절한 봉사자세 확립

1. 민원인이 직접 방문하였을 때

- 가. 공손히 인사하고 용건에 따라 담당자에게 안내하겠습니다.
- 나. 문의사항에 대해서는 최대한 민원의 입장에서 처리 하겠습니다.
- 다. 실명으로된 직원배치도를 출입구에 비치하여 편의를 도모하고 책임 민원처리를 성실히 수행하겠습니다.

2. 전화를 받거나 걸때

- 가. 소속 이름을 밝히고 정중히 친절하게 받고 걸겠으며 전화벨이 3번 이상 울리기 전에 받고 민원인에게 불편이 없도록 친절하게 응대하겠습니다.
- 나. 답변이나 상담은 쉽게 이해 할 수 있도록 설명드리고 답변이 어려운 경우에는 연락처를 기록하였다가 근무시간 안에 알려 드리겠습니다.
- 다. 점심시간 및 일과후 상수도 요금에 관한 문의가 있을 때 언제라도 민원처리가 될 수 있도록 하겠습니다.

3. 공무원이 수용가를 방문하였을 때

- 가. 방문하기 전에 전화로 방문목적과 시간을 약속한 후 방문하겠으며 필요한 경우 준비할 사항을 1일전에 알려드리겠습니다.
- 나. 항상 신분증을 패용하고 소속과 성명 방문목적을 분명히 밝히고 거부감을 느끼지 않도록 하겠습니다.

2. 신속 공정한 민원처리

1. 수용가 명의 업종등 변경사항 발생시 전화도 가능하며 해당 기일 내에 처리해 드리겠습니다.
2. 건의나 진정 등 민원사항은 5일 이내에 답변 드리겠으며 그렇지 못할 경우 그 사유를 3일안에 알려 드리겠습니다.
3. 홈페이지에 게재된 민원은 3일 안에 답변하겠으며 현지 조사 등으로 그렇지 못 할 경우는 중간통보 후 법정 처리기간 내에 답변 드리겠습니다.

3. 투명한 상수도 요금과징

1. 수도사용량 검침

- 가. 검침은 매월 지정된 검침일에 신분증을 패용하고 정확하게 검침 하겠습니다.
- 나. 검침시 수도사용량이 지난달에 비하여 현저히 증·감 하였을때 그 원인과 방안을 알려드리고, 계량기 고장으로 사용량이 정상적으로 계량되지 않을 시는 관계규정에 의하여 부과하겠습니다.
- 다. 검침시에 수도사용과 관련된 불편사항을 말씀하여 주시면 결과를 근무 시간 내에 알려드리겠습니다.
- 라. 수도요금은 매월 정확히 계산하여 청구하겠으며, 잘못 부과된 고지서는 1일 근무시간 내에 정정하여 드리겠습니다.
- 마. 수도요금 고지서는 납기 7일전까지 검침 담당직원이 직접 전달하여 드리고, 분실시 재발행하여 직접 보내 드리겠습니다.
- 바. 요금은 이중 과다 납부된 경우 과오납 금액을 다음달 고지 요금에 정산 할 수 있으며 환불을 원하실 때에는 상수행정 부서로 연락을 주시면 환불하여 드리겠습니다.

4. 안정적인 수돗물 공급

1. 철저한 수질관리

가. 수돗물을 안심하고 마실 수 있도록 수질검사를 강화하겠습니다.

2. 시설물 관리 철저

가. 노후관로 교체, 각종 시설물 보수 등 관리에 철저를 기하여, 수돗물을 안정적으로 공급하겠으며, 수돗물 단수 및 제한시에는 철저한 사전홍보로 주민불편을 최소화 하겠습니다.

나. 수돗물의 손실을 막기 위하여 노후 급·배수관을 단계적으로 교체하고 지속적인 관리를 실시하여 아까운 물이 헛되이 낭비되지 않도록 하겠습니다.

5. 서비스의 시정과 평가

1. 잘못된 서비스의 시정

가. 불친절한 사례가 있을 경우는 즉시 사과드리고 잘못을 시정하며 해당 공무원을 교육하여 추후에는 이러한 사례가 발생되지 않도록 하겠습니다.

나. 정당한 사유없이 민원사항 지연처리 사례를 미연에 방지하고자 정기적인 직원교육을 실시하여 고객 불편사항을 최소화 하겠습니다.

2. 서비스 이행에 대한 평가

가. 우리가 제공하는 서비스의 질을 높여가기 위하여 서비스의 이행실태를 점검 평가하고 잘못된 사항은 시정 개선해 나가겠습니다.

3. 고객의 의견 반영

가. 고객이 행정서비스에 대하여 제출하신 의견을 진지하게 검토하여 사업추진에 적극 반영하겠습니다.

6. 시정 및 보상조치

1. 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절한 경우에는 연락을 주시면 관련 공무원이 정중히 사과를 드리겠으며, 해당 공무원에게 주의·친절 교육을 시키겠습니다.
2. 담당자의 잘못으로 고객이 두 번 이상 방문하실 경우 정중히 사과드리고 모든 업무에 우선하여 처리하며, 1만원 상당의 보상(문화상품권)을 하겠습니다.
3. 잘못된 서비스 분야를 발굴하여 보다 나은 행정서비스를 제공할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

7. 고객 참여와 의견제시

서비스명	담당부서	전화번호	FAX
상수도요금,개폐전,명의변경	상수도사업소 상수행정팀	2150-3711	507-8839
상수도신설,급수	상수도사업소 상수시설팀	2150-3721	
정수시설 유지관리	상수도사업소 정수팀	2150-3732	

8. 시민 여러분께 부탁드립니다 사항

1. 불필요한 수돗물 사용은 에너지 낭비 및 우리의 수자원에도 나쁜 영향을 끼칠 수 있습니다.
2. 가정내 상수도 누수(내부누수)시에는 즉시 수리하여 주시기 바랍니다.
3. 누수는 사용료가 많이 나와 수용가의 경제적 부담이 되며 수돗물 낭비의 요인이 됩니다.
4. 상수도 사용료는 상수도의 생산 및 공급 서비스를 제공하는데 사용되므로 반드시 납기 내 납부하여 주시기 바랍니다.