

상수도과 행정서비스 이행기준

1. 안심하고 마실 수 있는 물 공급 서비스 제공

- 수질에 이상이 발생한 때에는 해당지역에 2시간 이내에 출장하여 현장에서 수질 검사를 실시하고 그 결과를 알려드리도록 하겠습니다.
- 염소투입량에 대하여는 자동수질측정장치로 24시간 측정농도 모니터링 하겠습니다.

2. 신속한 상수도 민원서비스 제공

- 시에서 공급하는 수돗물을 사용하고자 “급수공사 신청서”를 제출하시면 7일 이내에 승인여부를 알려드리고 공사비 납부 후 14일 이내에 급수공사를 착공하여 물을 공급해드리겠습니다.
- 수도계량기 전 옥외누수에 대하여는 신고 접수 즉시 1시간 내에 출동하여 수선조치 하겠습니다.
- 상수도 시설물의 보수 등으로 단수를 실시하는 경우에는 단수 1일전에 언론매체를 통하여 알려드리겠습니다.

3. 수도사용량 검침 및 요금부과

- 수도계량기 검침은 매월20일까지 실시하고 수도요금 고지서는 납기 10일 전까지 받아 보실 수 있도록 하겠습니다.
- 수도요금이나 검침 민원에 대하여는 접수 후 2일 이내에 처리해드리고, 분실·훼손 등으로 고지서 재발급을 요구하시면 3시간 이내에 재발급 하여 드리겠습니다.
- 사용량이 전달에 비하여 30%이상 검침되었을 경우 누수여부를 판단하여 현장에서 그 달의 사용량을 알려드리고 감면기준 및 신청을 안내해 드리겠습니다.
- 2개월 이상 요금 체납으로 정수처분(단수) 할 때에는 반드시 사전에 예고를 하겠으며 정수처분 사유 해소 시에는 1일 이내에 개통하여 드리겠습니다.

【의견제출 또는 연락하실 곳】

서비스별	담당부서	전화번호	FAX
고객서비스 안내 및 서비스이행표준	수도행정팀	537-3506	537-3579
수도요금 관련 업무	수도행정팀	537-3501	
수질민원 및 수질검사(약수터 포함)	정수관리팀	536-8578	
수돗물 단수 안내, 누수 신고, 동파계량기 등	급수관리팀	537-3520	
지하수 관련 신고·허가 등	급수관리팀	537-3562	
급수신청 등	급수관리팀	537-3524	
소규모 수도시설 유지보수 등	급수관리팀	537-3521	

하수도과 행정서비스 이행기준

● 하수도 분야

- 하수도원인자 부담금 산정 관련 민원에 대하여는 납부대상 여부 및 납부금액을 확인하여 알려 드리겠습니다.
- 공공하수처리시설을 안정적으로 유지·관리하여 하수처리방류수의 수질을 하수관로가 파손 및 오염된 지점에 대하여 정기점검을 실시하고 보수하여 생활하수가 원활히 처리되도록 지역주민 보건위생 향상과 공공수역의 수질보전이 될 수 있도록 노력하겠습니다
- 오수받이 청소 및 유지관리 요령에 대해 정기적으로 홍보하여 원활한 생활하수 처리가 될 수 있도록 노력하겠습니다.
- 깨끗한 수질관리를 통하여 공중위생 향상과 쾌적한 도시공간 조성은 물론 시민의 불편사항을 신속히 처리하여 시민으로부터 신뢰받는 봉사행정에 최선을 다하겠습니다
- 하수시설물 관련 민원사항에 대하여 신속히 현장 확인하고, 진행상황 및 처리결과를 민원인에게 안내하여 유선통화 등을 통하여 개별 설명해 드리겠습니다.

【 의견제출 또는 연락하실 곳】

서비스별	담당부서	전화번호	FAX
• 하수도요금 관련 문의	하수행정팀	537-3582	537-3585
• 하수도원인자 부담금 문의	하수행정팀	537-3583	
• 공공하수처리장 업무 관련	하수시설팀	537-3542	
• 하수관로 및 맨홀투경 관련 문의	하수행정팀	537-3531	
• 배수시설 준공검사 문의	하수정비팀	537-3532	