

# 무주군맑은물공급행정서비스헌장

우리 무주군 맑은물 공급 담당공무원은 고객에게 사랑받고 신뢰받는 공직자로서 맑은 물 공급에 최선을 다하며 21C 미래를 위해 맑은물 공급을 위한 각자의 책무를 명확히 하며 고객복지 향상에 이바지하기 위하여 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 「고객은 당연히 깨끗한 수도물을 공급받을 권리가 있고 공무원은 고객에게 열과 성의를 다하여 깨끗한 수도물을 공급할 의무가 있다」는 것을 깊이 인식하고 성실하게 근무하겠습니다.
- 우리는 모든 민원을 고객의 입장에서 생각하며 친절·신속·공정하게 처리하겠습니다.
- 우리는 맑은물 공급을 위하여 각종 수질검사를 지속적으로 실시하고 그 결과를 매월 공표하겠습니다.
- 우리는 수도물에 관한 민원은 고객의 입장에서 생각하며 친절하고 공정하게 처리하겠습니다.
- 고객에게 수도행정에 대한 불편이나 불만족사항 접수 시 신속하게 시정하고 그 결과를 통보해 드리겠습니다.
- 맑은물 확보 등 정책수립과 공급과정에서도 고객의 의견을 최대한 존중하며 적극적으로 반영하겠습니다.
- 고객 모두가 참여할 수 있는 개방된 수도행정을 실시하겠습니다.

이와 같이 안정적으로 깨끗한 수도물을 공급하기 위하여 「서비스 이행표준」을 설정하여 맑은 물 공급 서비스 이행에 최선을 다할 것을 약속드립니다.

# 서비스 이행표준

## I. 고객을 대하는 우리의 자세

### 1. 직접 방문하시는 경우

- 직원 담당업무 및 좌석배치도 부착과 명찰 패용으로 방문하시는 고객이 불편함이 없도록 하겠습니다.
- 맑은 물 공급을 위한 민원업무를 최우선적으로 처리하겠습니다.
  - 다른업무 중에라도 고객이 찾아오시면 우선하여 고객의 소리부터 경청하겠습니다.
  - 업무처리 담당자가 부재 중일 때에는 고객이 기다리는 일이 없도록 즉시 다른 공무원이 대신해 고객의 편의를 도모하겠습니다.
- 장애인이나 몸이 불편하신 분도 편안하게 일을 보실 수 있도록 안내하겠습니다.

### 2. 전화로 문의하시는 경우

- 전화는 고객과 최초로 대하는 얼굴 없는 만남으로 알고 친절히 응대하겠습니다.
- 전화예절을 잘 지키겠습니다.
  - 전화벨이 3회 울리기 전에 신속히 받고 소속과 이름을 정확히 밝히겠습니다.
  - 잘못 걸려온 전화는 담당자에게 정확하게 연결하되 용건을 설명하여 번거로움을 최소화 하겠습니다.
  - 담당자가 부재 중일 때에는 반드시 메모를 전달하여 담당자가 1시간(출장 등 부득이한 경우 3시간)이내에 전화를 드리도록 하겠습니다.

- 120번 직소민원을 신속하게 처리하겠습니다.
- 옥내 누수 등에 관한 문의는 군청 상수도담당 또는 해당 정수장으로 전화주시면 친절하게 상담하여 드리겠습니다.

### 3. 서면으로 문의하시는 경우

- 접수와 동시에 즉시 담당자에게 전달토록 하겠습니다.
- 민원처리기한을 기다리지 않고 가능한한 우선적으로 검토하겠습니다.
- 민원성격상 처리기간이 1주 이상 걸릴 경우에는 반드시 중간처리 상황을 전화 또는 우편으로 알려드리겠습니다.

## II. 맑은 물 공급을 위한 열린행정 구현

### 1. 상수원의 수질보전을 위하여 최선을 다하겠습니다.

- 깨끗하고 맑은 상수원 수질보전을 위하여 지정관리하고 있는 보호구역 4개소에 대해 더 이상 오염이 되지 않도록 정기적인 지도점검과 지도단속을 강화하는 등 관리에 철저를 기하겠습니다.
- 상수원 수질보전을 위해서 수도법 제7조 규정에 의한 상수원 보호구역의 수질오염을 사전에 차단하고
- 보호구역내에서 생활기반시설 신·증축 시 면적이 제한되며, 수질오염에 지장을 초래하지 않는 범위 내에서 주민이 필요로 하는 시설 일부를 허용하고 있습니다.
- 또한 보호구역내 지역에서는 취사, 야영, 가축방목, 어로행위 등을 일절 금지하고 있습니다.

## 2. 하천수 등의 수질을 보호하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

- 날로 증가하는 생활하수 및 축산폐수 등의 오염원 유입을 근본적으로 차단하기 위하여 무주하수종말처리장, 하수관거, 남대천 오염하천 정화사업, 폐기물종합처리장 설치사업 및 소규모 마을하수도사업 등 환경기초시설을 연차적으로 확충하여 상수원 수질개선 및 정화에 최선을 다하겠습니다.
- 수질오염사고 대비 방제장비를 확보하고 방제훈련을 실시하겠습니다.
- 하수관이 막혀 생활하수의 배수가 되지 않거나 우기에 하수도가 넘쳐 침수 또는 고객불편이 초래될 시에는 환경산림과에 신고하여 주시면 담당공무원으로 하여금 현지확인 피해 및 불편사항이나 수질 오염이 발생하지 않도록 시정 또는 개선할 것이며,
- 축산폐수·분뇨 등의 무단배출 및 악취 등으로 주민불편을 초래할 때에는 환경산림과에 신고하시면 담당공무원이 현지 확인하여 지도 감독 및 의법조치 등을 취하여 불편을 해소하고 더불어 맑고 깨끗한 환경조성에 최선을 다하겠습니다.

## 3. 안정적이고 깨끗한 수돗물 공급을 위하여 시설투자 및 수질관리에 최선을 다하겠습니다.

- 안정적인 수자원 확보를 위하여 우리군내 상수원보호구역의 보호 및 노후 수도관, 계량기 교체를 실시 누수방지사업 등 유지관리에 만전을 기함으로써 수돗물의 혜택을 받지 못하는 지역에 양질의 수돗물을 확대 공급하도록 하겠습니다.
- 수돗물 수질검사 평가위원을 구성하고 수돗물 채수 시 민원인 여러분이 입회하여 직접 수질검사에 참여할 수 있도록 민·관 수질검사를 상·하반기 실시하고 있으며, 정수장에서 가정까지 모니터링 지점을 지정, 보다 철저하게 안심하고 마실 수 있는 수돗물 공급을 위한 수질검사를 실시하고 있습니다.
- 매일 정수장 자체 수질검사 및 매월 먹는 물 수질기준 54개 전항목에 대한 수질검사를 국립환경연구원 먹는 물 수질검사 기관에 의뢰 실시하고, 그 결과를 읍면게시판, 인터넷, 반딧불소식지, 정수장 게시판 등에 매월 게재하고 있으며, 매년 수돗물 품질보고서를 발간·배부하여 전 고객이 알 수 있도록 공표, 수돗물 불신해소 및 신뢰성 회복에 노력하고 있습니다.
- 수돗물 생산과정을 고객에게 개방 견학토록 하고 수돗물에 대한 고객 의식조사를 정기적으로 실시하여 상수도공급 정책에 반영토록 하겠습니다.
- 매분기 약수터 2개소에 대한 수질검사 실시와 주변환경을 정비하여 군민건강 증진 및 안심하고 마실 수 있는 맑은 물 공급에 최선을 다하도록 노력하겠습니다.

4. 수도물 사용에 불편한 사항은(직소민원 국번없이 120번) 또는 군청 상수도담당으로 연락하시면 불편한 사항을 성실하게 처리하여 드리겠습니다.

- 수도물에 대한 의견제출 또는 궁금한 사항이나 불편한 점에 대해 해결을 원하시면 즉시 출동하여 드리겠습니다.
  - 수도요금 부과방법 및 부당 고지사항, 상수도 누수발생, 단수문의
  - 수도물의 냄새, 녹물 및 이물질 발생 등 민원사항
  - 수질오염사고 및 오염발생 우려사항 신고, 기타 수도관련 문의사항

### Ⅲ. 불편 · 부당에 대한 보상 및 의견제출 시

1. 저희 맑은물 공급 서비스에 부당 · 불친절을 느꼈을 때는 이렇게 하겠습니다.

- 고객께서 저희 공무원의 잘못으로 2회 이상 방문하였을 경우 즉시 사실 확인 후 우선 처리토록 하겠습니다.
- 전화를 하셨거나 받으셨을 때 불친절하거나 유쾌하지 못했을 경우 연락을 주시면 해당공무원을 재교육 시키고 바로 시정토록 하겠습니다.
- 고객께서 담당공무원의 잘못으로 2회 이상 방문 시 5,000원 교통비를 보상해드리겠습니다.

2. 저희 맑은물 공급 서비스에 불편사항을 느꼈을 때는 이렇게 하겠습니다.

- 기대에 못 미치는 서비스를 받아 불편을 느꼈을 경우 연락을 주시면

어떤 불평·불만이든 정식으로 접수하고 충분히 조사하여 구두통보, 서면회신, 시정조치 등 적절한 답을 5일 이내에 드리겠습니다.

3. 업무수립과 추진과정에 고객의 좋은 의견을 반영하겠습니다.

- 맑은물 공급 효율성과 비용절감 및 서비스 등에 대한 다각적인 검토를 하고 그 결과를 반드시 보내주신 고객께 통보하여 드리겠습니다.

4. 맑은물 공급을 위한 상수도 행정의 불친절·불만족 사항에 대하여

언제나 신고하여 주시고 신고하지 않은 사항도 매월 자체점검을 통하여 바로 잡아 가겠습니다.





## 고객여러분께서 협조해 주실 사항

1. 고객의 공복으로서 공무원이 제 위치에서 의무를 다하고 군의 경쟁력을 높이기 위하여 이 현장을 제정하였사오니 적극 협조하여 주시기 바랍니다.
  - 고객여러분께서는 친절서비스를 받을 권리를 향유하여야 합니다. 따라서 우리군 공무원들이 맑은 물 공급을 위하여 보다 적극적이고 질 높은 서비스를 제공할 수 있도록 함께 동참하여 주시기 바랍니다.
  - 친절, 불친절, 불편하신 일들을 일일이 고쳐 주신다는 취지로 생각하시고 그때그때 알려 주시기 바랍니다.
  - 법규나 제도상 또는 군민다수를 위하여 불가피하게 민원인의 뜻을 수용하지 못할 경우에는 널리 이해하시는 아량을 베풀어 주실 줄 믿습니다.
  - 고객여러분께서 적극적으로 협조하실 때 우리 무주군 전체가 친절한 고객으로서 경쟁력 향상에 큰 도움이 될 것으로 확신합니다.
2. 보다 질 좋은 수돗물 공급을 위하여 찾아 오시거나 전화상담을 원하실 경우 미리 예약해 주시면 훨씬 만족스런 서비스를 받을 수 있습니다.

3. 물은 생명의 원천으로서 더 이상 마음대로 쓸 수 있는 소비재가 아닙니다. 맑고 깨끗한 수돗물을 공급하고 자연의 나라 무주, 청정무주를 우리의 후손에게 물려주기 위하여 다음사항을 실천합시다.

○ 상수원에서는 낚시행위, 오물투기, 오·폐수 방류, 가축방목, 수영 및 세차 등 수질오염 행위를 삼갑시다.

○ 각 가정에서는 스스로 환경보전의 기본적인 구성체임을 명심하고 일상생활에서 과다사용 및 세제사용을 억제하여 물사랑 실천을 생활화합시다.

- 주방, 화장실, 목욕탕 등 모든 수도장치는 절수형으로 교체합시다.
- 세탁물은 함께 모아서 세탁하고 합성세제 사용을 줄입니다.
- 비누칠, 면도, 양치질 할 때는 수도꼭지를 잠그고 사용합시다.
- 쓰고 버리는 물은 허드렛물이나 꽃밭 등에 사용합시다.

○ 우리 모두 1회용품 사용 안하기와 재활용을 생활화하고 음식물 쓰레기의 발생량을 줄여 수질오염 방지에 앞장섭시다.

○ 다가 올 물부족 시대에 대비하여 맑은 물 확보와 깨끗한 수돗물을 공급하기 위하여 식수전용 저수지 건설 및 상수원 보호구역 지정에 다 같이 협조합시다.

저희 맑은물 공급 담당공무원은 이 현장을 선포하면서 고객 여러분께 굳게 다음과 같이 약속드립니다.

- 항상 안심하고 마실 수 있는 전국에서 가장 우수한 수돗물 공급을 위하여 최선을 다하는 모습을 보여 드리겠습니다.
- 이 현장에 밝힌 바와 같이 결과를 분기별로 발표하고 매년 맑은 물 공급 민원서비스 이행실태와 고객만족도를 조사하여 그 결과를 공개하겠습니다.
- 저희는 고객이 믿고 신뢰할 수 있는 공직사회를 이루는데 초석이 되겠습니다.
- 저희는 고객을 위해 일할 때만이 공무원으로서 존재가치가 있다는 것을 명심하겠습니다.