

# 수자원본부 분야 행정서비스 이행표준

## 1. 고객만족 행정서비스

### 가. 고객 편익증진과 고객만족 행정 구현

1) 예약민원처리제\*를 시행하여 고객 편익을 증진하겠습니다.

\* 전화예약 신청을 통해 고객의 편리한 시간에 민원을 접수·처리 하는 시스템

2) 민원 법정처리기간보다 민원처리기간을 획기적으로 단축·신속하게 민원을 처리하겠습니다.

3) 다수고객이 관련된 고충 및 생활불편사항에 대해서는 직접 민원 현장을 찾아가 의견을 수렴하고 처리가능 여부를 안내 또는 해결하도록 하겠습니다.

4) 민원처리여부에 대한 결과는 원하는 고객께 처리결과를 휴대폰 문자메시지를 통해 알려드려 궁금증을 해소하겠습니다.

※ 접수 : 즉시, 처리완료 : 1일 이내

5) 환경오염행위의 신고에 대하여 접수시 1시간내(이동시간 제외)에 현장에 도착하여 처리하는 기동성 있는 책임행정을 실시하겠습니다.

6) 홈페이지에 공개되지 않은 정보 및 자료에 대하여는 행정정보공개제도를 통해서 고객의 알권리 및 환경행정의 투명성을 확보하겠습니다.

### 나. 민원업무 처리기간 단축

민원사무명	법정 처리기한	이행목표 처리기한
샘물개발 허가	70일	65일
샘물개발 변경허가	70일	65일
샘물개발 임시허가	20일	10일
먹는샘물제조업 허가	10일	5일
먹는샘물제조업 변경허가	10일	5일
먹는샘물 수입판매업 등록	7일	4일
먹는샘물 수입판매업 변경등록	5일	3일
먹는샘물 수입신고	25일	20일
먹는샘물 유통전문 판매업 신고	5일	3일
먹는샘물 유통전문 판매업 변경신고	3일	2일
환경영향조사 대행자 등록	7일	5일
환경영향조사 대행자 변경등록	5일	3일
토양관련전문기관 지정	10일	5일
토양관련전문기관 변경지정	5일	3일
토양정화업 등록	10일	5일
토양정화업 변경등록	7일	5일

## 2. 깨끗하고 안전한 물 환경 개선 추진

### 가. 팔당호 좋은 물 만들기

- 1) 팔당상수원 보호구역내 수질을 오염시키는 각종 불법행위에 대한 감시 체계를 강화하여 수도권 주민의 식수원을 안전하게 지키겠습니다.
- 2) 수질오염총량관리제 시행으로 지속가능한 개발을 실현하겠습니다.
- 3) 환경 NGO의 참여를 통한 수질변화 감시 및 민간 수질감시단이 수질측정망 채수시 참여하여 투명성과 신뢰성을 높인 측정·분석자료를 발표하겠습니다.

### 나. 깨끗하고 안전한 물공급 기반 마련

- 1) 지속적인 상수도시설 확충으로 상수도 보급률을 높이고 농어촌 등 취약지역의 마을 상수도(소규모 수도)시설의 개량으로 안전한 생활용수를 공급하겠습니다.
- 2) 하수관거의 신설 및 정비로 발생하수를 하수처리장으로 유입 처리하여 방류하고 하수처리시설을 지속 확충하여 하수도보급률을 높임으로써 수질 개선을 통한 건강한 생활 환경을 제공할 것입니다.
- 3) 우수율 제고 실적 등 상수도관리 추진성과를 평가 후 평가 결과의 환류를 통하여 상수도 공기업 경영합리화 조기정착 및 우수율을 높일 것입니다.
- 4) 수돗물의 수질검사강화를 위해 정수장은 월 1회, 수도전과 마을상수도는 연 4회 이상 정밀검사를 실시하도록 시·군에 조치한 후 그 결과를 국가상수도정보시스템에 게재토록 하겠습니다.
- 5) 시중에 유통하는 먹는샘물을 연4회 이상 수거검사를 실시하여 부정·불량 먹는 샘물이 유통되지 않도록 하겠습니다.
- 6) 먹는물 공동시설에 대한 수질검사를 시·군을 통해 정기적으로 실시토록 하고, 해당시설 안내판에 수질검사 성적서를 게시하여 이용가능 여부를 주민들이 알 수 있도록 철저히 관리하겠습니다.
- 7) 지하수의 합리적 개발·이용과 먹는물 공동시설(약수터)의 안정적 관리로 도민의 건강증진에 노력하겠습니다.

### 다. 오염된 물의 상수원 유입 차단

- 1) 팔당 상수원보호구역으로 직접 유입되는 하천(지천)에 대하여 정기적으로 일제 정화활동을 전개하여 팔당호 수질보호에 기여하겠습니다.
- 2) 장마철 부유 쓰레기 등에 대한 적기 수거처리로 오염원을 사전에 차단하겠습니다.
- 3) 한강수계 비점오염원에 대한 저감대책을 적극 추진하겠습니다.

- 4) 관리가 미흡한 오수처리시설에 대한 시설개선 및 위탁관리비 지원과 영세축사에 대한 관리를 강화하여 수질 개선을 도모하겠습니다.
- 5) 가축분뇨 공공처리시설의 확충을 통해 영세농가의 축산분뇨를 적정 처리하고 노후된 가축분뇨 공공처리시설을 개선하여 수질오염을 저감하겠습니다.

### 라. 도민과 함께하는 물사랑 교육 홍보 네트워크 구축

- 1) 깨끗한 팔당호를 만들기 위하여 고객과 함께하는 물사랑 행정 및 팔당 수질개선의 국민적 공감대를 형성하겠습니다.
- 2) 팔당 수질개선의 도민 참여와 공감대를 형성하기 위하여 수질보전활동 민간단체 지원을 통한 민관 협력체계를 구축하겠습니다.
- 3) 경기북부지역 주요 하천인 한탄강 수질개선을 위하여 지역주민 및 NGO 등이 참여하는 한탄강 유역 네트워크를 구축·운영하겠습니다.

## 3. 서비스별 상담창구

서비스명	접수부서 담당	전화번호	FAX
팔당 상수원보호구역 내 수질오염행위 신고	팔당상수원 관리 담당	031-8008-6972	031-8008-6979
소규모 개인하수처리시설 위탁관리 및 시설개선 지원	오수관리 담당	031-8008-6952	
샘물개발 (변경)허가	토양지하수 담당	031-8008-6932	031-8008-6979
샘물개발 임시허가			
먹는샘물 제조업 (변경)허가			
먹는샘물 수입판매업 (변경)등록			
먹는샘물 수입신고			
먹는샘물 유통전문 판매업 (변경)신고			
환경영향조사 대행자 (변경)등록			
토양관련전문기관 (변경)지정			
토양정화업 (변경)등록			
팔당유역 규제개선	팔당대책 담당 상하수행정 담당	031-8008-6922 031-8008-6938	031-8008-6998
팔당 교육 홍보	지역관리 담당	031-8008-6933	

## 4. 고객 여러분께서 협조해 주실 사항

### 가. 불법행위 신고

- 1) 지역환경보전을 위하여 오·폐수 무단방류, 대기오염물질 무단배출, 폐기물 불법 소각 및 무단투기 등 자연생태계의 파괴 행위 등을 하지 마시기 바랍니다.
- 2) 자연생태계 파괴를 하는 행위를 발견하였을 경우에는 신고하여 환경오염을 예방하여 주시기 바랍니다.

※ 신고: 환경신문고, 국번없이 128

### 나. 민원 관련 사항

- 1) 익명, 가명으로 민원을 신청하시면 관계규정에 의거 접수 또는 처리가 되지 않으므로, 반드시 신청인의 정확한 주소와 성명을 기재하여 주시기 바랍니다.
- 2) 업무처리 과정에서 불친절·불편 등 잘못된 점이 있으시면 언제든지 알려주시기 바라며, 즉시 시정하고 발전의 계기로 삼겠습니다.
- 3) 친절하고 모범이 되는 훌륭한 공무원을 적극 발굴하여 알려주시고, 다른 공무원의 본보기가 되도록 칭찬하여 주시기 바랍니다.
- 4) 도민 여러분께서는 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있으므로 때와 장소에 관계없이 적극적으로 권리를 행사하여 주시기 바랍니다.