

현·장·탐·방

친환경 선진 수도 행정 서비스로 승부한다! 수원시 상수도사업소

지루한 장마가 끝나고 본격적인 찜통더위가 시작될 무렵, 수원시 상수도사업소를 찾았다. 104만 수원시민들이 안심하고 깨끗한 수돗물 마시고 불편함 없이 사용할 수 있도록 하기 위해 수원시 상수도사업소에서 추진하고 있는 사업과 대민 서비스에는 뭔가 특별한 것이 있었다. 그 특별한 이야기 속으로 들어가 보자.

'물로 차별화된 도시 수원'을 만드는 상수도사업소



폭폭 찌는 한여름, 갑작스러운 물 사용량의 증가로 단수, 적수 발생 등 뜻하지 않은 수도 관련 민원이 생기기 쉬운 계절이다 보니 수도 행정을 담당하고 있

는 당국으로서의 한시도 마음을 놓을 수 없는 상황이다. 이럴 때 일수록 철저한 준비로 민원의 발생을 최소화하고, 발생하는 민원에 대해서는 발 빠르게 문제를 해결하는 기동력을 갖추는 것이 중요한데, '물로 차별화된 도시'를 지향하는 수원시 상수도사업소의 수도 행정은 이 순간 더욱 빛을 발한다.

수원시 상수도사업소에서 시행하고 있는 수도 행정의 내용을 보면 실제로 선진국 수준과 비교해도 전혀 뒤쳐지지 않는 수준이다. 수원시는 특히 2002년부터 6,260억원을 투입하여 수립, 시행하고 있는 '물관리 10개년 기본계획'으로 더욱 안정적이고 깨끗한 수돗물의 생산과 공급이 가능해져 전국 최고 수준의 수도 행정 서비스 실현을 눈앞에 두고 있다.

현재 수원시에는 2개의 정수장과 10개의 배수지가 있고, 수도권 광역 2단계를 통하여 1일 10만 톤의 원수를 한국수자원공사로부

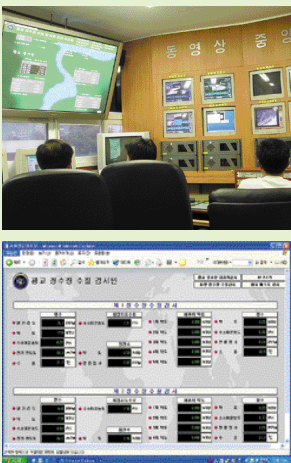


▲ 광교정수장 전경

터 공급받아 광교정수장과 파장정수장에서 각각 5만 톤을 정수 처리하여 공급하고 있으며, 수도권광역 3단계 1일 12만 톤, 4단계 1일 10만 톤, 5단계 30만 톤의 공급가능 시설용량을 갖추어 양질의 수도물을 충분히 생산, 공급하고 있다. 수원시의 상수도 정수는 취수정-착수정-약품투입실-혼화지-응집지-침전지-여과지-정수지-배수지 등 총 9개의 처리 과정을 거치는데, 상수소사업소에서는 광교, 파장정수장을 시민들에게 개방하여 연중 견학이 가능하도록 하여 직접 수도물의 생산과정을 볼 수 있게 하였다.

맑은 물 생산 및 공급을 위한 사업과 결실

수원시 상수도사업소 내에는 맑은물정책과, 맑은물공급과, 맑은물생산과 3개의 업무부서가 있는데, 부서 명칭 앞에 붙은 '맑은 물'이라는 단어가 눈에 띈다. 1999년 구조조정과 함께 기존의



▲ 광교 및 파장정수장과 각 배수지별 수질 및 시스템 운영상황을 실무자가 시간과 장소에 제한없이 인터넷상에서 실시간 확인하면서 원격제어할 수 있는 온라인 시스템

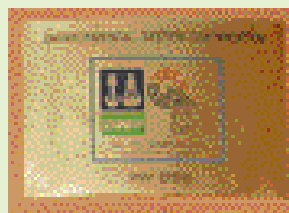
업무과, 수도과, 시설관리과의 명칭을 바꾸면서 시민들에게 친근감을 주고 쉽게 이해할 수 있도록 붙인 것이라고 한다. 맑은 물을 공급하고자 하는 사업소의 의지와 함께 시민을 먼저 생각하는 행정 서비스 정신을 느끼게 하는 대목이다. 이름뿐만 아니라 실제로 계획하고 실천하는 사업 내용을 보면 더욱 믿음이 간다. 우선 안심하고 마실 수 있는 맑고 깨끗한 수도물 생산과 공급을 위해 정수시절의 자동화·현대화를 추진하여 수질을 개선하

였고, 보다 체계적이고 과학적인 관리를 위해 중앙감시 제어시스템을 가동함으로써 그 효율성을 증대하였다. 광교정수장을 방문하여 그 시스템을 직접 눈으로 확인할 수 있었는데, 직접 운영 및 관리를 맡고 있는 실무자들의 자부심이 대단했다.

또한 깨끗하게 생산된 수도물을 가정까지 안정적으로 공급하기 위해 블록 시스템(Block System)을 구축하고 노후관 정비사업을 실시하고 있는데, 이는 1953년부터 시작된 수원시 상수도 공급의 역사만큼이나 노후된 상수도 관로로 인해 발생하는 유수율의 저하 문제를 개선하고 파손으로 인한 시민의 불편을 최소화하기 위한 작업이다. 따라서 수원시 전 지역을 10개의 대(大)구역으로 나누어 2009년까지 4단계로 나누어 일제 정비하여 유수율을 줄이고 현재 86%에 이르는 유수율을 선진국 수준인 95% 이상으로 높일 수 있게 된다. 이는 장기적인 예산절감 효과는 물론, 누수보수체계를 사후 보수 체계에서 사전 예방 체계로 전환함으로써 과학적이고 체계적인 관리가 가능하게 된다는 점에서 그 효과가 매우 기대되는 사업이다. 현재까지 1단계 사업인 광교 배수지권역에 대한 공사가 마무리 되었고, 2단계 사업인 이의배수구역에 대한 공사가 한창 진행중이다.

이외에도 2003년 환경부로부터 '먹는 물 검사기관'으로 지정되어 수도물 76개 항목을 자체적으로 검사하고 있으며, 2003년 하반기에 310건, 2004년 상반기에 636건의 검사실적을 올렸다.

친환경 경영체제를 도입한 상수도 행정



▲ ISO 14001 인증

수원시 상수도사업소가 거둔 성과 중에서도 ISO 14001 인증획득은 매우 큰 의미를 지닌다. ISO 14001은 환경경영체제 국제규격으로, 환경친화적인 상수도 행정체제를 갖추고 운영하고 있다는 것을 인증하는 것이다. 수원시 상수도사업소는 2000년 2월 처음 추진계획을 수립하고 약 1년 2개월 동안의 준비 기간을 거친 후, 2001년 5월 9일에 세계 최고의 권위를 자랑하는 노르웨이의 DNV 인증원으로부터 인증서를 획득하였다. 수원시 사업소는 수도물에 대한 시민들의 불신감을 해소하기 위해 상수도사업소 업무처리 시스템에 환경경영체제를 도입함으로써 시민들의 신뢰도를 높이고 공무원들의 생각이 고객중심으로 변화하여 시민들에게 고품질의 상수도 행정 서비스를 제공하기 위해서 ISO 14001을 도입하였다.

구체적인 추진 성과를 보면,

첫째, 맑고 깨끗한 수도물 생산 및 공급과 시민의 신뢰도를 높이

기 위해 환경친화적인 상수도 행정 기반을 구축하였고, 둘째, 반복적인 교육을 통해 현장에 임하는 직원들의 자세와 업무능력 향상 및 안전사고 예방에 기여했으며, 셋째, 내부운영실태를 환경적 측면에서 진단하고 검토하여 불합리한 운영체계 개선 및 전산상황관리 시스템 등의 도입을 통한 시설 현대화를 추진하게 되었다.

수원시 상수도사업소의 이러한 노력은 지방화 시대를 맞아 '삶의 질' 향상에 대한 시민의 욕구가 높아지고 지방정부도 이에 부응하기 위해 노력하는 이때, 이미 3년 전부터 친환경 경영체제를 도입하여 상수도 행정을 펼친 것으로 타 지방의 상수도 행정에 모범이 되기에 부족함이 없어 보인다.

시민과 함께 하는 열린 서비스

수원시 상수도사업소는 시민과 함께하는 열린 서비스를 실천하고 있는데, 몇 가지 우수사례를 소개하고자 한다.

먼저 시민들이 물 때문에 겪는 불편을 최소화한다는 의지를 가지고 '24시간 누수 긴급복구반'을 운영하고 있다. 언제 어디서 발생할지 모르는 상수도 관로 파손이기 때문에 연중 지속적으로 야간에도 민원을 접수, 처리하고 복구에 따른 장비와 인력을 항상 대기시켜 수도관 누수발생시 긴급 복구조치를 실시하고 있다. 2003년부터는 배수지 개방화 사업을 추진해왔는데, 이는 주5일 근무제 시행에 따라 여가활동의 수요가 증가하고 주변에 시민의 휴식공간이 부족하게 되어 수원시에서 수도물 공급시설인 배수지내 잔디시설에 체육시설 및 편의시설을 설치하였다. 이는 시민들이 체육활동을 즐기고 휴식공간으로도 활용할 수 있도록 하여 토지를 보다 효율적으로 활용하고 시민에게 좀더 많은 여가공간을 제공하고자 하는 의도로 시작되었다. 이미 1단계 사업으로 숙지, 일립, 원천배수지에 축구장과 족구장, 배드민턴장을 설치했고 편의시설인 화장실과 음료수대는 물론 휴식시설인 정자와 의자도 설치했다. 시설 설치가 완료된 배수지의 경우, 올 7월

부터 단계적으로 개방이 시작되었으며 2005년까지 전면 개방할 계획이다. 또한 2단계 사업으로 울전, 이의배수지에 양궁장 및 국궁장 설치를 추진하고 있는데, 이런 체육시설의 설치와 환경정비, 안전 및 보안시설 설치를 위한 예산을 확보, 입찰 완료하였으며 올 11월 중에 준공할 예정이다. 이와 같은 배수지 개방 사업은 타 지방에서는 찾아볼 수 없는 사업으로 기존에 폐쇄적인 배수지의 이미지에서 탈피하여 시민들에게 안전하고 신뢰할 수 있는 상수도 사업의 이미지로 다가갈 수 있는 열린 서비스의 계기가 되었고, 시민의 체력증진과 여가선용에도 기여하게 되었다. 이밖에도 자연재해 등 팔당 상수원의 물 공급이 어려울 경우, 100만 시민의 식수와 최소한의 생활용수를 안정적으로 공급하고자 2000년부터 2001년까지 비상급수용 지하수를 개발하여 운영하고 있다. 현재 비상급수시설은 광교주차장과 농대수목원을 비롯하여 수원시내 주요 초·중·고 등 51개소에서 운영되고 있는데, 인근 주민과 상인들에게 개방하여 이용할 수 있도록 하였다. 사업소에서는 수시로 비상급수시설의 유지·관리에 만전을 기하고 있으며, 년 1회 이상 정기적인 수질검사를 실시하여 비상급수시설의 수질관리에 만전을 기하고 있어 시민들이 안심하고 이용하고 있다.

시민과 함께 실천하는 물절약과 물사랑

현재 수원시의 상수도 보급률은 98.9%에 이르는데 1인 1일 평균 급수량은 317ℓ로 전국 평균 362ℓ보다 45ℓ가 적다. 그만큼 수원 시민들이 물절약을 실천하고 있다는 이야기다. 이와 같은 결과는 평소 환경친화적 수도 사업을 꾸준히 실시해온 사업소의 노력에서 비롯되었다. 우선 노후관 보수, 교체로 인하여 누수율이 줄어든 것이 물절약에 크게 기여했으며, 각 가정과 사업장에 절수기 보급 사업을 지속적으로 추진해온 것도 효과를 보았다. 또한 수도 요금을 현실화하여 시민들의 절약 의지를 높인 것도 무시할 수 없는 요인이다. 이러한 물절약은 연간 91억원의 예산 절



▲ 시민들에게 체육 및 휴식공간으로 제공되는 원천배수지



▲ 광고산 등산로 입구에 위치한 비상급수시설

감 효과를 보고 있어 지방재정자립에도 큰 도움이 되고 있다. 지금까지 지속적인 대민 홍보 활동을 펼쳐온 사업소는 앞으로도 절수기 보급 사업은 물론이고 물절약 수기와 포스터 공모 등을 통해 물절약 및 물사랑 실천 문화를 확산시킬 계획이다.



▲ 대민서비스 창구

수원시 상수도사업소와 여러 시설물을 돌아보면서 사업소 직원들의 한결같은 환경친화적 대민 서비스 정신이 어디에서 비롯되었을까 생각해보았다. 사실 상수도 관련 업무는 지방 행정 업무 중에서도 가장 민원이 많은 업무 중에 하나다. 물이라는 것은 시민들이 가장 민감하게 느끼는 부분이기 때문이다. 게다가 상수도 관련 민원이라는 것이 하나같이 어렵고 까다로운 일들이다. 상수도 관로라는 것은 겉으로 드러나는 것이 아니라 땅 속에 묻혀있기 때문에 파손이나 누수를 미리 예측한다는 것이 쉬운 일이 아니기 때문이다. 사업소의 직원 중 절반 이상이 현장에서 뛰면서 시민들의 고충과 불편을 직접 보고 들어야 하고, 야간에도 업무가 이어지는 경우도 많다. 결국 일에 대한 자부심과 헌신이 없으면 할 수 없는 일이라는 생각이 든다. 현실적인 어려움 속에서 맑은 물 생산과 공급은 물론 선진 행정 서비스를 실천하고 있는 수원시 상수도사업소 직원들에게 무한한 존경의 마음을 보낸다. ☺

INTERVIEW

박동수 수원시 상수도사업소장

친환경 선진 수도 행정 서비스의 선구자

친환경 선진 수도 행정 서비스를 실천하는 수원시 상수도사업소의 중심에는 박동수 소장이 있었다. 지난 2000년부터 2001년까지 2년 동안 수원시 상수도사업소장을 역임하고 올해 4월부터 다시 수원시 상수도사업소의 소장을 맡게 된 그는 현재 추진되고 있는 주요 사업의 초기 단계부터 관여해왔기 때문에 그 누구보다 강한 의지와 추진력을 발휘하고 있다.



평소 한번 하기로 정해진 일은 끝까지 해내는 성격인 박동수 소장은 지난 재임 시절부터 추진해온 사업들에 대해서 깊은 애착과 보람을 느끼고 있다고 했다.

“블록 시스템 사업과 비상급수시설 사업에 보람을 느낍니다. 특히 지난 2001년에 획득한 ISO 14001 인증을 자부심을 갖고 있습니다. 그것을 계기로 우리 상수도사업소가 환경경영체제를 확립하고 현재까지 그 체제를 유지·관리하고 있기 때문입니다.”

박동수 소장의 업무와 관련한 소신은 시민들이 물 문제 때문에 한시라도 불편을 느끼게 해서는 안 된다는 것이다. 밤낮으로 고생하는 현장 근무 직원들이 힘든 조건 속에서도 열심히 일하는 모습 속에서

고마운 마음과 안쓰러움을 동시에 느낀다는 박동수 소장은 직원들에게도 이 점을 강조하고 교육한다. 대민 서비스 정신에 뿌리를 둔 이러한 소신과 신념이야말로 24시간 민원 처리와 긴급보수반 운영 등 시민의 불편을 최소화하려는 노력의 원동력이 되었음이 틀림없다.

“27년간 공직에 몸담으면서 많은 일을 했지만, 지금 하고 있는 일에서 가장 큰 매력을 느낍니다. 상수도 관련 업무라는 것이 시민들과 직접 대면하는 문제이기 때문이죠. 많은 어려움이 있는 만큼 보람도 큼니다.”

수원이 고향인 박동수 소장은 대부분의 공직 생활도 수원에서 했다. 그렇기 때문에 물과 관련한 일을 하면서도 특별히 봉사를 한다는 생각보다는 내 자신이 직접 마시고, 내 가족, 내 친지들이 쓸 물을 만드는 일이라고 생각하면 당연히 해야 할 일이었다고 말한다.

“시민 여러분이 물 문제로 불편함을 느끼지 않도록 항상 최선을 다하겠습니다. 저희는 좋은 물을 만들고 공급해드리겠습니다. 시민 여러분께서는 그 물을 아끼고 사랑해 주십시오.”

마지막으로 협회에 대한 당부 말도 잊지 않았다.

“협회가 지자체 및 회원들을 위해 기술지원·교육 및 홍보 등 많은 일을 하고 있는 것을 잘 알고 있습니다. 앞으로도 지자체 회원의 권익을 대변하고 홍보하는 활동, 기술적인 지원과 자문 활동에 더욱 힘써 주시기 바랍니다.” ☺