

과제명	스마트폰으로 언제 어디서나 간편하게 요금정보를 확인하세요!		
제출부서	금강본부 서산권지사 (협업부서 : 유역수도지원처, 금강경영처)	과제 분야	적극행정
팀원	(리더) 주은아 대리 (팀원) 정용수 센터장, 이상명 차장, 강성길 대리, 김수현 대리		

- 요금 등 수돗물 수 과정(수원~요금) 정보를 한 번에 확인할 수 있는 모바일 앱(App) 구축으로 수돗물 공급·관리 역할 및 정보 강화를 통한 수돗물 공공서비스 혁신 달성
- 모바일 앱(App) 개발단계부터 국민의 의견을 수렴하여 국민관점 앱(App) 제공

기존	개선
<ul style="list-style-type: none"> • 사용량·요금정보는 고지서 및 PC로 / 수질·시설 관련 정보는 모바일로 확인 • 사회안전망* 알림서비스는 담당 복지공무원에게 유선으로 안내 • 공급자(환경부·K-water) 관점 서비스제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 수원·수질·사용량·요금 등 모든 수도정보를 하나의 모바일 App으로 확인 • App을 통해 사회안전망* 담당 공무원, 가족 등에 자동 알림서비스 제공 • 국민참여로 수요자(국민) 관점 서비스제공

* (사회안전망) 돌봄대상 수용가 물사용 패턴분석을 통해 사회복지사에게 알림 서비스 제공

1. 추진배경

- ◇ 사용량·요금 등의 수돗물 정보를 간편히 확인하고자 하는 국민수요 증가
- ◇ 언제 어디서나 쉽게 조회할 수 있는 완성형 모바일 수도정보서비스 제공 필요

□ (현황) 실시간 사용량 및 수도요금을 즉각 확인하고자 하는 민원증가

- 수도요금정보는 필요시 바로 확인이 어려워 민원 다수 발생
 - * 서산센터 민원 중 요금 문의가 47% 차지('21년 기준 12천건)
- 옥내누수의 경우도 요금 고지 전 사전인지 제약 존재

□ (문제점) 개별 고객이 궁금해하는 모바일 수도정보(사용량,요금 등) 부재

- 국가수도정보센터에서 론칭한 “워터나우” 앱은 시설제원,상수도통계 등 수도공급자 위주 정보
 - * 일부 지역(파주), 일부 사용자에게만 월단위 물사용량, 일단위 누수, 계량기함 온도 정보 제공 중
- 기존 앱은 고객 니즈를 고려한 SWM 빅데이터 활용도 및 모바일화 수준에 한계

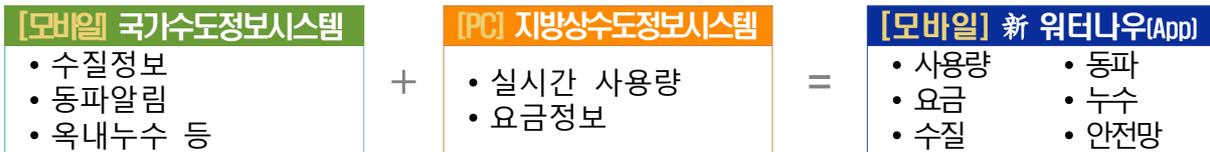


- ✓ 국민의 의견을 수렴하여 국민이 가장 확인하고 싶은 내용이 포함된 「모바일 수돗물 정보서비스」 개발·제공 필요

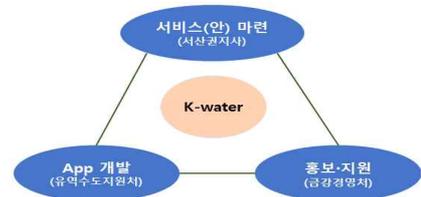
2. 추진내용

- ◇ 개발단계부터 **국민참여(시민·市)를 통해 수요자 중심의 App 서비스개선 추진**
 - 국민이 보고싶은 콘텐츠 및 디자인 발굴로 국민체감형 서비스 창출

- (추진목표) 국민 니즈를 반영한 모바일 수도정보 서비스 개발
 - “워터나우(수도정보서비스)”앱에 지방(상) 사용량, 요금정보 등 국민이 보고 싶어하는 서비스 탑재(수도정보시스템과 지방상수도시스템 연계)
 - * 기존 수도정보서비스 App을 활용하여 예산절감 및 서비스 개발시간 단축



- (협업추진) 서산시민, 서산시 공무원, 외부전문가, 내부직원으로 구성된 국민참여 디자인단 활동을 통해 국민 관점의 서비스디자인 도출
 - (국민디자인단 선정) 서비스 개발 및 실행, 평가와 환류 등 과정 전반에 걸쳐 수요자인 국민과 함께 앱서비스 개발·개선(경영혁신실-1127(5.30))
 - (내부협업) 국민참여 서비스안 마련(서산권지사), App 개발(유역수도지원처), 홍보·지원(금강경영처) 업무분장 및 협력체계 구축



- (국민디자인단 운영) 국민참여 내·외부 협업체제로 모바일 서비스 방안 마련
 - (서비스 발굴) 다양한 수도정보 중 국민 관심 정보를 선별·확정
 - (핵심서비스) 서산 고객 대부분 중·장년층임을 고려, 간편하고 핵심적인 요금정보(전년도 사용량/요금 비교, 납부요금 등) 선별
 - (부가서비스) 실시간 물사용량 패턴 분석으로 누수·단수 예상 알림 및 돌봄대상(독거노인 등) 안부확인 안전서비스 알림 추가
 - (디자인 마련) 사용자의 환경과 접근성을 고려한 디자인 결정
 - (디자인 가시성 강화) 모바일이 익숙하지 않은 연령대를 고려하여 터치를 최소화하며, 직관적이고 손쉬운 디자인으로 도출

3. 실무상 어려움과 해결 노력

◇ 국민이 필요로 하는 서비스에 대해 간과하지 않고, 국민 눈높이에 맞는 App 제공 필요성에 대한 정부·K-water·국민 간 공감대 형성 노력

□ (협업부서 설득) 민원 등을 통해 국민이 가장 필요로 하는 수도정보를 파악하였으나, App 개선 우선순위에 대한 담당부서와의 이견 존재

* (담당부서) 동파지도 등 시설 서비스를 우선으로 하고 요금정보는 증장기로 추진 희망

⇒ 담당부서(유역수도지원처) 설득(4.13) 및 환경부 협의 완료, 국민체감형 지방(상) 정보시스템 제공 추진계획 수립(서산권지사-2105, 4.29)

□ (참여국민 선정) 국민참여형 서비스디자인 도출을 위해 국민디자인단 참여 서산시민 모집 및 참석자의 적극적 참여 필요

⇒ 서산 거버넌스 pool 활용, 모바일 공공서비스 제공 취지 설명을 통한 공감대 형성으로 모바일 이해도가 높고 적극적 참여 가능 시민 섭외

* 도서지역 주민, 소상공인, 부녀회장 등 여러 연령대·직업군의 서산시민 선정

4. 주요 성과

◇ 전사 최초 서산시민 대상 모바일 수도정보서비스* 서비스 제공

* 수돗물 수 과정(수원~요금) 정보를 모바일로 확인가능한 공공서비스

◇ 디지털수도미터 설치 확대시 전국 지자체가 활용 가능한 플랫폼서비스

□ (선도적 플랫폼서비스) 전사 최초 SWM기반 국민체감형 정보서비스 제공

○ 서산시민 대상 모바일 수도정보 서비스 시범제공(유역수도지원처 협업)

* (서비스) 물사용량, 수도요금, 수질정보, 동파알림, 누수알림, 사회안전망

○ 수용가 번호만 있으면, 누수·동파 등 기준범위 초과 시 고객에게 즉각적인 푸쉬 알람이 제공되므로 수도피해 사전 예방 기능

□ (안전서비스 확대) 서산시 돌봄대상(160가구) 사회안전서비스 강화

○ 실시간 물사용량 패턴 분석 후 위급 시 경고 알람 대상 확대

* (기존) 담당 복지공무원 알림→ (개선) 담당 복지공무원, 가족 등 APP 설치자 알림

□ (K-water ESG) 수돗물 공급·관리 역할 및 정보 강화를 통한 ESG 실천

구분	주요내용
E (환경)	○ 실시간 사용량·요금정보를 통한 자발적 물절약 유도
S (사회)	○ 필요한 수돗물 정보 사전제공 으로 국민 만족도 향상 ○ 사회적 약자에 대한 안전망 서비스 제공으로 사회적 가치 실현
G (거버넌스)	○ 향후 App 개선 시 이해관계자(市·국민) 지속 참여 를 통해 국민소통 및 공감 서비스 제공 기회 마련

5. 향후 계획

- ◇ 22개 지방상수도 위·수탁 사업장 확대 및 국가 수도정보서비스 표준모델 정립
- ◇ 서산시민 대상 오프라인 홍보, 대국민 대상 SNS 활용 홍보 추진

- **(참여지자체 확대)** 서산시 선도사업을 기반으로 전국서비스 제공
 - 모바일 수도서비스를 K-water 22개 지방상수도 사업장에 확대('23~)
 - 국가 수도정보서비스 표준모델로 정립하여 전국 지자체에 서비스(중장기)

- **(홍보강화)** 서산시민 및 대국민 대상 홍보이벤트로 관심도 제고
 - 서산시 수돗물사랑방 개소식과 연계한 App 홍보이벤트 진행(11월)
 - * (수돗물사랑방) 수돗물 음용환경 및 인식개선을 위한 홍보공간으로 서산시에 개소예정
 - 카카오 채널을 통한 퀴즈 이벤트 등으로 대국민 인지도 향상(11월)

01



#01. 어느날, 고지서를 보니 수도요금의 전월보다 5배이상 늘어 너무 놀랐다.

02



#02. 수도센터에 문의한 결과 옥내 누수로 확인되어 과다요금을 납부하게 되었다.

03



#03. 담당직원을 통해 '워터나우'를 설치하면 요금정보에 사용량 이상 증감시 알림까지 받을 수 있다는 안내를 받았다.

04



#04. '워터나우' 앱을 설치하고 안내에 따라 수용자번호 등 회원가입 후 로그인을 하니, 나의 다양한 수도정보가 한눈에 들어온다.

05



#05. 이제는 요금, 사용량, 우리동네 수질 정보에 동파 등의 정보 알림, 노령의 부모님 안심 케어서비스까지 받을 수 있다.

06



#06. 한번에 모든 정보를 스마트폰으로 보니, 종이고지서의 복잡한 내용을 언제 어디서나 간편하게 확인할 수 있게 되었다.

07



#07. 특히, 평소보다 사용량이 크게 변하면 알려준다고 하던데 어떻게 알수 있는지 궁금했다.

08



#08. 얼마후 이상신호가 감지 되었다는 스마트알림이 와서 확인해 보니, 보일러실에 누수가 발생하여 빠르게 조치할 수 있었다.

09



#09. 또한, 사회안전망서비스를 받으시는 부모님이 물사용량이 없어, 복지사가 긴급 방문하여 건강과 안전을 확인해 주셨다고 한다.

10



#10. '워터나우'의 수도요금, 물사용량과 이상여부, 알림 등 다양한 수도정보서비스로 나의 일상이 더욱 스마트 해졌다.