

문서번호	경영지원실-829	담당자	총무행정부장	경영지원실장		
보존기간	년	양재호	장영수	전결 01/28 전삼수		
결재일자	2026. 1. 28.					
공개여부	공개	협 조				

“행복이 시작되는 곳”

소통을 통한 고객서비스 제고

2025년 4분기 고객의 소리(VOC) 운영결과 보고



과천시공사
[경영지원실]

소통을 통한 고객서비스 제고를 위한

2025년 4분기 고객의 소리(VOC) 운영결과 보고

고객가치를 최우선으로 하는 고객의 소리(VOC) 기반 공감행정 실현을 통해 고객만족도를 향상시키기 위함

1 개요

- ☐ 접수기간: 2025. 10. 1. ~ 12. 31.
- ☐ 접수채널: 공사·시청 홈페이지, 국민신문고, 시정·도정모니터, 라이브샘 등
- ☐ 처리절차



- ☐ 분석내용
 - 처리기간, 접수경로, 업무분야별 현황
 - 민원, 일반건의, 단순질의 등 내용에 따른 분류

2 종합분석

☐ 처리기간(응답)

구 분	계	3일 이내	4일 이상
건 수	44건	42건(95.5%)	2건(4.5%)

○ 4일 이상 민원내역

구분	접수경로	업무 분야	처리 상황	내용요약	조치결과	지연사유
1	사장에게 바란다	일반 행정	불가	수영장 낮은 스타트 교육 허용 요청	청소년수련관 수영장도 시민회관과 동일한 법령 및 행정 기준을 적용 스타트 금지는 중대재해처벌법 등 법적 근거에 따른 조치임	중복민원 연계처리
2	국민신문고	일반 행정	불가	공익사업 수용 지구에서 소유권 상실 후 전 임대인의 부당이득	토지보상법상 사업시행자는 소유권 취득 후 임차인에게 통지할 법적 의무가 없어 전 임대인의 부당이득 문제는 사적 분쟁에 해당	관련법령 및 사실관계 확인

☐ 민원 접수경로 및 담당부서 현황(중복포함)

구 분	계	사업 계획처	사업 개발처	시설 관리처	시민회 관체육 운영처	공원 수련관 관리처	경영 지원실	미래 전략실	청렴 감사단	기타
계	44건	3건	3건	10건	20건	3건	1건	0건	0건	4건
사장에게 바란다	19			2	14	1				2
국 민 신문고	25	3	3	8	6	2	1			2
과천시 및 기타	0									

□ 처리현황

구 분	계	완결	추진중	불가	장기검토	비고(이관)
건 수	44건	21건	5건	10건	4건	4건

○ 추진중(5건)

- 문원청계마을 공영주차장 공사 피해보상(민원, 중복 3건)
- 체육시설 영조물배상보험 보상 지연(민원, 1건)
- 관문체육공원 인라인스케이트장 균열 보수(건의, 1건)

○ 불 가(10건)

- 수영장 스타트 금지 조치 불만(민원, 중복 2건)
- 공영주차장 월정기권 종료 철회(민원, 중복 3건)
- 수강료 인상에 따른 강사료 인상(건의, 1건)
- 과천과천지구 임대인 부당이득 행위 조사 요청(건의, 중복 2건)
- 관문체육공원 육상트랙 비닐하우스 설치(건의, 1건)
- 재건축 이주로 인한 관외 수영장습 등록 가능토록 조치(건의, 1건)

○ 장기검토(4건)

- 체육프로그램(요가, 댄스스포츠) 개설(건의, 2건)
- 2026년 골프신청 가능여부(단순질의, 1건)
- 문원체육공원 정자 나무다리 갈라짐 보수요청(건의, 1건)

□ 업무분야 및 내용

구 분	계	민원	일반건의	단순질의	중복	기타
계	44건	8건	29건	3건	4건	0건
일반행정	34	5	22	3	4	
시설관리	6		6			
환경관리	1		1			
친 절	3	3				
기 타						

○ 주요민원 세부내역

구분	접수경로	업무분야	내용요약	조치결과	처리상황
1	사장에게 바란다	친절	불링장 직원의 음주 확인 과정에서 불쾌감을 느낌	직원 교육 강화하고 시설 이용 규정 안내를 개선하겠으며 관련 직원 면담 실시	완결
2	사장에게 바란다	일반행정	수영장 낮은 스타트 교육 허용 요청	스타트 금지는 중대재해처벌법 등 법적 근거에 따른 조치임	불가
3	국민신문고	일반행정	과천시 공립수영장도 6개월 단위 공개추첨제로 변경	공영주차장의 공정한 이용과 형평성 제고를 위해 6개월단위 공개추첨제를 도입함, 수영프로그램은 운영 방식이 달라 동일한 방식을 적용하기 어려움	불가
4	국민신문고	친절	과천도시공사 민원 답변 불성실(담당자연락처누락)	향후 답변서 작성 시 연락처를 명시하여 이러한 불편이 없도록 개선	완결
5	사장에게 바란다	친절	수영장 탈의실 근무자 어린이 응대 과정에서 불편함 발생	근무자 교육을 통해 좀 더 아이들의 눈높이에 맞춰 친절한 응대가 되도록 개선하겠음	완결
6	국민신문고	일반행정	과천도시공사 영업보상 불허 관련	재배를 겸한 화훼업에 해당하지 않아 영업보상이 불가하며, 지장물 보상도 적법한 절차에 따라 진행	완결
7	국민신문고	일반행정	문원동 지하주차장 공사로 인한 주거지 피해 및 보상	시공사가 현장을 확인한 후 보수를 진행하기로 하였고 시공사에 신속한 대응을 독촉하고 주민 입장을 적극 대변하겠음	추진중
8	국민신문고	일반행정	과천시민회관과 손해사정사의 업무 태만으로 1년이 넘도록 보험을 못 받고 있음	체육시설 사고 관련 영상을 즉시 백업하여 보존중이며 CCTV 영상 제공은 법원 영장 등이 필요함. 또한 손해사정사 선정은 공사가 관여할 수 없는 사항임	추진중

3 환 류

- ☐ 업무프로세스 변경(접수·운영 방식, 이용 요금 등) 시 사전 홍보 매뉴얼 배포 등 능동적인 업무처리 필요
 - 사후 민원 응대 → 사전 민원 예방
 - 어린이·고령자 등 세대별 맞춤형 응대 기준 설정
- ☐ Q&A 및 표준 안내문 숙지로 전문성 확보

4 **향후계획**

- ☐ 업무프로세스 변경(접수·운영 방식, 이용 요금 등) 사전 홍보강화
 - 고객 접점 직원 교육 시행: 2026. 1월 부터
 - 변경 1개월 전 현장 안내문 개첨 등 사전 고지
- ☐ 친절분야 민원발생 내역 현장직원 공유: 2026. 2월
- ☐ 2025년 4분기 고객의 소리 분석 결과 전 부서 공유
 - 1차 답변 이후 개선 실적(조치 결과) 자료 취합: 2026. 2. 3.까지
 - 4분기 최종 처리결과 공사 홈페이지 공개: 2026. 2. 5.까지
- ☐ 신속한 민원 처리 기간 준수(1일 처리 기준 유지)
 - ※ 중요 정책 사항은 민원 처리 부서에서 결재 시 민원 처리 기간 결정

붙임 2025년 4분기 고객의 소리(VOC) 세부 운영 현황 1부. 끝.