

| | | | | | | |
|------|----------------|------|--------|----------------------|--|--|
| 문서번호 | 경영지원실-401 9 | ★담당자 | 총무행정부장 | 경영지원실장 | | |
| 보존기간 | 년 | 이성준 | 이기병 | 전결 11/03 代 이기병 | | |
| 결재일자 | 2025. 11. 3. | | | | | |
| 공개여부 | 공개 | 협 조 | | | | |

“행복이 시작되는 곳”

고객중심의 서비스 개선을 위한

2025년 3분기 고객의 소리(VOC) 운영결과 보고



과천시공사

[경영지원실-총무행정부]

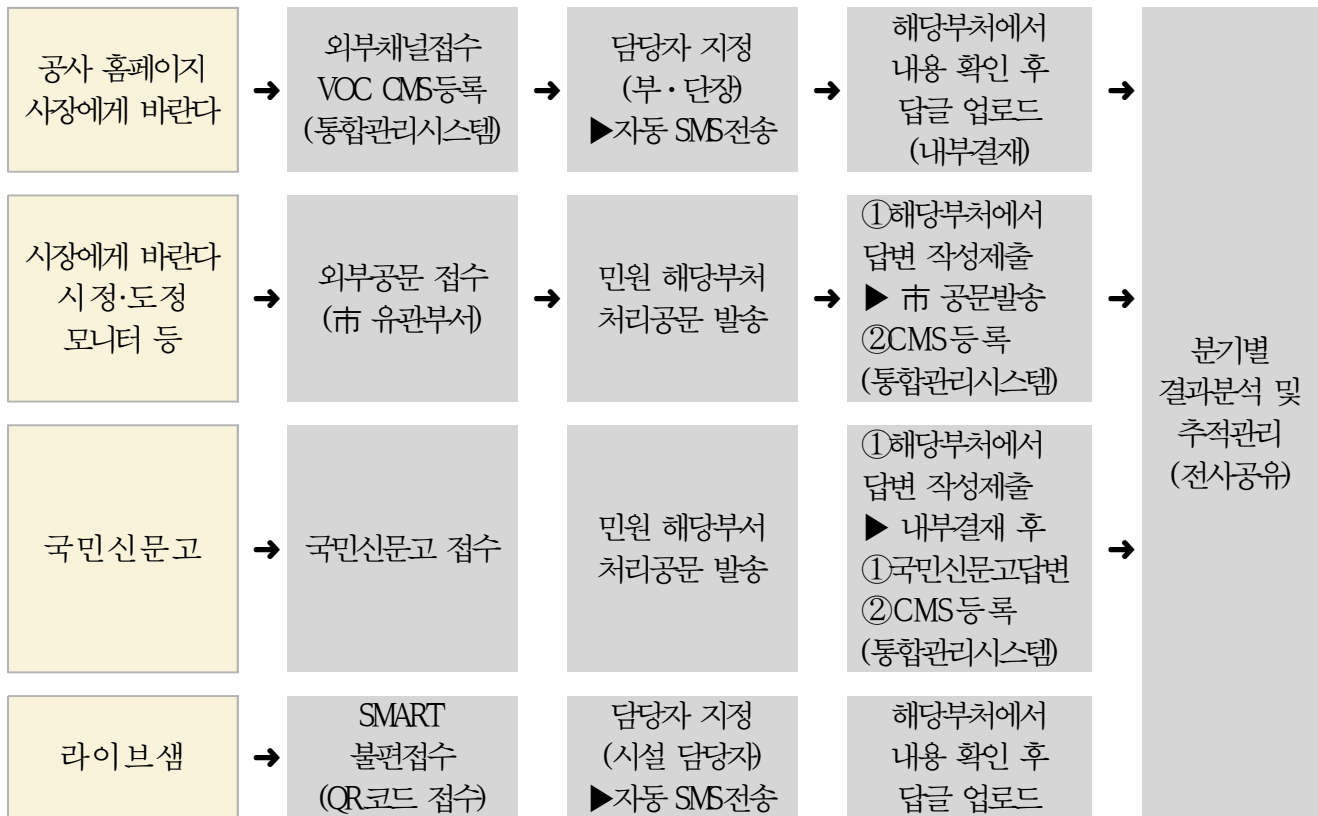
고객중심의 서비스 개선을 위한

2025년 3분기 고객의 소리(VOC) 운영결과 보고

다양한 경로로 접수되는 고객의 소리(VOC)에 신속하고 친절하게 응대하여 고객 불만을 최소화하고, 서비스 품질을 지속적으로 향상시키기 위함

1 개요

- ☐ 접수기간: 2025. 7. 1. ~ 9. 30.
- ☐ 접수채널: 공사·시청 홈페이지, 국민신문고, 시정·도정모니터, 라이브샘 등
- ☐ 처리절차



- ☐ 분석내용
 - 처리기간, 접수경로, 업무분야별 현황
 - 민원, 일반건의, 단순질의 등 내용에 따른 분류
- ☐ 처리결과
 - (1차) 고객의소리(VOC) 접수 후 즉시답변
 - (2차) 1차 답변결과 미완료 사항에 대한 후속조치 점검



2 종합분석

☐ 접수경로

| 구 분 | 계 | 사장에게 바란다 | 시장에게 바란다 | 시정·도정 모니터 | 국민 신문고 | 기타 |
|-----|-----|-------------|-------------|--------------|-----------|----|
| 3분기 | 58건 | 39건 | 0건 | 0건 | 17건 | 2건 |

☐ 내용분류

| 구 분 | 계 | 민원 | 일반건의 | 단순질의 | 중복 | 기타 |
|------|-----|----|------|------|-----|----|
| 계 | 58건 | 7건 | 36건 | 4건 | 10건 | 1건 |
| 일반행정 | 40 | 5 | 21 | 4 | 10 | 0 |
| 시설관리 | 12 | 2 | 10 | 0 | 0 | 0 |
| 환경관리 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 친 절 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 기 타 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

☐ 민원 접수경로 및 담당부서 현황(중복포함)

| 구 분 | 계 | 경영 지원 | 청렴 감사 | 도시 개발 | 시설 관리 | 주차 | 교통 약자 | 종량 제 | 시민 체육 | 공원 | 수련 관 | 기타 |
|-------------|-----|----------|----------|----------|----------|----|----------|---------|----------|-----|---------|----|
| 계 | 58건 | 0건 | 0건 | 2건 | 1건 | 4건 | 0건 | 0건 | 35건 | 12건 | 1건 | 3건 |
| 사장에게 바란다 | 39 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 31 | 3 | 0 | 1 |
| 국 민 신문고 | 17 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 | 7 | 1 | 2 |
| 과천시 및 기타 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |



□ 민원주요내용

- 체육회원 수강료 인상관련
- 주차장 시설관리 미흡으로 인한 차량훼손
- 물놀이장 개장관련 운영 미숙
- 시민회관 빙상장 대관관련
- 공영주차장 관내기업 직원 과천시민 동등대우 요청
- 문원청계마을 주차장 공사 소음관련

□ 업무분야

| 구 분 | 계 | 일반행정 | 시설관리 | 친절(칭찬) | 환경관리 | 기타(이첩등) |
|-----|-----|------|------|--------|------|---------|
| 3분기 | 58건 | 40건 | 12건 | 0건 | 5건 | 1건 |

□ 처리현황

| 구 분 | 계 | 완결 | 추진중 | 불가 | 장기검토 | 비고(이첩) |
|-----|-----|-----|-----|----|------|--------|
| 3분기 | 58건 | 43건 | 5건 | 5건 | 2건 | 3건 |

- 추진중(5건): 관문공원 정수기노후, 관문공원 불법주차, 관문공원 트랙이용, 시민회관 수영장 탈의실 에티켓, 시민회관 사물함 장기미사용
- 불가(5건): 시민회관 일요일 자유수영 개설(2건), 공영주차장 관내기업 직원 과천시민 동등대우 요청(2건), 관문공원 주차장 태양광 설치요청
- 장기검토(2건): 시민회관 흡연부스 개설요청, 시민회관 바레수업 개설요청
- 이첩(3건): 관문공원 전동보장구 관리, 상이군경회 주차관리, 문화재단 관련

□ 처리기간(응답)

| 구 분 | 계 | 3일 이내 | 4일 이상 |
|-----|-----|-------|-------|
| 3분기 | 58건 | 57건 | 1건 |

- 지연내용: 시민회관 사용료 인상관련
- 지연사유: 중복민원 연계처리 지연

□ 부서(사업)분류

| 구 분 | 계 | 경영 기획 | 청렴 감사 | 도시 개발 | 시설 관리 | 주차 | 교통 약자 | 종량 제 | 시민 체육 | 공원 | 수련 관 | 이관 |
|------|-----|----------|----------|----------|----------|----|----------|---------|----------|----|---------|----|
| 계 | 58건 | 0건 | 0건 | 2건 | 1건 | 4건 | 0건 | 0건 | 35건 | 8건 | 6건 | 2건 |
| 일반행정 | 40 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 27 | 1 | 6 | 0 |
| 시설관리 | 12 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 2 |
| 환경관리 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 친 절 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 기 타 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

3 환 류

- 민원 확산사안 전사공유 및 공동 대응 체계 구축으로 일관성 있는 처리 추진
- 민원분석 및 추적관리 강화(분기 → 매월단위로 주기 단축)
- 민원응대 기초과정 부서별 자체교육 및 외부강사 초빙교육 병행 추진
- 라이브샘(QR코드 VOC관리)자체교육 및 활용확대를 통한 민원 신속응대

4 향후계획

- 고객과의 약속이 잘 이행될 수 있도록 철저한 사후관리로 고객신뢰도 제고
 - 2025년 3분기 고객의 소리 분석결과 전부서 공유
 - 1차 답변이후 개선실적(조치결과) 자료 취합: 2025. 11. 7.까지
 - 3분기 최종 처리결과 공사 홈페이지 공개: 2025. 11. 10.까지
- 신속한 민원처리 기간 준수(민원사무 신속 처리를 위해 1일 처리 기준 유지)
 - ※ 중요정책사항은 민원처리부서에서 결재 시 민원처리기간 결정

붙임 2025년 3분기 고객의 소리(VOC) 세부운영현황 1부. 끝.