

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



과천도시공사

[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 · 도정 모니터, 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	일반전의	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 分	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
국민 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

- 추 진 중(5건): 관문공원 정수기노후, 관문공원 불법주차, 관문공원 트랙이용, 시민회관 수영장 탈의실 에티켓, 시민회관 사물함 장기미사용
- 불 가(5건): 시민회관 일요일 자유수영 개설(2건), 공영주차장 관내기업 직원 과천시민 동등대우 요청(2건), 관문공원 주차장 태양광 설치요청
- 장기검토(2건): 시민회관 흡연부스 개설요청, 시민회관 바례수업 개설요청
- 이 첨(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	경 영 기 획	청 렴 감 사	도 시 개 발	시 설 관 리	주 차	교 통 약 자	종 량 제	시 민 체 육	공 원	수 련 관	이 관
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

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