



『2021년도』 고객 및 주민참여 종합결과 보고

고객 및 주민이 소통과 경영에 참여할 수 있는 다양한 제도를 운영함으로써 실질적인 고객중심경영을 실천하기 위한 「2021년도 고객 및 주민참여 종합결과」에 대한 보고임

■ 추진배경

- 사업의 쏠단계에 고객 및 주민과의 양방향 의사소통 전략수립 필요성
- 다양하고 복잡한 고객니즈 반영의 중요성 강조
- 고객소통 및 주민참여 등 사회적 가치를 중시하는 정부의 정책 기조

■ 추진목적

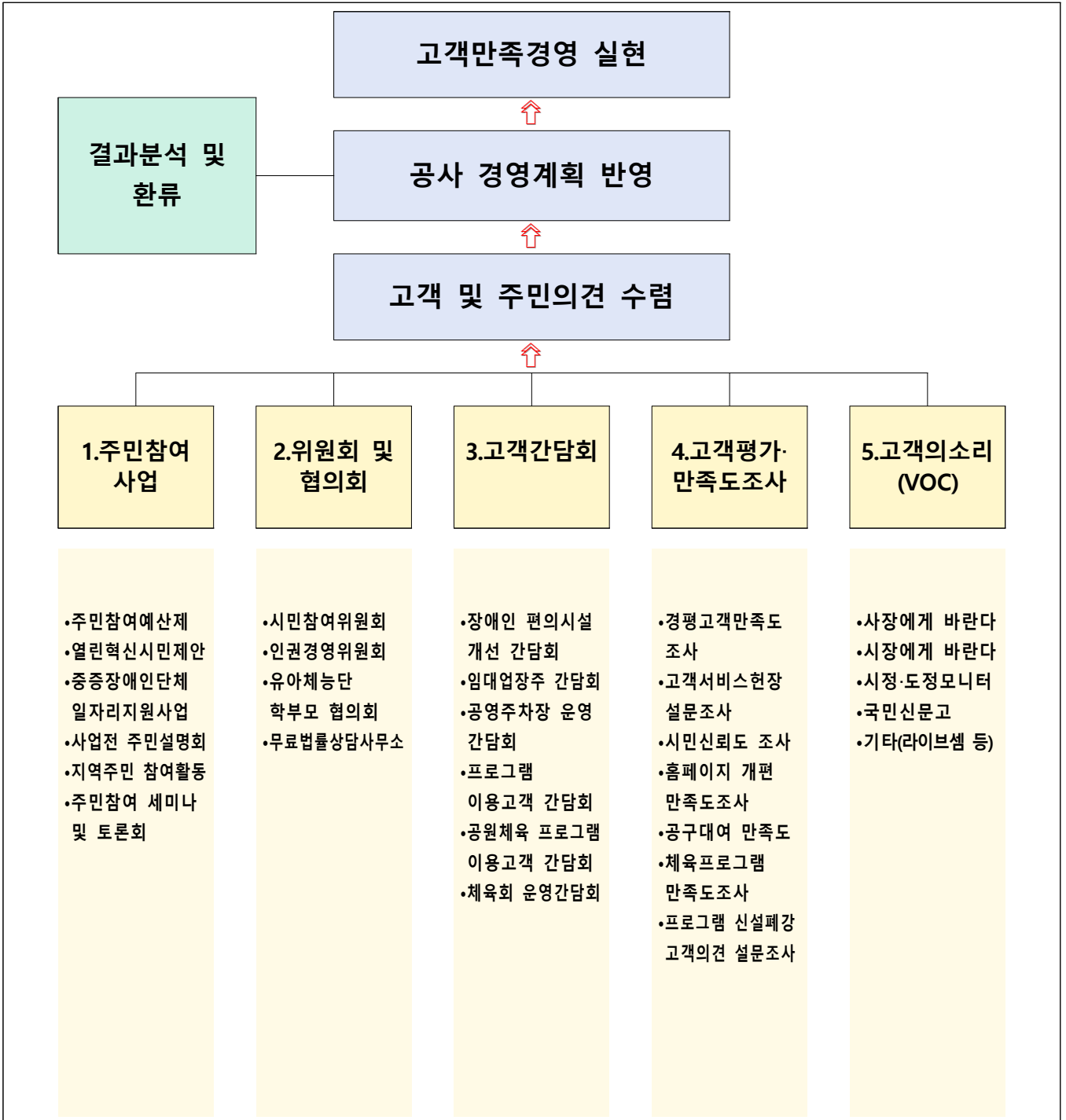
- 고객 및 주민의견의 경영계획 반영 체계 마련
- 핵심고객의 실질적이고 실효성 있는 경영참여 필요
- 고객 및 주민참여 활동강화 및 다양한 니즈 반영으로 고객만족도 제고

■ 고객정의에 따른 의사소통 전략

구분	핵심고객	내부고객	협력고객
정의	시민, 이용고객, 잠재고객	임직원, 노동조합	시,의회 등 유관기관, 협력업체
역할	공사 서비스이용·품질평가 및 발전방향 제시	공공서비스의 가치를 생산하여 고객에게 제공	지역발전을 위한 상생협력 관계
소통전략	사업의 쏠단계에 참여하는 시민중심 직접소통	칭찬과 배려기반 섬김의 소통	지원과 협조기반 상호신뢰의 소통
소통방법	시민참여위원회, 주민설명회, 시민참여TF, 시민참여 접점MOT평가단, 고객간담회, 시민자문단, 민원게시판(VOC), SNS등	CEO간담회, 노사협의회, 노조간담회, 고충처리위원회, 평생학습위원회 등 위원회, 직원제안제도, 신나는 일터조성·직원친화	시 주간·월중회의, 연간업무 등 정기·수시회의, 유관부서 관계자회의, 시의원간담회, 현안보고, 업무협약 MOU, 사업설명회, 간담회
모니터링	고객평가·만족도조사 시민신뢰도조사·VOC분석	내부직원만족도조사, 근로자지원프로그램(EAP)등	경영성과 이행평가, 청렴도 설문조사, 청렴신고센터



추진체계





▣ 종합결과(주요성과 요약)

○ 고객 및 주민의견의 경영계획 반영

구 분	고객·주민의견	경영반영	추진성과
주민참여예산제	• 주민참여예산제 공모 - 1건 접수	• 시민참여위원회 심사 후 1건 채택 - 관문 인라인 안전시설 설치	• 주민의 경영참여
장애인방역단체 일자리지원사업	• 중증장애인단체의 공원방역사업 수행 업무평가에 고객참여	• 방역수행능력평가: 고객, 공사, 수탁업체 3차 채점방식	• 사회적약자 일자리 지원 사업운영에 고객의 경영참여

○ 고객 및 주민참여를 통한 제도개선 및 기관 개선

구 분	제도개선 및 기관 개선	추진성과
주민참여 설명회	• 화훼농가 이전 관련 주민설명회 : 과천시 개발사업 대상지 내 화훼농가 이전신청자 장기임대차사업계획 설명 및 질의응답	• 주민요구사항 청취 및 관계기관 전달
	• 과천과천공공주택지구 보상협의회 : 보상관련 설명회 및 주민의견 청취	• 손실보상협의 토지계약 70% 완료
	• 문원청계마을 공영주차장 조성사업 주민설명회 : 사업, 설계 진행사항 및 외부 입면대안 3가지 제안	• 디자인 및 외부 마감 재료 결정시 다수 의견 반영
간담회	• 유아체능단 학부모 간담회 : 정부거리두기 상향으로 정상운영 불가에 따른 학부모 의견 수렴	• 특별프로그램 운영 확대
	• 에어로빅 회원 간담회 : 거리두기 강화에 따른 운영시간 제한 협의	• 주3회에서 주5회로 변경 운영
	• 어린이 철인교실 학부모 간담회 : 수업방향 및 과정설명, 건의사항 청취	• 철인반수업방식 변경 (2일2개반 → 5일2개반)



○ 고객 및 주민 만족도 평가와 환류

구 분	평가결과	환 류
만족도 조사	• 경영평가 고객만족도 조사 : 만족도조사결과 2월말 발표 예정	• 세부결과에 따라 고객 응대서비스 점검 추진
	• 따뜻한동행 통합수중운동만족도조사 : 전반적 만족도, 위기상황대처자신감, 비대면과 대면 병행효과 만족도	• 의견수렴으로 프로그램 확대(3개월→11개월)
	• 유아체능단 무료특강 만족도조사 : 전반적 만족도, 놀이체육 외 원하는 프로그램, 입단의사 조사	• 자녀입단의사 100%달성, 특강프로그램 다양화 및 시간연장 의견수렴
	• 스포츠봉사단 수혜기관 만족도조사 : 비대면 봉사활동 만족도조사	• 트롯트 음악에 맞춰 할 수 있는 영상 제작 검토
	• 장애인 전용레인 만족도 조사 : 전반적 만족도, 장애인식 캠페인 활동, 향후 재참여 의사여부	• 수영장 내 경사로 주변 핸드레일 및 샤워의자 비치, 헬스장 기능회복 운동 징검다리 프로그램 '22년 운영
	• 공구대여 만족도조사 : 서비스, 대여횟수, 개선사항 등	• 소형공구 및 대여건수가 많은 공구 확대 배치
평가 및 설문조사	• 고객서비스헌장 이행평가 설문조사 : 88.9점(3.8 ↑) • 시민신뢰도 평가 : 87.8점(3.9 ↑)	• 비대면 고객의견 수렴 채널 확대 추진 • 홈페이지 정보검색 용이성 전반적 재검토

▣ 세부추진결과

1. 주민참여사업(16건 전년대비 4건 ↑)

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	“과천지구 기업유치전략 수립 및 시행방안 연구”를 위한 시민조사	'21.9월 면접조사 1,032명	• 과천과천 공공주택지구 조성시 시민이 원하는 개발사업 추진을 위하여 시민 선호시설 조사	• 과천시민 선호 및 필요시설 파악
2	과천시 기업유치 설명회	'21.12.16. 99명	• 과천과천 공공주택지구 사업 추진 관련 기업유치 사전 마케팅 시행	• 주요 산업군 관련협회 업무협약 체결 및 설명 (벤처기업협회 로봇산업협회 중견기업연합회) • 참여사 의견청취 (포스코, LG에너지솔루션등)



연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
3	화훼농가 이전 관련 주민설명회	'21.10.5. 과천화훼협회장 등 52명 참석	· 과천시 개발사업대상지 내 화훼농가 이전신청자 장기 임대차사업계획 설명 · 주민의견 수렴 및 질의응답	· 총 45부 의견 접수 · 주민요구사항 청취 · 및 관계기관 전달
4	“과천과천 공공주택지구” 보상협의회 (주민설명회)	'21.4.16. '21.5.14. 43명	· 보상관련 설명회 및 주민 의견 청취	· 지속적인 소통과 협의를 통해 손실보상협의 토지계약 약70% 완료
5	문원청계마을 공영주차장 조성사업 주민설명회	'21.4.22. 시민,주민자치위 원장 외 7명	· 문원청계마을 공영주차장 조성사업 사업진행사항, 실시설계 진행사항 설명, 외부 입면대안 3가지 제안 및 의견청취	· 사업에 대한 궁금증 해소 및 민원발생 가능성 감소 · 외부의 입면대안을 제시, 의견수렴, 디자인 및 외부마감재료 결정 시 다수의 의견 반영
6	과천시 주거정책 제언 세미나	[1차] '21.9.15. 시장, 의장 등 市 정책 관계자 30명 [2차] '21.12.3. 시민, 시장, 의장 등 80여 명	· Aging in Place를 중심으로 한 노인주거정책 제언 · 고령친화특화도시 구축 방안	· 4개 분야 10개 과제 제언 - 노인주거복지 구현을 위한 제도적 기반 강화 - 고령친화적인 주택과 주거시설 보급 확대 - 고령자 주거안정을 위한 재정지원 - 주거환경 개선을 위한 서비스 연계 강화
7	과천 미래를 논하다 '도시개발 분야 시민대토론회'	'21.12.13. 과천시민 및 도시개발 전문가 총 58명	· 환경, 교육, 문화, 도시개발 중 도시 공사가 참여하고 있는 도시개발분야에 대한 시민과 전문가의 토론의 장	· 시민토론을 통한 의견 도출 - 고용의 질 향상을 중심으로 한 기업유치 - 개발이익의 일부를 벤처기업에 지원시책 - 사회적 공익을 고려한 기업유치 공정관리 시스템 구축 - 문화·관광적인 발전을 동반할 수 있는 도시개발 건의 강화



연번	분야	일자 및 대상	내용	추진성과
8	과천시 교통정책 제언 세미나	'21. 12. 20. 시장, 의장 등 관계자 23명	· 과천시의 효율적인 교통체계 운영방안 및 지역 융합방안	· 광역교통개선대책 관련 - 철도교통을 중심 (광역철도 및 복합 환승센터 구축방안) - 도로교통을 중심 (광역 및 시내부 도로체계 구축방향)
9	공영주차장 환경정비	'21.10.매주화(4회) 지역주민35명	· 지역주민과 함께 주차장 주변 쓰레기수거, 잡초제거, 시설물정리	· 이용객에게 쾌적한 시설제공
10	체능단 프로그램 개편 관련 사전 수요조사	'21.7.28.~8.3. 관내 유아교육 기관 20개	· 유·아동 체력측정 및 관리 프로그램 참여 기관 사전 수요조사	· 참여 가능 횟수, 적정 이용료, 추가 프로그램 등 추진 계획 수립 시 반영
11	사회적약자 중증장애인 단체와의 업무협약을 통한 일자리지원사업	'21년방역횟수 (총6회) 관문살내체육관 외 2개소	· 장애인방역단체에서 방역을 수행하고 이에 대한 업무 평가에 고객이 직접 참여	· 방역수행능력평가 82.8점 · 업무수행능력평가 80점이상 6명배출 · 성과공유제 인증 · 사회적약자 배려 및 일자리지원 지속체결
12	부림동 주택가 조명 개선 (총2건)	· 부림동 주택가 조명교체('21.4.15.) · 도로변 보안등 신설('21.11.29.)	· '21년 주민참여예산 공모에 따른 사업추진	· 부림동 주택가 운동기구 주변 3개소 교체 (조도개선 17W->40W) · 도로변 보안등 4개소 신설
13	청렴시민감사관 제도 도입	'21.8~11월 계획수립 및 운영 · 청렴시민감사관 신규 1명 위촉 및 운영(11월)	· 사전 예방적 부패통제 시스템의 일환으로 공사의 부패 취약분야 등에 대하여 감시, 조사 등을 하여 조직의 투명성과 청렴성을 제고	· 컨설팅 감사 - 기간: '21.10.25.~10.29. - 청렴시민감사관: 1명 - 감사분야: 화훼농가 장기 임대차 연구 용역 외 6건 - 감사결과: 이상없음
14	교차전화응대 모니터링	· '21.8.17.-8.31. 대상 접점직원 10명	· 광명도시공사와 교차 전화 응대 모니터링 실시 5개분야(체육1,공원2,수련관2,주차장2,기타3)를 3개차원 3개항목 점검표를 기준으로 직원전화응대 점검	· 모니터링 점검결과 및 전화응대요령 수정 자료를 배포 및 재숙지 함으로서 고객만족 제고
15	청렴·인권·안전문화 확산을 위한 챌린지	· '21.11.8.-11.19. 각 팀	· 전부서의 자발적인 챌린지 참여로 청렴·인권·안전문화 확산	· 응모 21건(팀별1건) · 성희롱근절 배너 제작·배포 · 챌린지 동영상 제작 홍보(세계인권기념일)
16	안전사고 예방 캠페인 슬로건 공모	· '21.6.14.-6.18. 전직원 대상	· 사고의 심각성과 안전의식 고취로 안전한 근무환경 조성	· 응모 63건 · 당선작 3건 · 출정식 '21.7.27.



2. 위원회 및 협의회(10건 전년대비 7건 ↑)

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	무료법률상담센터	-1차: '21.3.30.~6.17. -2차: '21.10.5.~11.25. 공공주택지구 토지등 수용대상자 총316명	· 과천과천 공공주택지구 조성사업 토지등 수용 대상자들에게 법률, 감정평가 세무 분야에 전문적인 상담 제공	· 총 250회 / 316명 상담완료
2	시민참여위원회	'21.3.19. 시민참여위원회 위원 14명	· '20년 공사 경영성과 및 '21년 주요업무계획 · 고객센터현장 7차 개정안 심사	· 수영장 장애인 전용레인 지속운영 외 6건 의견 · 고객센터 현장 7차 개정안 심사는 2안 결정
3	시민참여위원회	'21.11.22. 시민참여위원회 위원 14명	· 공사 중장기 경영전략 의견수렴 · 제1회 위원회 제언 후속조치 · 주요보고(문제고객 매뉴얼 개정, 화이트 컨슈머 캠페인 문구 변경, 엘리베이터 예절 캠페인 문구 변경, 코로나 시민응원 메시지 변경) · '21년 경영우수 사례 보고 · 열린혁신,시민제안,주민참여 예산사업 심의	· 비전에 대한 다양한 의견수렴 · 제1회 시민참여위원회 요청사항 진행보고에 따른 추가의견 제시 · 문제고객 매뉴얼 개정에 따른 개선, 추가부분 반영 · 열린혁신 시민제안 공모심의 10건 접수/ 심사 4가지 중 3안채택 · 주민참여 예산사업 공모심의 후 채택
4	시민회관 외벽 대형현수막 외 2건 주민참여	'21.11.15.-11.17. 시민참여위원회 위원 22명	· 캠페인 문구 변경 (화이트컨슈머 캠페인 엘리베이터 예절 캠페인, 코로나 시민응원 메시지 결정)	· 화이트컨슈머 캠페인, 엘리베이터 예절 캠페인은 변경(안)으로 결정 · 대형현수막 4개안 중 1개안 결정
5	전화응대 인사멘트 선정	'21.4.22.-4.23. 시민참여위원회 위원 25명 참석	· 전화응대 인사멘트 선정에 주민참여위원회 참석	· 공식적인 전화멘트 선정에 시민참여위원 회가 참여하여 고객만족도 제고



연번	분야	일자 및 대상	내용	추진성과
6	유아체능단 운영협의회	'21.1.26. 10명(공사3,학부모7)	· 거리두기 상향조정에 따른 긴급돌봄 축소 및 특별프로그램 운영, 졸업식 및 수료식 온라인 진행에 대한 학부모 의견 수렴	· 코로나19 확산 방지를 위해 교실에서 시간차를 두고 졸업식 진행하여 행사 취소에 대한 아쉬움 해소 · 특별 프로그램 학부모 의견 반영하여 운영
7	통합수중운동교재 제작 관련 자문 회의	'21.5.13./10.8.(2회) 3명(공사1/복지관1, 나사렛대1)	· '21. 공사와 복지관 협업 통합수중운동 교재 제작과 관련하여 목표, 장애유형 및 특성, 측정, 평가표 제작 등 자문회의	· 통합수중운동교재 제작 및 전국 공공시설 및 장애인 체육회 전파
8	수영장 편의시설 개발 지원사업 관련 업무협약 (MOU) 체결	'21.7.14. (주)힐라인/ 과천시장애인복지관	· (주)힐라인·과천시장애인복지관과 3자간 비대면 온라인 업무협약 체결	· 벤치마킹, 자문회의 참가 등 · 수영장 편의시설 개선 등
9	인권경영위원회	'21.11.11.(1회) 인권경영위원회 위원 7명 '21.12.28(2회) '21.인권경영 운영 결과보고	· 공사의 체계적인 인권경영 시스템 구축 및 임직원과 이해관계자의 인권증진과 보호	· 사업장운영평가지표를 전년대비 5개지표 추가로 인권평가 실효성을 높임 · 본부장의 위원장직을 호선으로 개정
10	사회적약자 프로그램 개발을 위한 MOU 체결 (총1건)	'21.12.29. 한국노르딕워킹협회 업무협약체결 5명(공사4, 협회1)	· 코로나19로 더욱 소외된 노인 대상 아웃도어 프로그램 개발·운영을 위한 업무협약	· 강습운영에 대한 노하우 전수 및 원데이클래스 진행스킬 코칭 → 프로그램 개설



3. 고객간담회(19건 전년대비 1건 ↑)

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	“과천과천 공공주택지구” 보상관련 주민간담회	‘21.연중(약50여회) 과천지구 현장 및 보상팀 사무소 약700명	· 손실보상 관련 설명 및 협의	· 지속적인 소통과 협의를 통해 손실 보상협의 토지계약 약70% 완료
2	임대업장 “정기간담회”	‘21.12.9. 7명(임대사업장4, 공사3)	· 피해지원 현황 및 개정 법령 공유, 각종 의견수렴	· 소통의 장을 통한 상생협력방안 모색
3	공영주차장운영 관련 주민간담회	‘21.12.28. 8명(공사4,주민4)	· 공영주차장 운영 및 시설 개선에 대한 질의 응답	· 공원 주차시설 유료화시 추진계획 전달 및 질의부분 적극적 검토
4	공사·과천시장애인 체육회 실무자 간담회	‘21.2.3. 3명(공사2, 장애인체육회1)	· ‘21. 경기도 장애인생활 체육지원 사업신청 및 전용레인 지도자 지원 관련 간담회	· 효율적인 장애인 생활 체육 지원사업 운영 · 장애인스포츠클럽 이용권 시범사업 검토
5	유아체능단 긴급 학부모 간담회	‘21.2.24. 19~22시 온라인(ZOOM) 51명 (공사3,학부모48)	· 정부 거리두기 단계 상향으로 체능단 정상운영 불가에 따른 학부모 의견 수렴	· 체능단 정상 운영 불가에 따른 특별 프로그램 확대 운영
6	장애인 복지관 ‘유니버설디자인’교 육 참가 및 간담회	‘21.2.25. 10명(공사2,복지관7, 복지대학교1)	· 사용자 관점의 시설 개선 교육 및 시민회관 적용시 개선내용 논의	· 수영장 내 핸드레일 설치, 화장실 내 안전손잡이 설치 등
7	장애인 복지관 ‘재활체육’교육 참가 및 간담회	‘21.3.26. 10명(공사2,복지관7, 나사렛대학교1)	· 사용자 재활체육의 개념, 통합수중운동 메뉴얼 제작 논의 등	· 효율적이고 체계적인 통합형수중운동교실 사업 운영
8	공사-장애인복지관 실무자 간담회 (영상회의)	‘21.5.12. 4명(공사2, 복지관2)	· (주)휠라인 업무협약 추진 내용 공유, 통합수중운동교실 진행 및 교재제작 관련 논의 등	· 공사(주)휠라인 장애인 복지관 3자간 업무협약 체결 · 통합수중운동교실 진행 및 교재 제작



연번	분야	일자 및 대상	내용	추진성과
9	통합형 수중운동 프로그램 기획 간담회 및 시연 활동	'21.6.18.~6.19. 3명(공사2, 복지관3, 체육회1)	· 프로그램 진행순서, 측정 및 평가, 수중 실기미팅 등	· 효율적이고 체계적인 통합형수중운동교실 사업 운영
10	관문 제2체육관 건립 관련 실무자 간담회	'21.9.27. 8명(공사4, 시2, 설계업체2)	· 체육관 설계 관련 시와 공사의 요청 사항 반영 여부 및 전반적인 내용 협의	· 가족동반 탈의실 추가, 위치 변경, 체력인증센터 면적 확장 등 설계 반영
11	유아체능단 제2회 학부모 간담회	'21년 9.28.~9.29. 온라인(ZOOM) 간담회 36명(공사3, 학부모33)	· 정상운영 요구 등에 대한 학부모 의견수렴과 코로나19 상황에 대비한 운영방안 논의	· 코로나19 장기화로 정상 운영 불가에 따른 학부모 불편사항(급식,간식) 해소 · '22년 돌봄 공백의 최소화를 위한 운영방안 제시로 고객만족도 기여 · 유아체능단 프로그램 개편 사전 고지로 학부모 민원 최소화
12	공사·과천시장애인 복지관 실무자 간담회	'21.11.18. 5명(공사2, 장애인 복지관3)	· 장애인 징검다리 프로젝트 운영관련 사항 논의	· '22년 장애인 징검다리 프로젝트 운영(2월부터)
13	방송댄스[19시], 필라테스[20시] 회원 고객간담회	'21.12.08. 10명(공사3,회원7)	· 교실 공용 사용에 대한 에티켓 관련 건의사항 상호 의견 조율	· 원활한 프로그램 운영
14	에어로빅[20시] 회원 고객간담회	'21.12.17. 5명(공사1,회원4)	· 코로나19 거리두기 강화로 운영시간 제한에 따른 간담회	· 주5회에서 주3회로 운영 횟수 및 시간을 변경하여 수업 진행
15	성과공유제 고객간담회 (장애인방역단체 용역/총3회)	'21.2.23 (공사2/고객 7) '21.4.2 (공사 3/고객 6) '21.7.6 (공사 2/고객 5)	· 장애인방역단체 운영관련 고객 의견수렴	· 성과공유제 인증 및 '22년 계속사업
16	어린이철인교실 학부모 간담회 (1회)	'21. 2. 26. 6명(공사3,학부모4)	· 수업 방향 및 과정 설명 · 코로나 방역 세부설명 · 건의사항 청취	· 코로나 장기화로 인한 어린이 철인반 수업 방식 변경 · 주2일2개반 → 주5일 2개반



연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
17	관문실내체육관 고객간담회 (1회)	'21. 5. 20. 5명(공사4,고객1)	· 코로나19로 인한 시설물 이용 제한안내 설명(사위장) · 건의사항 청취	· 고객과 공사가 서로의 입장을 이해하고 공감 하는 계기 마련
18	관문실내체육관 배드민턴고객 간담회 (1회)	'21. 10. 16. 20명(공사6,고객14)	· 시설이용 건의사항 청취 · 고객과 함께하는 체육활동	· 고객과 공사가 서로의 입장을 이해하고 공감하는 계기 마련
19	과천시체육회 간담회 (1회)	'21. 12. 29. 5명(공사2,고객3)	· 시설이용 건의사항 청취	· 단체와 공사가 서로의 입장을 이해하고 공감 하는 계기 마련 (중복 프로그램 개설 자제 및 운영시간 조정)

4. 고객평가·만족도조사(12건 전년대비 6건 ↑)

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	고객서비스현장 설문조사	'21.2.3.~12.20. 홈페이지 이용 고객 중 49명 참여	· 홈페이지 이용고객 대상 고객서비스현장 이행표준 평가 조사 실시	· 종합만족도 88.9점(전년대비3.8 ↑) · 서비스차원 91.6점(전년대비3.7 ↑)
2	경영평가 고객만족도 조사	'21. 11월중 공사 이용고객 중 400표본	· 지방공기업평가원 경영평가 고객만족도 조사 실시 ※ 일일입장 이용고객 대상	※ 종합결과 보고서 미도착(2022.02.18 기준)
3	시민신뢰도 평가	'21.12.13.~12.17. 공사 이용고객 중 411명 참여	· 공사 체육시설 이용고객 대상 모바일 설문조사 실시 ※ 일일입장 이용고객 대상	· 전반적 신뢰도 87.8점(전년대비3.9 ↑)
4	'21년 가족생존수영교실 운영후만족도조사	'21.5.21.~5.29. 28명	· 전반적 만족도, 위기상황 대처 자신감, 비대면/대면 병행 교육의 효과성 등 조사	· 프로그램 만족도 99%, 위기상황대처 자신감 86% 달성



연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
5	따뜻한 동행 통합수중운동교실 만족도조사	'21.7.6.~9.30. 참여자 10명	· 통합형수중운동프로그램 종료 후 만족도 조사	· '22년 통합수중 운동교실 운영확대(3개월→11개월) 의견수렴으로 사업의 활성화
6	'22년 유아체능단 신규 단원모집을 위한 무료특강 만족도조사	'21.11.20. 특강참여 학부모 11명	· '22년 신규단원 모집을 위한 놀이체육 무료특강 만족도조사	· 전반적 만족도 및 입단 의사 100% 달성 · '22년 특강 프로그램 다양화 및 시간연장 등의 의견수렴
7	장애인 스포츠 강좌 이용권 사업 단기스포츠체험강 좌 만족도 조사	'21.11.26. 참여자 8명	· 2021년 프로그램 종료 후 전반적 만족도, 시설환경 만족도 등 조사	· 전반적 만족도 100%, 체력증진 100%, 재이용 의사 100% 등 달성 →'22년 시와 협의
8	스포츠봉사단 수혜기관 만족도 조사	'21.11.29.~12.21. 노인복지관외 3개기관	· '21년 스포츠봉사단 봉사활동(온라인 비대면) 수혜기관에 대한 만족도조사	· 트롯트 음악에 맞춰 쉽게 따라할 수 있는 영상 제작 요청 → '22년 반영 검토
9	장애인 전용 레인 운영 후 만족도 조사	'21.12.30. 참여자 5명	· '21년 공사-장애인 복지관 협업을 통한 시민회관 수영장 장애인 전용 레인 운영 만족도 조사	· 수영장내 경사로 주변 핸드레일 설치 및 장애인 샤워의자 비치 · 헬스장 기능회복운동 징검다리 프로그램 추가
10	공구대여 만족도 조사	'21.1.1.~12.31. 48건	· 공구대여 만족도 조사 서비스, 불편사항 등 조사	· 고객설문조사 요구를 반영한 소형 공구 및 대여건수가 많은 공구 확대 배치
11	홈페이지 만족도 조사	'21.12.13.~12.26. 211명	· 홈페이지 만족도 조사 디자인, 수강신청, 접속, 서비스속도 등 조사	· 설문조사결과 대체로 만족하는 응답임 · 홈페이지 개편이후 디자인, 모바일 이용등 개선부분의 긍정적 평가
12	사회공헌 수혜기관 만족도 조사	'22.1.19.~1.21. 사회공헌활동수혜자 26명(수혜기관)	· 사회공헌 수혜자 (수혜기관) 사후 만족도 조사(활동실태, 내용, 효과, 향후계획 조사)	· 헌혈봉사 연2회 정례화 · 지역사회 공헌활동에 대한 홍보 다각화



5. 고객의소리(VOC)

(단위 : 건)

구 분	계	사장에게 바란다	시장에게 바란다	시정·도정 모니터	국민신문고	기타
2021년	180	76	3	13	78	10

※ 2021년도 고객의소리(VOC)종합분석 결과보고(경영기획실-957호, 2022.2.9.)

▣ 피드백(환류)

- 각 부서별 '고객 및 주민참여 실적' BSC반영에 따라 고객 및 주민참여가 만족도조사, 간담회, 설명회, 협의회 등 다양한 방법으로 적극시행되었음
 - 특히, 코로나19 상황으로 시설 휴관, 집단모임 금지, 대면회의 금지 등 어려운 여건 속에서도 비대면 회의 및 상황에 맞는 고객 및 주민참여 활동을 적극모색하고 추진하였다는 점에서 의미가 있음
- 고객 및 주민의 의견(제안, 건의사항)은 추적관리를 통해 고객 맞춤형 서비스로 연결되고 있음
 - 즉시 추진이 불가능한 부분은 대안을 마련하는 등 실질적인 개선 노력이 계속적으로 필요함
- VOC를 제외하고 '고객 및 주민참여 실적'이 총57건으로 전년 39건 대비 18건 **증가함**. 세부적으로는 주민참여사업은 16건으로 전년대비 4건 증가, 위원회 및 협의회는 10건으로 전년대비 7건 증가, 고객간담회는 19건으로 전년대비 1건 증가, 고객평가 및 만족도 조사는 12건으로 전년대비 6건이 증가함. 이는 코로나 19 장기화에 따라 비대면 방식이 우리 사회에 보편화 되고 대면회의를 대체할 수 있는 **의견수렴 채널**을(영상회의시스템, 망고톡, 홈페이지 등) **적극적으로 활용**하고 있다고 사료됨
- 과천은 실버인구가 높기 때문에 회의를 영상으로만 진행하기에는 어려움이 있음. 그러나 시간적, 거리적, 장소적으로 자유롭다는 장점 때문에 거리두기 상황에 따라 영상회의와 대면회의를 적절히 활용할 계획임



▣ 향후계획

- 2022년 고객 및 주민참여 계획 수립
 - 비대면 방식의 고객 및 주민참여 확대방안 포함(전부서 공통)
- 2021년 고객 및 주민참여 결과 전부서 공유 및 BSC반영

붙임 부서별 고객 및 주민참여 실적 각1부. 끝.