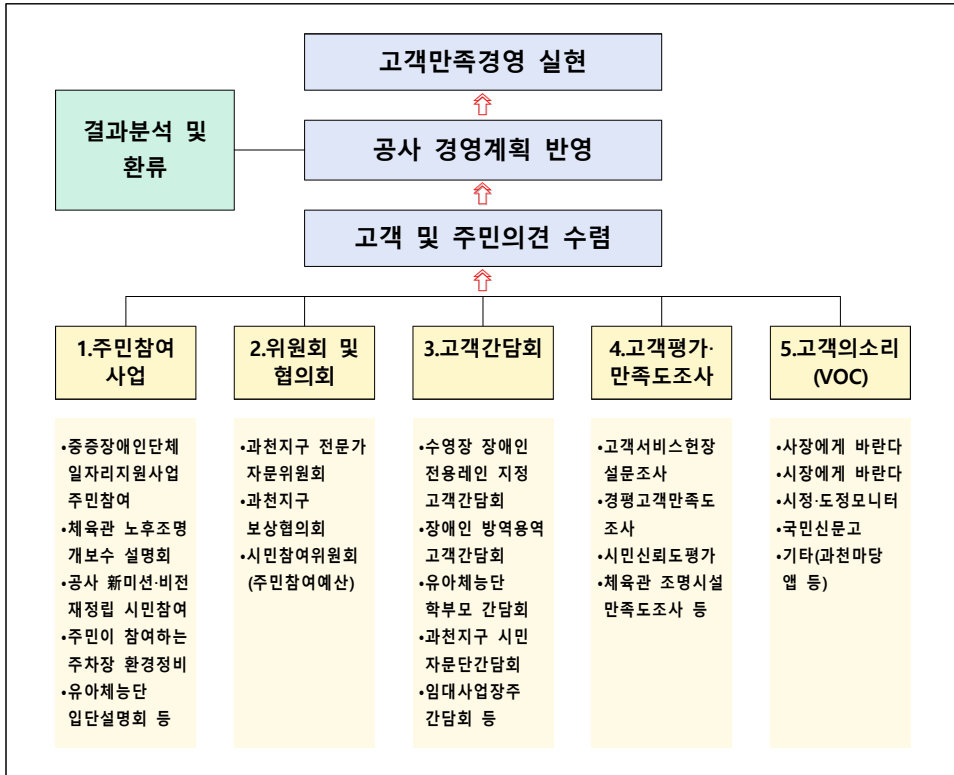


『2020년도』 고객 및 주민참여 종합결과 보고

고객 및 주민에게 공사 경영정보를 제공하고 소통과 경영에 참여하도록 하여 고객의견을 적극적으로 반영하기 위해 추진한 「2020년도 고객 및 주민 참여 종합결과」에 대한 보고임

추진체계



종합결과(주요성과 요약)

○ 고객 및 주민의견의 경영계획 반영

구 분	고객·주민의견	경영반영	추진성과
주민참여예산제	• 주민참여예산제 공모 - 3건 접수	• 시민참여위원회 심사 후 1건 채택 - 관문공원 가로등 설치	• 주민의 경영참여
공사 新미션·비전 재정립	• 공사 내·외부 환경변화에 따른 新미션·비전 설정 시민 참여	• 시민선호도조사 및 시민참여위원회 의견수렴	• 시민의견 반영된 新미션·비전 선정 - 선포식: '20.12.31.
화훼농가 공동이전 협의	• 과천시구 사업추진에 따른 피해농가(화훼) 이주관련 요구사항	• 화훼협회 의견을 반영한 장기임대차 사업계획 수립용역 추진	• 장기임대차 사업계획 수립용역 - 기간: '20.12.~'21.6.
중증장애인단체 일자리지원사업	• 중증장애인단체의 공원방역사업 수행 업무평가에 고객참여	• 방역수행능력평가 : 고객, 공사, 수탁업체 삼자채점방식	• 사회적약자 일자리지원 사업 운영에 고객의 경영참여

○ 고객 및 주민참여를 통한 제도개선 및 기관 개선

구 분	제도개선 및 기관 개선	추진성과
주민참여 설명회	• 대표홈페이지 및 회원관리시스템 프로그램 개편완료 보고회 : 고객입장에서의 불편사항, 개선사항 반영	• 수감신청 불편, 디자인 변경 등 개선
	• 시민회관 체육관 노후조명 개보수 공사설명회 : 체육관 조명공사 타당성, 일정, 공사방법 등 사전설명	• 사전설명회로 이해도 향상 및 의견 수렴
	• 코로나19상황에 따라 유아체능단 입단설명회를 1:1면담형식으로 추진	• 충분한 상담으로 목표100% 조기달성
간담회	• 과천시구 시민자문단 : 과천시구계획 수립단계에서 지역주민 의견 수렴(하수처리장, 교통, 공원조성 등)	• 주민의견을 수렴·반영한 지구계획 신청
	• 어린이철인반 학부모간담회	• 철인반 수업방식 변경
	• 배드민턴 소그룹레슨 개설	• 레슨반개설 : 고객니즈 충족
	• 임대업장주 간담회 : 코로나19 장기휴관에 따른 경영난 해결대책 모색	• 공과금 면제, 계약기간 연장 등

○ 고객 및 주민 만족도 평가와 환류

구 분	평가결과	환 류
만족도 조사	· 경영평가 고객만족도 조사 : 종합만족도 88.3점(0.4 ↑)	· 세부결과에 따라 고객 응대서비스 점검 추진
	· 체육관 조명시설 체험 만족도조사 : 준공전 조명시설 체험 배드민턴 경기 진행 후 밝기, 눈부심 만족도조사	· 이용자 중심의 맞춤형 조명환경 제공
	· 유아체능단 무료특강 만족도조사 : 영어,태권도,인성교육 확대 의견 수렴	· 특강프로그램 다양화 의견 '21년 반영
	· 스포츠봉사단 수혜기간 만족도조사 : 비대면 봉사활동 (고령자 대상 운동영상 제작·배포) 만족도조사	· 다양한 연령대, 장애인, 기구 활용 등 의견 반영
평가 및 설문조사	· 고객서비스현장 이행평가 설문조사 : 85.1점(1.6 ↑) · 시민신뢰도 평가 : 81.6점(0.1 ↓)	· 코로나 장기화에 따른 비대면 고객 의견 수렴 채널 확대 추진 · 홈페이지 정보검색 용이성 전반적 재검토

▣ 세부추진결과

1. 주민참여사업

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	중증장애인단체 일자리지원사업 주민참여	'20.1.22. MOU체결, 2.19, 4.28, 6.22, 8.24, 10.22, 12.2 총6회	중증장애인단체에서 공원방역사업 수행하고 이에 대한 업무평가에 고객이 직접참여(삼자체점 방식 : 고객, 공사, 수탁업체)	· 방역수행능력평가 결과 87.9점으로 목표달성(80점 ↑) · 사회적약자 배려 및 일자리지원사업 지속운영
2	공사 대표 홈페이지 및 회원관리시스템 개편완료 보고회	'20.2.13. 지역주민	· 홈페이지 및 회원관리시스템 전면 개편 보고, 참여시민 의견 청취	· 고객입장에서의 불편사항, 개선사항 반영 (수강신청 불편, 디자인 시안 결정 등)
3	노후 옥외시설 및 어린이놀이시설 개선	'20.4.20, 5.25. 시설물 교체	· 주암공원 노후 운동기구, 문원공원 어린이 놀이시설 교체	· '20년 주민참여예산 공모사업 추진 지역주민 건강증진 및 어린이놀이시설 안전사고 예방

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
4	시민회관 체육관 노후조명 개보수 공사설명회	'20.5.7. 시민대표	· 체육관 조명공사 추진 타당성, 일정 및 공사방법 등 공유	· 시민이 함께 하는 주민참여 사업 추진으로 만족도 향상
5	시민회관 외벽 대형현수막 주민참여	'20.9.9. 시민참여위원회	· 코로나 극복 대형현수막 게시문구 결정에 시민참여위원회 위원 참여(모바일 설문투표)	· 시민이 함께 결정한 코로나 극복 응원메세지를 대형현수막으로 제작
6	화훼농가 공동이전 관련 화훼협회 협의	'20.10.23.~10.30. 화훼협회, 과천시	· 과천시구 사업추진에 따른 피해농가(화훼) 이주관련 요구사항 반영	· 화훼협회 의견을 반영하여 장기임대차 사업계획 수립용역 추진('20.12.~'21.6.)
7	공사 新미션·비전 재정립 시민참여	'20.11.2.~11.3. 시민참여위원회	· 공사 내·외부환경 변화에 따른 新미션·비전 설정에 시민참여위원회 위원참여	· 新미션·비전 선정 및 선포식('20.12.31.)
8	배드민턴 소그룹 레슨 개설	'20.11.4. 배드민턴 클럽 임원진	· 코로나19 상황에 따른 고객니즈 충족과 새벽시간대 활성화를 위한 주민의견 수렴	· 소그룹레슨 주2일 2개반 개설 · 배드민턴 클럽 내 SNS홍보
9	주민이 참여하는 공영주차장(경마장 주변) 환경정비	'20.11.9.~12.26. 매주일(8회) 지역주민 35명	· 광창노오, 우면산간(3개소) 공영주차장 환경정비에 광창마을 지역주민 참여	· 주차장 시설물 개선 및 내부청소 등 환경개선 완료
10	유아체능단 1:1입단설명회	'20.11.7.~11.14. 참여인원128명	· 코로나19상황에 따라 유아체능단 입단설명회를 1:1면담형식으로 진행	· 충분한 상담으로 유아체능단 신규단원 목표100% 조기달성
11	유아체능단 무료특강	'20.11.14.(2차) 유아 및 보호자32명	· 놀이체육 프로그램 무료특강으로 체능단 활동에 대한 이해도향상	· 차기년도 특강 프로그램 다양화 의견 수렴
12	공사 중장기 신규사업 시민제안	'20.12.15.~12.21. 시민참여위원회	· 향후 공사가 운영하길 원하는 사업에 대한 의견을 자유롭게 제안	· 총7건 시민제안 접수 : 중장기 경영계획 수립시 검토·반영

2. 위원회 및 협의회

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	과천지구 전문가 자문위원회	'20.5.8, 5.20, 7.30, 10.7. 도시계획 등 전문가 11명	· 토지이용계획, 건축계획, 기반시설 등 지구계획 수립시 분야별 전문가 의견 수렴	· 전문가 자문위원회의 의견을 반영하여 '20.10.14. 지구계획 신청완료
2	보상협의회	'20.11.11, 11.18. 토지소유자 10명	· 대규모 개발사업 추진 관련하여 감정평가 실시방법, 평가방법 등 결정에 토지소유자 사전설명 및 의견수렴	· 무네미, 막계동, 광창마을 감정평가 실시완료
3	시민참여위원회	'20.11.16. 시민참여위원회 위원 15명	· 주민참여예산제 공모심사 및 공사 현안사항 보고 - 녹취.컬러링 시스템 도입계획, 인권경영현장 개정보고, 미션·비전 재정립 추진경과 보고 등	· 공모접수3건 → 1건 수정채택('22년 반영) 공사 현안사항에 대한 의견수렴

3. 고객간담회

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
1	수영장 장애인 전용레인 지정운영 간담회	'20.1.10. 장애인복지관	· 수영장 장애인 전용레인 운영계획 공유 및 복지관 의견 수렴	· 사업 시행시기, 이용대상, 정원, 운영방식, 지도자배치 등 의견 검토·반영
2	장애인단체 방역구역 추진 고객간담회	'20.1.14, 10.23, 12.2.(3회) 관문체육관 고객	· 장애인단체 방역활동에 대한 사전설명 및 고객불편사항 의견수렴	· 사전설명 후 '21년까지 지속운영
3	수영장 장애인 전용레인 지정 기념행사 및 CEO간담회	'20.2.4. 장애인이용자, 장애인복지관	· 장애인 인식 캠페인, 수중리프트 시승, 편의시설 라인딩 및 CEO 참여현장 간담회	· 실제 이용자 건의사항을 반영하여 시설 정비(탈의실 장의자 추가설치 등)
4	장애인 편의시설 개선 간담회	'20.2.20. 장애인편의증진 기술지원센터 및 장애인복지관 운동사 등	· 수영장 장애인 편의시설 개선공사 관련하여 장애인 유관기관의 의견 청취	· 요청사항 설계반영 (수영장 일반화장실 내 '안전손잡이' 설치, 화장실 위치 및 출입방향 변경)

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
5	유아체능단 긴급 학부모 간담회	'20.2.20. 체능단 학부모	· 코로나19로 인한 졸업식 및 수료식 관련 긴급논의	· 코로나19확산방지를 위해 예정한 행사를 취소, 교실에서 시간차 두고 졸업식 진행
6	장애인전용레인 운영관련 장애인복지관 실무자 간담회	'20.4.20. 장애인복지관	· 코로나19 관련 체육시설 운영중단에 따른 향후 계획 논의	· 재개장시 신속한 체육시설 운영재개를 위한 긴밀한 협력체계 구축
7	과천시장애인체육회 실무자 간담회	'20.5.18. 장애인체육회	· 경기도 장애인 생활체육 지원사업 운영관련 논의	· 경기도 장애인 생활체육지원사업 신청 및 선정
8	유아체능단 학부모 간담회	'20.5.19.(2차) 체능단 학부모	· 코로나19 재확산에 따른 개학연기 방침에 대한 의견수렴(학사 및 행사일정, 방역대책 등)	· 방역대책 및 변경된 운영계획 등을 사전 공유하여 학부모들의 불안감 해소 · 건의사항은 최대한 반영
9	과천지구 시민자문단	'20.5.21, 6.19, 7.13. (3회) 지역주민	· 과천지구계획 수립단계 에서 지역주민 의견수렴 (토지이용계획, 기반시설 등)	· 지연주민 의견 수렴·반영한 지구계획 신청('20.10.14.)
10	유아체능단 학부모대표 간담회	'20.6.4. 체능단 학부모	· 체능단 개학연기로 제기된 학부모 민원 관련 상호 의견교환 · 교육공백 우려 및 가정 돌봄에 대한 피로감 이해	· 긴밀한 소통결과 체능단 긴급돌봄 확대 운영 시행
11	임대업장주 간담회	'20.6.24. 임대업장주	· 코로나19 장기휴관에 따른 임대업장주 경영난 해결대책 모색	· 공과금 면제 · 계약기간 연장 및 사용료 환불조치
12	어린이철인교실 학부모 간담회	'20.8.4. 철인반 학부모	· 코로나로 인한 수업방식 변경 설명 및 건의사항 청취	· 철인반 수업방식 변경 (주5일 실내·외 1개반 → 주2일 실외 2개반)
13	장애인복지관 실무자 간담회	'20.10.19. 장애인복지관	· 장애인 전용레인 재운영 복지관 공모사업 내용 공유 및 협조사항 논의	· 장애인 전용레인 재운영(10.27.~) · 복지관 공모사업 관련 현장실사(10.26.)

연번	분 야	일자 및 대상	내 용	추진성과
14	녹색가게 운영단체 (임대사업장) 간담회	'20.10.21. 녹색가게 운영진	공사 사무공간 부족에 따른 녹색가게 공간 축소 협의, 녹색측 요구안 청취	협이후 녹색가게 공간분할로 사무공간 확보완료
15	과천지구 보상간담회	'20.11.10, 11.20, 12.18. (3회) 토지소유자	감정평가 전 토지주들과의 소통으로 자발적인 평가 참여 유도 및 불신 해소	무네미, 막계동, 광창마을 감정평가 실시완료
16	상주예술단체 간담회 (서울발레시어터)	'20.11.16. 발레단 직원	문화재단 출범으로 공사에서 재단으로 이관되는 예술단체 공연이 원활히 진행될 수 있는 방안 논의	코로나19로 어려움을 겪는 지역예술단체에게 공연의 기회 제공(4개 공연) 향후 사업절차 지속적 논의
17	입주예술단체 간담회 (극단모시는사람들)	'20.11.17. 극단 직원		
18	문화예술 교육프로그램 관계자 간담회	'20.11.27. 프로그램 강사, 문화재단 직원	코로나19 대응한 사업운영 방안 논의	비대면 문화예술교육 프로그램 운영준비

4. 고객평가·만족도조사

연번	분 야	기간 및 참여	내 용	추진성과
1	고객서비스현장 설문조사	'20.1.1.~12.31. 111명	홈페이지 이용고객 중 온라인 설문조사 응답	· 종합만족도 85.1점(1.6↑) · 서비스차원 87.9점(2.5↑)
2	최적의 조명시설 환경을 위한 고객만족도 조사	'20.6.11. 35명	준공 전 조명시설 체험 경기 진행 후 밝기 및 눈부심 만족도조사	· 이용자 중심의 맞춤형 조명시설 환경 제공
3	경영평가 고객만족도조사	'20.11.1.~11.27. 325표본	공사시설 이용고객 대상 면접조사로 만족도 측정	· 종합만족도 88.3점(0.4↑)
4	유아체능단 무료특강 만족도 조사	'20.11.14. 1,2차 16명	놀이체육 무료특강 후 만족도, 선호프로그램, 입단의사 여부 등 조사	· 특강프로그램 다양화 (영어,태권도,인성교육) 등 의견 수렴·반영
5	시민신뢰도 평가	'20.12.2.~12.8. 1201명	공사 체육시설 이용고객 대상 모바일 설문조사	· 전반적신뢰도 81.6점
6	스포츠봉사단 수혜기관 만족도 조사	'20.12.18.~12.30. 10명	비대면 봉사활동(고령자 대상 운동영상 제작·배포) 만족도 조사 및 의견수렴	· 다양한 연령대, 장애인, 운동기구 활동 등 영상제작 의견 수렴·반영

5. 고객의소리(VOC)

(단위 : 건)

구 분	계	사장에게 바란다	시장에게 바란다	시정·도정 모니터	국민신문고	기타
2020년	142	28	12	26	66	10

※ 2020년도 고객의소리(VOC)종합분석 결과보고(경영혁신부-577호, 2021.01.26.)

▣ 피드백(한류)

- 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 상황에 맞는 고객 및 주민참여 활동을 적극모색 하고 추진하였다는 점에서 의미가 있음
- 고객 및 주민의 의견(제안, 건의사항)은 추적관리를 통해 고객 맞춤형 서비스로 연결되고 있음
 - 즉시 추진이 불가한 부분은 대안을 마련하는 등 실질적인 개선 노력이 계속적으로 필요함
- 코로나19 장기화에 따른 비대면 방식의 고객 및 주민참여 확대가 필요하며, 간담회나 위원회 등 대면회의를 대체할 수 있는 다양한 의견수렴 채널이 필요해 보임
 - 영상회의시스템은 카메라와 마이크 장치가 부착된 PC 또는 노트북으로만 이용할 수 있고, 특히 고령자 비율이 높은 과천시 특성으로 미루어 볼 때 실질적으로 외부고객이 영상회의로 참여하기 어려운 상황임
 - SNS 활성화 등 온라인 채널의 다양화, 확대운영을 적극 검토하여야겠음

▣ 향후계획

- 2021년 고객 및 주민참여 계획 수립
 - 비대면 방식의 고객 및 주민참여 확대방안 포함(전부서 공통)
- 2020년 고객 및 주민참여 결과 전부서 공유 및 BSC반영

※ 불임 : 부서별 고객 및 주민참여 실적 각1부